

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования Московской области
«Университет «Дубна»

Институт развития профессионального образования
Центр сопровождения системы качества образования

Анисимова О.В., Деникин А.С., Елисеева Т.В.

ДОКУМЕНТЫ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА «ДУБНА»

Методические указания

Утверждены приказом ректора от 13.01.2017 г. № 75



Дубна
2017


Анисимова О.В., Деникин А.С., Елисеева Т.В.,
Документы системы качества образования государственного
университета «Дубна»: Методические указания / Дубна :
Университет «Дубна», 2017. — 182, [1] с.

Методические указания предназначены для сотрудников государственного университета «Дубна». Представлены документы системы качества образования государственного университета «Дубна»: Миссия, Политика, Стратегические цели в области качества, Руководство по качеству, Документированные процедуры «Управление документацией», «Управление записями», «Внутренние аудиты», «Корректирующие и предупреждающие действия», «Управление несоответствиями». В методических указаниях изложены область применения системы качества, процессы, охватываемые системой, взаимодействие этих процессов, а также они определяют процедуры, необходимые для разработки и реализации политики и целей в области качества, удовлетворения требований потребителей.

ОГЛАВЛЕНИЕ


стр.

1. Миссия	4
2. Политика	5
3. Стратегические цели в области качества на 5 лет	8
4. Руководство по качеству	11
5. Документированная процедура «Управление документацией»	105
6. Документированная процедура «Управление записями»	116
7. Документированная процедура «Внутренние аудиты»	128
8. Документированная процедура «Корректирующие и предупреждающие действия»	145
9. Документированная процедура «Управление несоответствиями»	152
10. Список использованных источников	173
11. Сертификаты	174

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
	Миссия

Миссия

- **Миссия государственного университета «Дубна»** состоит в развитии интеллектуального и социокультурного потенциала страны, реализации потребностей личности, общества и государства в качественном образовании на основе интеграции современной науки и практики, уникальных возможностей наукограда и особой экономической зоны.
- Научно-образовательная модель Университета.
- Органичное сочетание фундаментальных основ естественно-научных, инженерно-технических, социогуманитарных знаний, способности университетского сообщества отвечать на вызовы стремительно меняющегося информационного мира.
- Владение современными технологиями моделирования и прогнозирования сценариев развития социальных, социо-технических и социо-природных систем на основе междисциплинарного и трансдисциплинарного подходов устойчивого развития общества.
- Поддержание традиций наукограда Дубна и университетской среды в сочетании с готовностью к реализации инновационных идей и интеллектуального капитала на благо будущего Отчизны.

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
	Политика

Политика

Для успешной реализации Миссии университет «Дубна» провозглашает Политику в области обеспечения качества образования, которая базируется на следующих приоритетах:

1. Университет «Дубна» принимает следующую концепцию качества образования: **Качество образования** – это:

- степень соответствия профессиональной подготовки выпускников университета «Дубна», его научной и учебно-методической продукции и услуг потребностям и ожиданиям и государства в целом, работодателей и отдельных граждан (обучаемых и сотрудников университета «Дубна»);
- поиск университетом «Дубна» лучших путей, лучших способов работать более эффективно. Университет «Дубна» нацелен на удовлетворение изменяющихся потребностей и ожиданий общества и всех заинтересованных сторон на создание достойных условий работы и жизни студентам и сотрудникам.

2. При оказании образовательных услуг университет «Дубна» стремится улучшать качество на основе построения системы качества (СК) и изучение «лучших практик» ведущих университетов России и мира.

Руководству университета «Дубна» отводится лидирующая роль в организации работ по повышению результативности СК.

3. Мы рассматриваем современное образование как процесс, объединивший **обучение, воспитание, исследования и инновации**, обеспечивая это инновационным стилем руководства – управление знаниями сотрудников и обучаемых, способных к инновациям и поиску наиболее эффективных путей решения поставленных задач.

4. Руководство университета «Дубна» несет ответственность за распространение культуры качества на все направления образовательной деятельности, на каждый учебный процесс.

5. Университет «Дубна» признает, что в обществе, основанном на знаниях, необходимость обучения в течение всей жизни превращается в реальность и нацелен:

- активно внедрять систему многоуровневой и непрерывной подготовки кадров;
- развиваться как интегрированное образовательное учреждение, реализующее программы различных уровней, в том числе исследовательские (магистерские), обеспечивающие каждому обучаемому возможность формирования индивидуальной образовательной траектории;
- осуществлять послевузовское сопровождение своих выпускников (помощь в трудоустройстве, повышение квалификации, профессиональная подготовка, обучение в аспирантуре и докторантуре), способствующее их карьерному росту.

6. Для достижения намеченных целей университет «Дубна» намерен добиваться вовлечения персонала и обучаемых в построение и постоянное улучшение системы качества. Мы приветствуем взаимодействие сотрудников и обучаемых с руководителями любого уровня и обмен идеями по вопросам повышения качества научно-образовательной деятельности университета «Дубна». Качество становится делом каждого. Объявляя доктрину персональной ответственности, руководство университета «Дубна» берет на себя обязанность по организации обучения сотрудников в области качества и мотивации каждого к постоянному улучшению результатов своей работы.

7. Университет «Дубна» намерен развивать международные программы профессиональной подготовки и участвовать в совместных научных исследованиях, учитывая тенденции в формировании и развитии единого образовательного пространства и тем самым обеспечить своим студентам, аспирантам и преподавателям возможности для поиска собственной сферы превосходства.

8. С целью реализации подхода к принятию решений, основанных на фактах, университет «Дубна» считает необходимым осуществление мониторинга и оценки результативности СК, проведения самооценки и внутренних аудитов основных и вспомогательных процессов, а также

информирование общественности о достигнутых результатах в области качества образования.

9. Университет «Дубна» намерен демонстрировать высокую социальную ответственность перед обществом и способствовать формированию личности специалиста, гармонично сочетающей в себе высокопрофессиональный уровень, активную гражданскую позицию, приверженность культурным ценностям, здоровому образу жизни и стремление к физическому совершенству.


Мы ожидаем, что к 2020 году будет завершено претворение в жизнь основных идей политики университета «Дубна» в области качества образования. В частности, мы ожидаем прогресса:

- В повышении удовлетворенности всех заинтересованных сторон результатами научно-образовательной деятельности университета «Дубна» и его филиалов на основе внедрения и непрерывного совершенствования общеуниверситетской системы обеспечения качества образования;
- В создании единого образовательного пространства для университета «Дубна», включая филиалы, с целью оперативного обмена новациями в учебном процессе и результатами научно-исследовательской деятельности;
- Во внедрении инновационных программ, новых информационных технологий и результатов НИР в учебном процессе;

Руководство университета «Дубна» одобрило изложенную выше Политику и берет на себя ответственность за её реализацию и создание условий, необходимых для достижения целей, внедрение принципов настоящей Политики и её доведение до сотрудников на всех уровнях.

Выполнение настоящей Политики является обязанностью и делом чести каждого сотрудника университета «Дубна».

В условиях постоянно изменяющихся внешних факторов политика может подвергаться анализу и корректировке.

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
Стратегические цели	

Стратегические цели в области качества на 5 лет

Цель 1: обеспечение высокого качества образования, официально признанного на международном уровне

Задачи:

- создание сертифицированной системы менеджмента качества;
- международная аккредитация 3-4 программ в 2015 году;
- общественно-профессиональная аккредитация направлений согласно приказу №2407 от 02.07.2015 «О графике профессионально-общественной аккредитации на 2015-2017 гг»;
- совершенствование перечня действующих направлений подготовки и специальностей с учетом приоритетных направлений модернизации и технологического развития экономики России, в том числе расширение количества магистерских программ инженерной и технической направленности;
- внедрение новых образовательных технологий, ориентированных на мировые стандарты качества образования (в том числе информационных, дистанционных, внедрение интерактивных образовательных технологий, усиление роли самостоятельной работы студентов, внедрение балльно-рейтинговой системы, портфолио, модульной системы организации учебного процесса);
- создание центра прикладных квалификаций, разработка и реализация модели непрерывного образования на основе сопряжения компетенций СПО и ВО в рамках ресурсного центра ;

- внедрение постоянно действующей информационной системы анкетирования преподавателей, студентов, работодателей, выпускников;
- обеспечение высокого качества абитуриентов (взаимодействие со школами региона, организация конференций для учителей и школьников);
- увеличение доли целевой контрактной подготовки.

Цель 2: установление академического партнерства с зарубежными вузами по реализации совместных образовательных программ

задачи:


- развитие двусторонних и многосторонних международных связей;
- развитие академической мобильности студентов и преподавателей;
- привлечение ученых с мировым именем к преподаванию в университете;
- развитие сетевого взаимодействия
- разработка приложения к диплому европейского образца

Цель 3: получение статуса регионального ведущего университета

- разработка программы развития университета как ведущего регионального вуза
- участие в конкурсе на присвоение статуса «региональный ведущий Университет»
- создание на базе университета региональной инновационной площадки
- развитие сетевых форм взаимодействия с научными организациями, открытие базовых кафедр
- разработка и внедрение новых магистерских программ, ориентированных на потребности региона
- увеличение доли обучающихся по программам подготовки магистров и аспирантов
- создание совета работодателей
- внедрение информационной системы по сбору информации по научным достижениям преподавателей университета

Цель 4: Создание адекватной материальной базы и инфраструктуры образовательного процесса

- разработка плана развития лабораторной базы, в том числе оснащение практикумов лабораторными программными комплексами
- модернизация служб и системы издания научных, учебных и учебно-методических трудов преподавателей
- планомерная работа по текущему ремонту и содержанию зданий и помещений
- разработка программы материально-технического развития подразделений университета, определить источники и механизмы ее ресурсного обеспечения;
- развитие внутриуниверситетской сети, использовать новейшие достижения сетевых и интернет-технологий
- приобретение лицензионных программных продуктов.
- расширение возможностей образования с применением дистанционных технологий с высоким современным качеством реализации требований к обучению обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
	Руководство по качеству

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
государственного
университета «Дубна» от
«___» февраля 2015 г.
№ 317

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО по КАЧЕСТВУ

СОГЛАСОВАНО
Представитель руководства
по качеству
А.С. Деникин
«02» февраля 2015 г.

Дубна, 2017

1. Общие положения

1.1. Назначения Руководства по качеству

Руководство по качеству (РК) университета «Дубна» - основной документ, который описывает область применения системы качества, процессы, охватываемые системой, взаимодействие этих процессов, а также определяет процедуры, необходимые для разработки и реализации политики и целей в области качества, удовлетворения требований потребителей.

1.2. Область применения системы качества

Система качества университета «Дубна» распространяется на образовательную деятельность.

В основу разрабатываемой Системы качества образования университета «Дубна» положены:

- требования ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. (ISO 9001:2008);
- Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве, разработанные Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования ENQA;
- Типовая модель системы качества вуза, предложенная Рособрнадзором;
- Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения.

Кроме того, в настоящем документе учтен опыт внедрения подобных систем в других вузах (МИСиС, ЛЭТИ, ННГУ, УдГУ, ТвГУ, ТвГТУ, КГУ, КГПУ, ТюмГУ, ГУ-ВШЭ, ЮФУ, МОСА, РГТЭУ, МГТУ им. Баумана, ИЭУ, РосНОУ и др.).

2. Сведения об университете «Дубна»

Университет «Дубна» открыт 27 сентября 1994 года. В 2001 году университет получил статус губернаторского.

Учредитель университета — Правительство Московской области.

Местонахождение: Московская область, г. Дубна, ул. Университетская, д 19.

Сфера деятельности: Высшее образование.

С 2005 года университет развивается как исследовательский и инновационный. На его базе формируется учебно-научный центр по кадровой поддержке инновационной деятельности, который должен обеспечить совместное участие сотрудников организаций науки, высшего образования и инновационных структур в подготовке высококвалифицированных кадров для инновационной научно-технической деятельности.

В настоящее время в состав университета «Дубна» входят: факультет экономики и управления, факультет социальных и гуманитарных наук, факультет естественных и инженерных наук, институт системного анализа и управления.

Университет имеет филиалы в Московской области: «Угреша», «Протвино», «Котельники», «Дмитров», «Лыткарино», «Козельск».

В 2007 году университет «Дубна» прошел процедуру государственной аккредитации. При проверке выполнения университетом «Дубна» показателя 1.2.3. «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования» система качества была аттестована и внесена в реестр аттестованных систем качества Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ.

Ссылки на сайты Интернет, посвященные университету «Дубна» и его структурным подразделениям находятся в разделе 9.1 настоящего руководства.

В университете работают 796 преподавателей, из которых 298 — моложе 50 лет. Среди преподавателей университета — 4 академика РАН и РАО, 161 доктор и 341 кандидат наук. Преподавательскую деятельность ведут около 400 сотрудников ОИЯИ, Института физики высоких энергий (г. Протвино), МГУ им. М.В.Ломоносова, МАИ, МИФИ, институтов РАН и других исследовательских структур, что обеспечивает высокий уровень

образования и реальную интеграцию науки и образования. Около 5 процентов преподавателей — выпускники университета.

В 2008 году преподаватели и сотрудники университета были награждены: Орденом «Дружбы народов» (1 чел.), Знаком губернатора Московской области «Благодарю» (1 чел.), грамотой Министерства образования Московской области (9 чел.), получили премию губернатора в области образования (1 чел.).

Президент университета «Дубна» профессор О.Л. Кузнецов является руководителем коллектива ученых, удостоенных премии Правительства РФ 2008 года в области науки и техники за создание и внедрение инновационных сейсмоакустических технологий разведки и разработки месторождений нефти и газа. В составе коллектива — трое ученых (профессор Ю.А. Курьянов, профессор С.Л. Арутюнов и доцент И.А. Чиркин), которые также преподают на кафедре общей и прикладной геофизики университета «Дубна». Премия правительства РФ 2008 года в области науки и техники за разработку и создание научно-производственного комплекса, высокотехнологического медицинского оборудования, расходных материалов, а также методических рекомендаций для мембранного лечебного и донорского плазмафереза и внедрение их в медицинскую практику присуждена в составе коллектива П.Ю. Апелю, профессору кафедры химии, геохимии и космохимии университета «Дубна».

3. Нормативные ссылки, термины, определения и сокращения

В основу разрабатываемой Системы качества образования университета «Дубна» положены:

- Действующее законодательство РФ в сфере образования;
- Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве, разработанные Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования ENQA;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь (ISO 9000:2005);
- ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008);
- ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности (ISO 9004:2000);
- Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения;

В настоящем Руководстве использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2011.

В настоящем Руководстве принимаются следующие обозначения:

3.1. Обозначения:

ENQA – European Network for Quality Assurance in Higher Education (англ.)
– Европейская сеть гарантии качества высшего образования;

ISO – Международная организация по стандартизации (International Standardization Organization);

TQM – всеобщий менеджмент качества;

БД – база данных;

ВО – высшее образование;

ГОСТ – государственный стандарт;

ДИ – должностная инструкция;

ДП – документированная процедура;

И – получает информацию;

ИК – информационная карта процесса;

КД – корректирующие действия;

Минобрнауки – Министерство образования и науки Российской Федерации;
НИД – научно-техническая деятельность;
НИОКР – научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы;
Ои – ответственный исполнитель;
ОУ – образовательное учреждение;
ОД – образовательная деятельность;
ЦССКО – центр сопровождения системы качества образования;
АЦОК – Аналитический центр «Образование и карьера»;
ООП – основная образовательная программа;
Орг.структура – организационная структура университета;
ПБ – противопожарная безопасность;
ПД — предупреждающие действия;
ППС – профессорско-преподавательский состав;
ПО – программное обеспечение;
ПРК – представитель руководства университета по качеству;
ПСП – положение о структурном подразделении;
П – принимает участие в работе;
Р – руководит работой, организует;
РИО – Издательство университета;
РИС – редакционно-издательский совет;
РК — руководство по качеству;
Рособрнадзор – Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки;
РФ – Российская Федерация;
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;
СК – система качества;
СМИ – средства массовой информации;
СП – структурное подразделение;
ССБТ – стандарты системы безопасности труда;
СУОТ – система управления охраны труда;
ТМ СК ОУ — типовая модель системы качества образовательного учреждения;

ТСО – технические средства обучения;
УС – Ученый совет;
ФЗ – Федеральный закон;

3.2. Сокращения:

внеш. – внешний;
внутр. – внутренний;
гос. – государственный;
доп. – дополнительный;
зав. – заведующий;
зам. – заместитель;
нач. – начальник;
науч. – научный;
отв. – ответственный;
отд. – отдел;
проф. – профессиональный;
рег. – региональный;
рук. – руководитель.

4. Система качества Университета «Дубна»

4.1. Общие требования к системе качества университета «Дубна».

4.1.1 Система качества образования в университете является комплексом разработанных нормативно-методических документов, определяющих содержание, технологии, методы и средства работы всех должностных лиц, преподавателей и студентов по дальнейшему повышению качества образовательного процесса и профессиональной компетентности выпускников университета. Она позволяет разработать политику, цели, гарантии качества, пути достижения этих целей и является основой постоянного улучшения всех процессов вуза. Система предназначена для практической реализации стратегии университета по улучшению качества образования и других видов деятельности с целью повышения удовлетворенности потребителей: обучаемых, их родителей, работодателей, государства и общества в целом.

4.1.2 В университете «Дубна»:

- разработана и утверждена организационная структура университета «Дубна» (Приложение А);
 - составлен и постоянно актуализируется перечень документов СК университета «Дубна»;
 - определены процессы, необходимые для СК, и обеспечено их применение в университете;
 - описана последовательность и взаимодействие этих процессов;
 - определены критерии оценки результативности процессов;
 - обеспечивается наличие ресурсов и информации, необходимых для осуществления процессов СК и их мониторинга (разделы 6,7,8 РК);
 - проводится мониторинг, измерение и анализ процессов СК (раздел 8 РК);
 - принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов СК (разделы 5,6,7,8 РК);
- СК университета «Дубна» решает основные задачи:
- удовлетворение запросов потребителей;
 - непрерывное повышение качества образовательной деятельности

4.2. Процессы и виды деятельности в системе качества университета «Дубна»

4.2.1 В настоящем Руководстве определены последовательность и взаимодействие основных и обеспечивающих процессов в виде схемы (рис. 1).

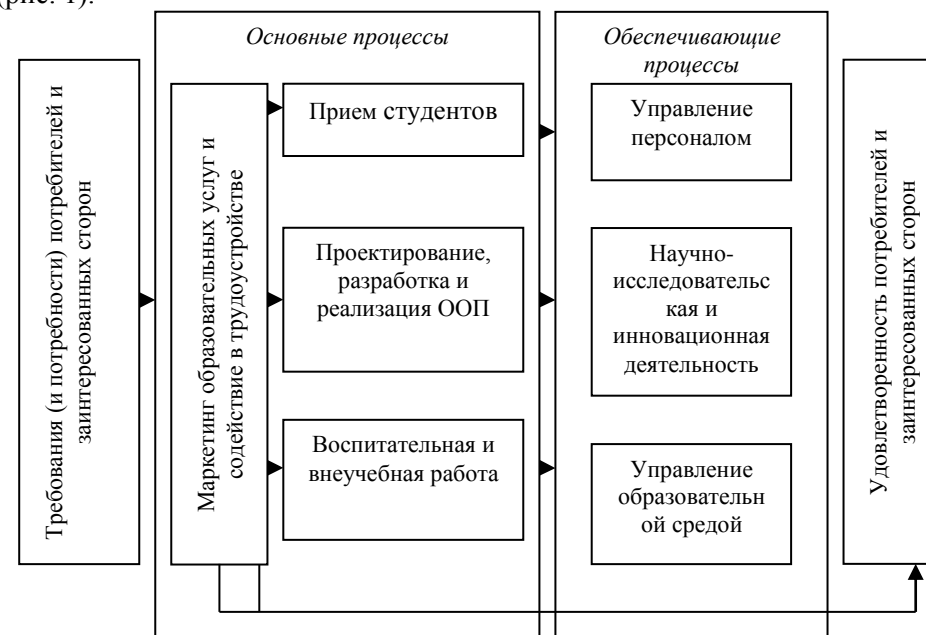


Рис. 1 Схема процессов.

4.2.2 Состав процессов системы качества на текущий период определяется с использованием соответствующих инструментов стратегического менеджмента и менеджмента качества на основании:

- текущих измерений требований потребителей;
- стратегии и политики в области качества, вытекающей из требований потребителей;
- целей, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

4.2.3 В системе качества университета «Дубна» определена область ответственности высшего руководства университета, в рамках которой осуществляется деятельность либо непосредственно руководством

университета, либо руководство университета организует эту деятельность в структурных подразделениях университета (таб. 2). Сведения об ответственности и деятельности руководства в системе качества университета «Дубна» приведены в разделе 5 «Деятельность руководства в системе качества».

Таблица 1. Виды деятельности руководства в рамках СК университета «Дубна».

1.1.	Стратегический менеджмент и менеджмент качества	
	1.1.1.	Основные (базовые) документы по функционированию и стратегии развития университета
1.2.	Управление инфраструктурой и производственной средой	
	1.2.1.	Структурные подразделения
	1.2.2.	Общественные структуры
1.3.	Анализ системы качества со стороны руководства и информационная политика	

4.2.4 Реестр процессов университета «Дубна» приведен в таблице 2. Описание основных и обеспечивающих процессов системы качества университета «Дубна» приведено в разделах 6 и 7.

Таблица 2. Реестр процессов в рамках системы качества университета «Дубна»

2.1.	Маркетинг образовательных услуг	
	2.1.1.	Определение потребности в трудовых ресурсах и содействие в трудоустройстве
	2.1.2.	Довузовская подготовка
2.2.	Проектирование, разработка и реализация основных образовательных программ	
	2.2.1.	СПО
	2.2.2.	ВО
	2.2.3.	Аспирантура
2.3.	Прием студентов	
2.4.	Воспитательная и внеучебная работа со студентами	
3.1.	Управление персоналом	
3.2.	Научно-исследовательская и инновационная деятельность	
3.3.	Управление образовательной средой	
	3.3.1.	Редакционно-издательская деятельность

	3.3.2.	Библиотечное и информационное обслуживание
	3.3.3.	Информационно-техническое обеспечение
	3.3.4.	Международная деятельность

4.2.5 Университет «Дубна» обеспечивает наличие ресурсов и информации, необходимые для поддержки вышеуказанных процессов и их мониторинга.

4.2.6 В соответствии с концепцией процессного подхода в рамках каждого процесса осуществляется его менеджмент со следующими неотъемлемыми компонентами, представленными в таблице 3.

4.2.7 Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы качества университета «Дубна». Указанные виды деятельности описаны в разделе 8.

Таблица 3. Деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов

	Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов
1.	Мониторинг, измерение и анализ процесса
2.	Управление несоответствиями
3.	Улучшение процесса

4.3. Менеджмент процессов в СК университета «Дубна»

4.3.1 В СК университета «Дубна» менеджмент процесса интерпретируется в соответствии с «Кратким терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования» и включает:

- **планирование качества** процесса - деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования;
- **управление качеством** процесса - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования;
- **обеспечение качества** процесса; - деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
- **улучшение качества** в процессе - деятельность вуза, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования;

- **оценку качества** процесса - подтверждение того, что требования к качеству выполнены.

4.3.2 Планирование основных процессов университета «Дубна» ведется на основе стратегии развития системы качества (см. разделы 5.3, 5.4).

4.3.3 Университет «Дубна» работает в тесном взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами. Задача вуза состоит в получении от каждой из них четко сформулированных требований к системе образования, преобразовании их в конкретные цели и задачи образовательной деятельности университета. В качестве *заинтересованных сторон университет «Дубна»* рассматривает:

- органы управления образованием, учредителей;
- поставщиков контингента (школы, колледжи и др.);
- потребителей, работодателей;
- персонал вуза (ППС, сотрудники);
- обучающихся и их родителей;
- общество, общественные организации и др.

4.3.4 Основные требования большинства заинтересованных сторон по вопросам образования должны быть отражены в Федеральных государственных образовательных стандартах. Цель университета в образовательной деятельности состоит в безусловном выполнении этих требований. Качество образовательного процесса в значительной мере определяется содержанием образования, то есть качеством самой образовательной программы. При этом следует учитывать, что стандарты основаны на минимальных требованиях к качеству и содержанию учебных программ.

4.3.5 *Обеспечение качества* – это создание определенных условий и выделение необходимых ресурсов, позволяющих достичь поставленных целей по качеству. К ним относятся учебно-методическое, финансовое обеспечение, материальная база, способности персонала, подготовленность студентов, информационное обслуживание.

4.3.6 При определении основных направлений совершенствования системы качества образования важно исходить из единого понимания

всеми организаторами образовательного процесса *объектов качества образования*. От уровня их состояния и зависит, качество образования в вузе и они же являются гарантом качества образовательной деятельности университета.

4.3.7 О качестве образования в вузе можно судить по тому, какие мы ответы получим на вопросы: Кого учим? Чему учим? Кто учит? Как учим? Каковы ресурсы? Кто и как управляет вузом? При этом, очень важной составляющей высокого качества образования является проблема психологическая: *какова мотивация* участников образовательного процесса: хотят ли учить педагоги и хотят ли учиться обучающиеся? Для обеспечения высокого качества образования мотивация однозначно должна быть положительной и общественно значимой (рис. 2).



Рис. 2. Объекты качества образования

4.4. Документация СК университета «Дубна»

4.4.1 Структура и назначение документации СК университета «Дубна»

4.4.1.1 Разработанная в университете документация системы качества состоит из следующих групп документов:

- внешняя и внутренняя нормативно – правовая организационная документация;
- документы, определяющие методологию разработки и внедрения системы качества в вузе (документально оформленные заявления о миссии, политике в области качества, видении, Руководство по качеству);
- предписывающие документы (методические инструкции и рекомендации университета в целом и по направлениям деятельности; положения о структурных подразделениях, видах деятельности, уполномоченных по качеству, внутренних аудиторов; должностные и рабочие инструкции; документы планирования, техническая и методическая документация);
- документы, подтверждающие деятельность вуза по обеспечению и гарантии качества (решения Совета по качеству, решения Ученого совета. решения учебно-методического совета; протоколы, акты, отчеты, рабочие журналы, ведомости и т.д.).

4.4.1.2. Использование названных документов позволяет эффективно управлять вузом как единым целым и добиваться улучшения качества образования на всех уровнях подготовки специалистов.

4.4.1.3. Структура документации и управление документами СК и записями по качеству описаны в документированной процедуре «Управление документацией».

4.4.1.4 В университете разработан и реализуется общий для всех подразделений вуза подход и формы ведения рабочей документации по различным направлениям деятельности и процессам. Прежде всего, разработана номенклатура дел вуза. Приказом ректора определены механизм и процедура разработки, подписания и согласования нормативных документов в университете. Соответствующим приказом определены образцы содержания и формы разработки и утверждения должностных инструкций, положений о структурных подразделениях и

должностных лицах. В инструкциях и положениях определены обязанности кафедр, факультетов, структурных подразделений и персонала в отношении гарантии качества. Все это позволяет добиться единообразного понимания и оформления нормативных документов в университете и эффективно построить систему контроля их исполнения.

4.4.1.5 Подлинные экземпляры всех положений о структурных подразделениях и должностных инструкций хранятся в бюро труда и зарплаты, копии – в соответствующих структурных подразделениях и у работников.

4.4.1.6 В университете разработана нормативно-правовая база по всем направлениям деятельности и процессам.

4.4.2 Управление документацией СК университета «Дубна»

4.4.2.1 Управление внутренними и внешними документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документацией» и предусматривает следующие этапы:

- 1) Для внутренних документов:
 - разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
 - формирование и хранение контрольного экземпляра;
 - формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
 - внесение и идентификацию изменений к контрольному экземпляру;
 - введение документа в практику работы персонала;
 - изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.
- 2) Для внешних документов:
 - закупку необходимой документации или запрос ее у потребителя услуг;
 - регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
 - ознакомление персонала с документами;

- регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;
- идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;
- ознакомление персонала с изменениями.

4.4.3 Управление записями и данными по качеству

4.4.3.1 Управление записями и данными по качеству осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление записями», которая устанавливает:

- ответственность по управлению регистрацией данных о качестве;
- место и сроки хранения;
- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию, и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

В записях в качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности университета «Дубна»:

- анализ СК со стороны руководства (стандарт ENQA 1.1);
- управление образовательными программами и квалификациями (стандарт ENQA 1.2);
- оценка студентов (стандарт ENQA 1.3);
- образование, подготовка, навыки и опыт персонала университета «Дубна» (стандарт ENQA 1.4);
- данные о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки студентов (стандарт ENQA 1.5);
- планирование и проведение внутренних аудитов СК (стандарт ENQA 1.6);
- анализ данных о процессах СК (стандарт ENQA 1.6);
- управление несоответствиями (стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);
- результаты корректирующих и предупреждающих действий (стандарт ENQA 1.6).

4.4.2.2 В подразделениях университета ведутся записи, которые поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества.

5. Деятельность руководства в системе качества

5.1. Ответственность руководства университета «Дубна»

5.1.1 Высшее руководство университета приняло на себя обязательства:

- по разработке и внедрению СК, а также постоянному ее улучшению путем:
 - доведения до сведения сотрудников университета важности выполнения требований заинтересованных сторон, а также законодательных и обязательных требований;
 - разработки Политики в области качества (п. 5.3);
 - обеспечения разработки Целей в области качества (п. 5.4.1);
 - проведения анализа со стороны руководства;
 - обеспечения СК университета необходимыми ресурсами.

5.1.2 В область ответственности руководства университета «Дубна» в соответствии со стандартами и рекомендациями ENQA входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании:

- развитие культуры качества,
- признания его важности и необходимости представления потребителям гарантий качества;

5.1.3 Все сотрудники вуза имеют единый взгляд на проблему качества образования и придерживаются единого определения этого понятия; когда каждый понимает, что значит качество непосредственно для него и как добиваться высокого качества; когда известно какими путями его подразделение движется к качеству; когда имеется четкое понимание, что качеством можно управлять и известны механизмы этого. Под культурой качества образования можно понимать также результат подготовки выпускников, качество образовательного процесса и управление им, а также степень свободы, предоставляемой студентам университета.

- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности университета «Дубна», его достижениях и планах развития (см. раздел 9);

- обеспечение понимания всеми сотрудниками университета «Дубна» требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;

- разработка и реализация политики университета «Дубна» в области качества;

- определение для подразделений университета «Дубна» и процессов системы качества целей в области качества;
- создание структуры процессов и организационной структуры университета, для достижения поставленных целей в области качества;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества;
- поддержание компетентности персонала университета «Дубна», гарантирующей качество высшего образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СК университета «Дубна».

5.1.4 Свидетельствами принятия высшим руководством университета обязательств по разработке и внедрению СК являются:

- протоколы заседаний и решения УС, ректората и Совета по качеству, посвященные вопросам разработки, внедрения и совершенствования СК;
- результаты анализа со стороны руководства СК, оформленные соответствующими документами;
- приказы ректора, направленные на разработку орг.структуры управления СК университета и обеспечение ее результативного функционирования.

5.1.5 Решением высшего руководства университета «Дубна» область распространения СК распределяется в головном вузе и всех его филиалах. Для эффективного взаимодействия с филиалами, в т.ч. и в области разработки, внедрения и постоянного совершенствования единой вузовской СК, сотрудники ЦССКО ведут постоянные консультации и работу с филиалами.

5.1.6. Ректор университета «Дубна» приказом назначил ПРК. ПРК несет ответственность и ему делегированы полномочия, распространяющиеся на обеспечение разработки, внедрения и поддержание в рабочем состоянии СК. ПРК представляет отчеты ректору о функционировании СК.

5.1.7 В университете создан ЦССКО и функционирует Совет по качеству, членами которого являются ПРК, начальник ЦССКО, руководители процессов СК университета «Дубна».

5.1.8 Руководители структурных подразделений университета принимают активное участие в разработке, внедрении и постоянном улучшении СК.

5.1.9 На всех факультетах и в филиалах университета назначены ОИ, отвечающие за разработку, внедрение и обеспечение результативного функционирования СК университета «Дубна» на уровне филиалов университета, его факультетов и кафедр.

5.1.10 Руководство университета взяло на себя ответственность за доведение до сведений персонала университета «Дубна» важности выполнения требований потребителей научно-образовательных услуг, Минобрнауки РФ, установленных законодательных и обязательных требований (п.5.2).

5.1.11 В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2001 руководство университета «Дубна» обеспечивает осведомленность сотрудников университета об актуальности и важности деятельности университета в области качества. Выполнение этих обязательств осуществляется через публикации на официальном веб-сайте университета (www.uni-dubna.ru), в университетских (журнал «Вестник Международного университета природы, общества и человека «Дубна»), городских и региональных печатных периодических изданиях, а также посредством выступлений на городском и областном телевидении. С использованием этих же информационных средств, персоналу университета, внеш. потребителям и заинтересованным сторонам разъясняются Политика и Цели в области качества университета «Дубна» и распространяется информация об учебе персонала университета по разработке и внедрению СК.

5.1.12 В университете внедрена процедура обеспечения обратных связей с потребителями (п. 6.2.1 РК), возложенная на начальника отдела анализа рынка труда и планирования профессиональной карьеры, а также директора центра подготовки кадров для особой экономической зоны.

5.1.13 Руководство университета «Дубна» постоянно анализирует СК с целью обеспечения эффективного ее функционирования.

5.1.14 Руководство университета придает большое значение показателям состояния и совершенства внутривузовской СК, которые являются важным условием государственной аккредитации вузов. В связи с этим, в университете «Дубна» разработана и внедрена процедура внутренних аудитов, устанавливающая порядок получения руководством университета и внешнего представления объективных свидетельств уровня эффективности действующей в университете «Дубна» СК.

5.1.15 Для обеспечения разработки и внедрения процессов измерения, анализа и улучшения проводятся регулярные внутренние аудиты (проверки) СК университета «Дубна», осуществляется сбор и анализ данных, которые затем анализируются руководством, и принимаются решения по совершенствованию деятельности университета.

5.1.16 Руководство университета «Дубна» обеспечивает функционирование СК необходимыми ресурсами: организует обучение персонала в области менеджмента качества, выделяет необходимые финансовые и материально-технические ресурсы.

5.2. Ориентация на потребителя

5.2.1 Одним из основных принципов менеджмента качества университета «Дубна» является ориентация на заинтересованные стороны и внешних потребителей научно-образовательных услуг. Определяющая роль в ориентации всей деятельности университета «Дубна» на заинтересованные стороны принадлежит высшему руководству вуза.

5.2.2 Высшее руководство университета гарантирует, что запросы и ожидания потребителей и заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию предоставляемых научно-образовательных услуг и методам контроля и выполняются с целью достижения удовлетворенности всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

5.2.3 Высшее руководство университета создало отдел анализа рынка труда и планирования профессиональной карьеры, а также центр подготовки кадров для особой экономической зоны, в задачи которых входит определение требований предприятий (организаций) – потребителей выпускников Университета «Дубна», а также проведение мониторинга информации, касающейся восприятия потребителями соответствия выпускников университета «Дубна» требованиям потребителей (п.п.6.2.1 и 8.1.1 настоящего РК).

5.2.4 Министерство образования и науки РФ, Рособрандзор являются заинтересованными сторонами в деятельности университета «Дубна», предъявляющими свои требования, соблюдение которых необходимо для лицензирования, аккредитации и комплексной проверки вуза. Ректор университета назначает курирующего проректора ответственного за постоянное отслеживание этих требований и результатов их выполнения в вузе, а также устанавливает порядок подготовки университета к лицензированию, аккредитации и комплексной проверке.

5.2.5 Министерство образования и науки Московской области, администрация города Дубна, Союз ректоров вузов, службы занятости являются заинтересованными сторонами университета «Дубна» и выражают интересы общества как представители объединений и государственных структур, на которые университет «Дубна» и выпускаемая им продукция оказывают воздействие. Ректор университета располагает сведениями о требованиях заинтересованных сторон и оценивает степень их реализации в университете «Дубна».

5.2.6 В университете «Дубна» проектируются и внедряются инновационные образовательные технологии, а именно: дистанционное образование (отв. – курирующий проректор, директор ИСАУ), направления подготовки по приоритетным областям науки.

5.2.7 Курирующий проректор университета «Дубна» обеспечивает проведение в университете НИР по широкому спектру приоритетных направлений развития науки и техники, в соответствии с запросами заказчиков научных исследований и разработок на региональном, федеральном и международном уровнях. Научно-исследовательские

коллективы университета «Дубна» своевременно обеспечиваются необходимыми ресурсами, включая материально-техническую базу и финансирование.

5.2.8 Курирующий проректор следит за соответствием образовательных услуг университета требованиям по лицензированию и аккредитации.

5.2.9 Деканы несут ответственность за формирование учебных планов направлений подготовки, в том числе и вновь открываемых, отвечающих требованиям ФГОС, потребностям рынка, запросам региона и современным тенденциям развития науки и техники.

5.2.10 Заведующие выпускающими кафедрами являются ответственными за соответствие содержания программ учебных дисциплин, входящих в учебный план направления подготовки, требованиям ФГОС, современным тенденциям развития науки и техники, региональным потребностям, требованиям конечных пользователей и внутренних потребителей - студентов.

5.2.12 Высшее руководство приняло на себя обязательства и определило подходы к информированию сотрудников о требованиях потребителей и др. заинтересованных сторон (пп. 5.1.7-5.1.8 настоящего РК).

5.2.13 Обеспечение высшим руководством университета «Дубна» выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга удовлетворенности потребителей (п. 8.1.1 настоящего РК), а также постоянным улучшением деятельности вуза.

5.3. Политика в области качества

5.3.1 Высшее руководство университета «Дубна» на основе принципа гласности (с учетом мнения коллектива университета «Дубна», потребителей и заинтересованных сторон) формулирует миссию, видение и стратегические приоритеты развития университета, охватывающие все виды деятельности вуза. В соответствии с этими документами формулируется политика университета «Дубна» в области качества и устанавливаются цели в области качества на текущий период.

5.3.2 В настоящее время в университете «Дубна» приняты миссия, стратегические приоритеты развития и политика в области качества:

Миссия государственного университета «Дубна» состоит в развитии интеллектуального и социокультурного потенциала страны, реализации потребностей личности, общества и государства в качественном образовании на основе интеграции современной науки и практики, уникальных возможностей наукограда и особой экономической зоны.

Научно-образовательная модель Университета.

Органичное сочетание фундаментальных основ естественно-научных, инженерно-технических, социогуманитарных знаний, способности университетского сообщества отвечать на вызовы стремительно меняющегося информационного мира.

Владение современными технологиями моделирования и прогнозирования сценариев развития социальных, социо-технических и социо-природных систем на основе междисциплинарного и трансдисциплинарного подходов устойчивого развития общества.

Поддержание традиций наукограда Дубна и университетской среды в сочетании с готовностью к реализации инновационных идей и интеллектуального капитала на благо будущего Отчизны.

Для успешной реализации Миссии университет «Дубна» провозглашает Политику в области обеспечения качества образования, которая базируется на следующих приоритетах:

1. Университет «Дубна» принимает следующую концепцию качества образования: **Качество образования** – это:

- степень соответствия профессиональной подготовки выпускников университета «Дубна», его научной и учебно-методической продукции и услуг потребностям и ожиданиям и государства в целом, работодателей и отдельных граждан (обучаемых и сотрудников университета «Дубна»);
- поиск университетом «Дубна» лучших путей, лучших способов работать более эффективно Университет «Дубна» нацелен на удовлетворение изменяющихся потребностей и ожиданий общества и всех заинтересованных сторон на создание достойных условий работы и жизни студентам и сотрудникам.

2. При оказании образовательных услуг университет «Дубна» стремится улучшать качество на основе построения системы качества (СК) и изучение «лучших практик» ведущих университетов России и мира.

Руководству университета «Дубна» отводится лидирующая роль в организации работ по повышению результативности СК.

3. Мы рассматриваем современное образование как процесс, объединивший **обучение, воспитание, исследования и инновации**, обеспечивая это инновационным стилем руководства – управление знаниями сотрудников и обучаемых, способных к инновациям и поиску наиболее эффективных путей решения поставленных задач.

4. Руководство университета «Дубна» несет ответственность за **распространение культуры качества на все направления образовательной деятельности, на каждый учебный процесс.**

5. Университет «Дубна» признает, что в обществе, основанном на знаниях, необходимость обучения в течение всей жизни превращается в реальность и нацелен:

- активно внедрять систему многоуровневой и непрерывной подготовки кадров;
- развиваться как интегрированное образовательное учреждение, реализующее программы различных уровней, в том числе исследовательские (магистерские), обеспечивающие каждому обучаемому возможность формирования индивидуальной образовательной траектории;
- осуществлять послевузовское сопровождение своих выпускников (помощь в трудоустройстве, повышение квалификации, профессиональная подготовка, обучение в аспирантуре и докторантуре), способствующее их карьерному росту.

6. Для достижения намеченных целей университет «Дубна» намерен добиваться вовлечения персонала и обучаемых в построение и постоянное улучшение системы качества. Мы приветствуем взаимодействие сотрудников и обучаемых с руководителями любого уровня и обмен идеями по вопросам повышения качества научно–образовательной деятельности университета «Дубна». Качество становится делом каждого. Объявляя доктрину персональной ответственности, руководство университета «Дубна» берет на себя обязанность по организации обучения сотрудников в области качества и мотивации каждого к постоянному улучшению результатов своей работы.

7. Университет «Дубна» намерен развивать международные программы профессиональной подготовки и участвовать в совместных научных исследованиях, учитывая тенденции в формировании и развитии единого образовательного пространства и тем самым обеспечить своим студентам, аспирантам и преподавателям возможности для поиска собственной сферы превосходства.

8. С целью реализации подхода к принятию решений, основанных на фактах, университет «Дубна» считает необходимым осуществление мониторинга и оценки результативности СК, проведения самооценки и внутренних аудитов основных и вспомогательных процессов, а также информирование общественности о достигнутых результатах в области качества образования.

9. Университет «Дубна» намерен демонстрировать высокую социальную ответственность перед обществом и способствовать формированию личности специалиста, гармонично сочетающей в себе высокопрофессиональный уровень, активную гражданскую позицию, приверженность культурным ценностям, здоровому образу жизни и стремление к физическому совершенству.

Мы ожидаем, что к 2020 году будет завершено претворение в жизнь основных идей политики университета «Дубна» в области качества образования. В частности, мы ожидаем прогресса:

- В повышении удовлетворенности всех заинтересованных сторон результатами научно-образовательной деятельности университета «Дубна» и его филиалов на основе внедрения и непрерывного совершенствования общеуниверситетской системы обеспечения качества образования;
- В создании единого образовательного пространства для университета «Дубна», включая филиалы, с целью оперативного обмена новациями в учебном процессе и результатами научно-исследовательской деятельности;
- Во внедрении инновационных программ, новых информационных технологий и результатов НИР в учебном процессе;

Руководство университета «Дубна» одобрило изложенную выше Политику и берет на себя ответственность за её реализацию и создание условий, необходимых для достижения целей, внедрение принципов настоящей Политики и её доведение до сотрудников на всех уровнях.

Выполнение настоящей Политики является обязанностью и делом чести каждого сотрудника университета «Дубна».

В условиях постоянно изменяющихся внешних факторов политика может подвергаться анализу и корректировке.

Стратегическими направлениями деятельности университета «Дубна» являются:

- развитие фундаментальных и прикладных научных исследований;
- формирование и развитие научно-педагогических школ;
- активное взаимодействие с ведущими научными, образовательными и производственными центрами;
- стимулирование студентов, преподавателей и сотрудников к интеграции традиционных академических ценностей и предпринимательских идей;
- формирование гармонично развитой личности и подготовка специалиста, способного быть лидером, работать в команде, действовать и побеждать в условиях конкурентной среды;
- сопровождение выпускников образованием через всю жизнь и содействие их успешной деловой карьере.

Реализация нашей миссии направлена на то, чтобы университет «Дубна» стал международно-признанным центром подготовки специалистов мирового уровня и инноваций в области высшего образования

5.3.3 Политику в области качества формирует, утверждает и организует ее проведение ректор университета. При разработке Политики в области качества учитываются:

- стратегические приоритеты развития университета;
- характер будущих улучшений, необходимых для успешной деятельности университета «Дубна»;
- текущие результаты анализа удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон университета «Дубна»;
- стандарты и директивы ENQA;
- информация о результатах функционирования СК университета «Дубна» за предыдущие периоды;

- ресурсы, необходимые для реализации Политики в области качества.

5.3.4 При формировании Политики в области качества высшее руководство основывается на реальных фактах и информации, запрашиваемой у руководителей структурных подразделений, посредством ежегодных отчетов.

5.3.5 Для реализации Политики в области качества, высшее руководство университета:

- обеспечивает общее руководство качеством образовательных услуг;
- четко определяет ответственность, полномочия и взаимодействие структурных подразделений университета и их руководителей в реализации функций управления качеством и решении задач по ним;
- доводит Политику в области качества до всего персонала так, чтобы любой работник понимал ее значение;
- обеспечивает выполнение требований Политики в области качества всеми работниками университета;
- принимает меры к работникам, допускающим действия, противоречащие принципам, заложенным в Политике в области качества.

5.3.6 Все работники университета ознакомлены с Политикой в области качества. Вновь принимаемые на работу знакомятся с Политикой в области качества в отделе кадров университета «Дубна». Ответственность за ознакомление персонала с Политикой в области качества на уровне структурных подразделений университета возложена на руководителя структурного подразделения.

5.3.7 Политика в области качества находится во всех структурных подразделениях университета, а также размещена на информационных стендах и официальном веб-сайте университета «Дубна».

5.3.8 Политика в области качества подлежит регулярному (раз в несколько лет) пересмотру ректором университета (п.5.6), о чем делается запись в ЦССКО. При внесении изменений в Политику в области качества, ответственность за ее актуализацию возложена на начальника ЦССКО и ответственных исполнителей в структурных подразделениях.

5.3.9 Политика в области качества относится к контролируемым документам и на нее распространяется действие обязательной ДП «Управление документацией СК».

5.4. Планирование

5.4.1 Цели в области качества

5.4.1.1 Высшее руководство университета «Дубна» сформулировало в Политике в области качества главную цель университета, которая определяет основные стратегические направления развития университета, формулируемые и реализуемые в порядке, установленном в ДП «Стратегическое развитие университета «Дубна».

5.4.1.2 На основании главной цели и анализа фактических и прогнозируемых требований потребителей, Минобрнауки РФ высшим руководством для процессов СК университета «Дубна» определены:

- измеримые цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения лицензионных и аккредитационных требований;
- уровни их действия: структурные подразделения (управления, службы, отделы, факультеты, кафедры, центры и др.), а также персонал.

5.4.1.3 Цели в области качества для процессов СК, структурных подразделений и персонала пересматриваются по мере актуализации Политики в области качества.

5.4.1.4 Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до структурных подразделений и персонала, задействованного в процессах СК вуза, возлагается на ПРК. Ответственность за доведение целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений и процессов СК университета.

5.4.1.5 Информация о показателях целей в области качества содержится в информационных картах процессов.

5.4.2 Планирование СК

5.4.2.1 Под планированием СК понимается разработка, внедрение и улучшение СК, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

5.4.2.2 Высшее руководство университета обеспечивает создание и развитие внутривузовской СК для выполнения требований, приведенных в п. 4.1 настоящего РК, путем:

- разработки планов создания, внедрения и развития СК;
- актуализации документации СК для поддержания ее в рабочем состоянии;
- постоянного улучшения результативности СК на основе систематической проверки качества предоставляемых научно-образовательных услуг, периодического контроля и анализа функционирования СК, обратной связи с заинтересованными сторонами.

5.4.2.3 Ректор университета «Дубна» отвечает также за поддержание работоспособности СК по мере внесения в нее изменений. Ответственность за работоспособность СК возложена на назначенного ректором ПРК.

5.4.3 Планирование процессов СК университета «Дубна».

5.4.3.1 Университет спланировал и разработал процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла основной и вспомогательной продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции согласовано с требованиями к другим процессам СК (п. 4.1 настоящего РК).

5.4.3.2 При планировании жизненного цикла продукции университет установил:

- цели в области качества и требования к продукции;
- потребность в разработке процессов и документов;
- необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям продукции;
- записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и произведенная продукция соответствуют требованиям (п. 4.4.3 настоящего РК).

5.4.3.3 Результат этого планирования представляется в виде соответствующих документов. Планирование производственных процессов документируется в виде:

- планов работы Ученого Совета и Советов факультетов, Учебно-методического совета;
- планов приема и выпуска специалистов;
- планов работы и развития отдельных подразделений и университета в целом;
- тематических планов научных исследований и т.д.

5.4.3.4 Выделяются пять основных категорий процессов, непосредственно относящихся к процессам жизненного цикла продукции:

- процессы, связанные с потребителями (Маркетинг образовательных услуг, содействие в трудоустройстве);
- проектирование и разработка образовательных программ;
- закупки (довузовская подготовка, прием студентов и прочее);
- управление устройствами для мониторинга и измерений (управление инфраструктурой и производственной средой (оборудование, аудитории);
- производство и обслуживание (реализация основных образовательных программ, управление образовательной средой, информационно-техническое обеспечение).

5.5. Ответственность, полномочия и информирование

5.5.1 Распределение прав, ответственности и обязанностей

5.5.1.1 Ответственность и полномочия персонала

5.5.1.1.1 Для обеспечения эффективного управления качеством определены ответственность и полномочия на всех уровнях управления университетом.

5.5.1.1.2 Ректор университета обеспечивает понимание и неуклонное проведение Политики в области качества на всех уровнях, несет ответственность за общее руководство качеством, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования СК и достижения основных целей университета.

5.5.1.1.3 Руководители структурных подразделений и процессов университета проводят свою работу в соответствии с Политикой в области качества, требованиями настоящего РК, Уставом и другими нормативными документами СК университета.

5.5.1.1.4 Руководители структурных подразделений и процессов университета несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функциональных направлений.

5.5.1.1.5 Каждый член трудового коллектива университета несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и выполнение требований СК в рамках своих должностных обязанностей.

5.5.1.1.6 Обязанности, права, ответственность и порядок взаимодействия персонала, который руководит, выполняет и проверяет работы, влияющие на качество, определены и установлены в нормативных документах СК, Уставе, положениях о структурных подразделениях, ДИ, персональных инструкциях руководителей и сотрудников.

5.5.1.2 Представитель руководства по качеству

5.5.1.2.1 Ректор университета назначил приказом по университету представителя руководства по качеству, ответственного за СК Университета «Дубна».

5.5.1.2.2 Функциональными обязанностями ПРК Университета «Дубна» являются:

- взаимодействие с высшим руководством при выполнении требований ГОСТ Р ИСО 9001-2011 по вопросам разработки Политики и целей в области качества, системы показателей результативности СК;
- обеспечение планирования, разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СК Университета «Дубна» в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9001-2011,
- стандартов и директив ENQA;
- участие в заседаниях Совета по качеству в качестве председателя, деятельность которого определяется Положением о Совете по качеству Университета «Дубна»;

- утверждение кандидатур ответственных исполнителей в структурных подразделениях университета и координация их работы в области выполнения целей СК в подразделениях университета;

- контроль проведения внутренних аудитов (проверок) (утверждение годовых планов, программ проведения и результатов внутренних аудитов (проверок));

- координация работы по мониторингу СК, контроль результативности процессов СК, деятельность по анализу полученных данных для высшего руководства университета;

- координация и контроль деятельности по мониторингу и измерению продукции: анализу данных для улучшения, анализу и устранению несоответствий на уровне университета;

- контроль работоспособности СК по мере внесения в нее изменений;

- координация составления отчетов о функционировании СК и доведение данных до высшего руководства университета;

- при взаимодействии с высшим руководством университета осуществляет разработку КД и ПД, управляет разработкой проектов по улучшению деятельности СК.

5.5.1.3 Руководители процессов СК Университета «Дубна»

5.5.1.3.1 Ректор Университета «Дубна» приказом по университету назначил руководителей (владельцев) процессов, которые уполномочены:

- определять требования к входным данным своих процессов и их показатели;

- проводить КД и ПД для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;

- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения КД/ПД, а также для мероприятий по улучшению процесса;

- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

5.5.1.3.2 Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах — планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценка процесса.

5.5.1.4 Внутреннее информирование

5.5.1.4.1 Высшее руководство Университета обеспечивает обмен информацией в университете с верхних уровней управления на нижние путем:

- организационно-распределительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и др. видов документации;
- заседаний УС, Ректората, Совета по качеству и других совещательных органов по направлениям деятельности;
- университетских печатных органов;
- совещаний и заседаний на всех уровнях управления;
- собраний и конференций трудового коллектива университета «Дубна»;
- электронную базу документооборота университета «Дубна», локальную сеть университета.

5.5.1.4.2 Ответственность за обмен информацией, исходящей с верхних уровней управления университетом, возложена на ректора университета «Дубна».

5.5.1.4.3. На уровне факультетов (кафедр) обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по факультету (кафедре);
- заседания Совета факультета;
- собрания коллектива факультета (кафедры);
- информационные стенды, локальную сеть университета «Дубна».

5.5.1.4.4 Ответственность за обмен информацией на уровне факультетов (кафедр) возлагается на деканов факультетов (заведующими кафедрами).

5.5.1.4.5 Высшее руководство обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СК университета «Дубна» через:

- заседания УС, включая ежегодное расширенное заседание по итогам года;
- заседания Ректората и других совещательных органов по направлениям деятельности;
- проведение обучающих семинаров в области менеджмента качества; совещания с ОИ в структурных подразделениях;

- информационные стенды, печатные издания университета, наглядные информационные материалы, научно-методические издания, статьи в центральной и местной печати.

- локальную сеть университета.

5.5.1.4.6 Ответственность за обмен информацией по вопросам результативности СК возложена на ПРК университета «Дубна».

5.5.1.4.7 Высшее руководство обеспечивает обмен информацией с нижних уровней управления – на верхние путем:

- собраний и конференций трудовых коллективов университета, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров;
- приема по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (докладные, служебные и аналитические записки, заявления);
- публикаций в печатных изданиях университета.

5.5.1.4.8 Ответственность за данный обмен информацией, исходящей с нижних уровней управления, возлагается на ректора (проректоров по направлениям деятельности), деканов факультетов, заведующих кафедрами и руководителей отделов, управления, центров, лабораторий.

5.5.1.4.9 Обмен информацией по горизонтальным уровням управления в университете осуществляется через:

- заседания Ректората, заседания деканов факультетов, заседаний др. совещательных органов университета по направлениям деятельности;
- совещания заведующих кафедрами;
- собрания трудовых коллективов вуза, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий.

5.5.1.4.10 Ответственность за обмен информацией по горизонтальным уровням управления возлагается на руководителей структурных подразделений.

5.5.1.4.11 Особенно важным направлением организации внутреннего обмена информацией о функционировании СК является институт ОИ в структурных подразделениях.

5.6. Анализ СК со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

5.6.1.1 Руководство университета на заседаниях УС один раз в год рассматривает результаты деятельности университета в области качества с целью обеспечения постоянной пригодности СК университета «Дубна», ее адекватности и результативности.

5.6.1.2 Для анализа со стороны руководства начальник ЦССКО проводит анализ данных и формирует материалы для доклада по итогам деятельности Университета «Дубна» в области качества, которые согласуются с ПРК. В анализ входит оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях в СК университета, в том числе в Политике и целях в области качества.

5.6.1.3 ПРК Университета «Дубна» готовит итоговый доклад, который зачитывается и обсуждается на расширенном заседании УС. На основе анализа эффективности предыдущих запланированных мероприятий вносится предложение по корректировке планов действий, направленных на совершенствование СК и улучшение качества образовательных услуг Университета «Дубна». В плане мероприятий указываются необходимые ресурсы.

5.6.1.4 Записями анализа СК со стороны руководства являются стенограммы и решения УС, которые утверждаются ректором университета. Решения УС доводятся до сведения персонала через заседание советов факультетов и кафедр, а также (по мере необходимости) до прямых потребителей и заинтересованных сторон. Ответственность за управление записями анализа СК со стороны руководства возлагается на ученого секретаря ученого совета университета «Дубна».

5.6.2 Входные данные анализа

5.6.2.1 Входные данные для анализа СК со стороны руководства:

- отчеты по результатам комплексной проверки университета экспертами в сфере образования Рособнадзора при лицензировании и аккредитации;
- отчеты о внутренних аудитах (проверках) СК университета;

- отчеты по результатам внешних аудитов (проверок), инспекционных проверок Органом по сертификации СК;
- отчета по результатам самообследования по критериям конкурса «Системы обеспечения качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» Рособрнадзора;
- отчетов экспертов по итогам конкурса Рособрнадзора;
- обратная связь с потребителями (результаты опросов студентов, и предприятий-работодателей);
- рейтинговая оценка университета (сведения Минобрнауки РФ);
- отчеты начальника отдела анализа рынка труда и планирования профессиональной карьеры о результатах трудоустройства и адаптации выпускников вуза к условиям рынка труда;
- аналитические записки начальника ЦССКО и доклады ПРК Университета «Дубна» о повышении результативности деятельности СК;
- анализ исполнения процессов СК и соответствия образовательных услуг требованиям ФГОС;
- акты сдачи-приемки научно-исследовательской продукции, прокламации на несоответствующую продукцию;
- отчеты о предпринятых ПД и КД;
- отчет о выполнении решений, принятых по результатам предыдущего анализа;
- показатели деятельности кафедр и факультетов (рейтинговая оценка);
- предложения сотрудников и студентов;
- сведения об изменении в законодательстве и документах Минобрнауки РФ, способных повлиять на деятельность университета и другие.

5.6.3 Выходные данные анализа

5.6.3.1 Выходными данными анализа СК со стороны руководства являются:

- предложения по улучшению СК и образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей и заинтересованных сторон;
- программы внутренних аудитов (проверок) процессов, оценки качества предоставляемых образовательных услуг;
- потребность в необходимых ресурсах и др.

6. Менеджмент основных процессов СК университета «Дубна»

6.1. Планирование основных процессов системы качества университета «Дубна»

Планирование процессов, необходимых для СК осуществляется исходя из стратегии и политики в области качества с учетом требований заинтересованных сторон (см. п. 4.2, 4.3, 5.2, 5.3 настоящего руководства). Планирование процессов включает:

- определение процессов, непосредственно влияющих на качество образовательной, научной и иных видов деятельности и конкурентоспособность университета «Дубна»;
- установление требований к процессам (см. п. 6.2);
- наличие соответствующей документации на процессы;
- назначение ответственности за процесс;
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами (см. п. 7.1).

Непосредственное планирование основных образовательных программ описано в разделе 6.2.2.26.

6.2. Процессы, связанные с потребителями (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.2)

6.2.1 Процесс 2.1. «Маркетинг образовательных услуг»

В университете «Дубна» проводится работа по определению и анализу требований потребителей и заинтересованных сторон, предъявляемых к качеству образовательных услуг Университета «Дубна», а также поддержанию обратной связи с потребителями.

6.2.1.1 Определение требований потребителей, относящихся к продукции.

6.2.1.2 Потребителями образовательных услуг университета «Дубна» являются:

- абитуриенты (родители, попечители);
- студенты;
- предприятия (организации) – работодатели.

6.2.1.3 Кроме требований потребителей, университет учитывает требования заинтересованных сторон: Минобрнауки РФ, Рособrnнадзора, администрации г. Дубна, Министерство образования и науки Московской области и др.

6.2.1.4 Требования абитуриентов определяются на основании данных о конкурсе по отдельным специальностям и направлениям подготовки. На основании анкетирования при приеме заявлений, а также при устном опросе абитуриентов и их родителей.

6.2.1.5 Требования предприятий-работодателей определяются на основании заявок на трудоустройство молодых специалистов, бакалавров, магистров, договоров на обучение, сведений служб занятости г. Дубны и МО, количества нетрудоустроенных выпускников университета по отдельным направлениям и др.

6.2.1.6 В Университете «Дубна» ответственность за определение требований потребителей образовательных услуг возложена на отдел анализа рынка труда и планирования профессиональной карьеры, которым проводятся маркетинговые исследования рынка труда: рыночный прогноз востребованности и развития каждого направления, оценка конкурентоспособности выпускников, университетские деловые (партнерские) связи с постоянными и долговременными потребителями выпускников университета.

6.2.1.7 Обязательные требования Минобрнауки РФ к образовательным услугам, изложены в нормативной документации Минобрнауки РФ, а именно: во ФГОС ВО по направлениям подготовки, лицензионных и аккредитационных показателях для университетов.

6.2.1.8 Результатом процесса является информация о требованиях потребителей к образовательным услугам университета, которая документируется в соответствующих записях. Эта информация используется при совершенствовании учебных планов направлений, основных образовательных программ, а также методик преподавания отдельных учебных дисциплин, направлений подготовки и специальностей, планов научно-исследовательской и инновационной деятельности.

6.2.1.9 Анализ требований, относящихся к продукции (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.2.2)

Потребность в анализе требований потребителей, относящихся к образовательным услугам университета, возникает в случае их предоставления на договорной основе с условием полного или частичного возмещения затрат.

6.2.1.10 Договоры на предоставление образовательной услуги могут быть заключены:

- между университетом и студентом (попечителем);
- между университетом, студентом (попечителем) и предприятием;
- университетом и субъектом Федерации.

6.2.1.3.3 Договоры на предоставление образовательной услуги заключаются в соответствии с требованиями ФГОС.

6.2.1.3.4 Способность университета к предоставлению образовательной услуги в соответствии с требованиями ФГОС подтверждается бессрочной лицензией на право ведения образовательной деятельности в сфере профессионального образования и свидетельством о государственной аккредитации.

6.2.1.3.5 Дополнительные требования, возникающие при заключении договоров на обучение с полным возмещением затрат, могут быть реализованы в процессе дополнительного профессионального образования в соответствии со специально разработанными учебными планами и программами учебных дисциплин.

6.2.1.3.6 Дополнительные требования, возникающие при заключении договоров на обучение с полным возмещением затрат, реализуются в соответствии с Положением о платных образовательных услугах.

6.2.1.3.7 Если требования к образовательной услуге в договоре изменены, на курирующего проректора и декана факультета возлагается ответственность за обеспечение действий, чтобы соответствующие документы (например, учебные планы) были исправлены, а заинтересованный персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях.

6.2.1.3.8 В университете ведутся записи об анализе договоров (соглашений, контрактов) и последующих действий.

6.2.1.4 Связь с потребителями (ГОСТ Р ИСО 9001-2011. п. 7.2.3).

6.2.1.4.1 В университете «Дубна» определены процессы, осуществляющие связь с потребителями, касающиеся информации обратной связи от потребителей, включая жалобы потребителей и рекламации.

6.2.1.4.2 Постоянная связь с потребителями, касающаяся информации об образовательных услугах, реализуется в процессе профориентационной работы. Профориентационная работа проводится в виде бесед о направлениях подготовки университета на предприятиях, в организациях, школах, колледжах, лицеях и др. общеобразовательных учебных заведениях; работы отдела анализа рынка труда и планирования профессиональной карьеры и центра подготовки кадров для особой экономической зоны; агитационной работы с абитуриентами в период приема документов, проведения «Дней открытых дверей» Университета «Дубна» и др.

6.2.1.4.3 Университет осуществляет обратную связь с потребителями (студентами, их родителями, выпускниками, предприятиями и др. заинтересованными сторонами) с целью определения соответствия образовательной услуги их требованиям. Для этого используется социологический метод, например, анкета студента, анкета выпускника, анкета работодателя, оценивающая качество выпускников. Ежегодно проводится оценка каждого направления университета Минобрнауки РФ. В университете (на кафедрах, в ЦССКО) собираются также отзывы, письма, статьи и др. материалы для использования в качестве рекламных материалов и свидетельств его успешной деятельности.

6.2.1.4.4 В целях постоянного мониторинга информации о востребованных направлениях научно-исследовательской деятельности, требований заказчиков в университете «Дубна» создана ассоциация Молодых ученых. Для поддержки малых инновационных предприятий создаваемых на базе университета в рамках 217 ФЗ, создан бизнес-инкубатор, а также отдел по инновационной деятельности, оказывающий методическую помощь и

поддержку научно-исследовательских молодых коллективов Университета «Дубна».

6.2.1.4.5 Процессы, связанные с потребителями, являются ключевыми процессами. Они связаны с внешними сторонами университета и оказывают решающее воздействие на достижение главных целей университета. Результатом процессов, связанных с потребителями, является установление требований к качеству образовательных услуг и информация об их соответствии.

6.2.2 Управление Основной образовательной программой и квалификациями (ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 7.3)

Процесс 2.2. «Проектирование, разработка и реализация образовательных программ»;

6.2.2.1 Под реализацией ООП в настоящем РК понимается деятельность по формированию у студентов компетенций, в интересах личности, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

6.2.2.2 Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в ИК-2.2 «Проектирование, разработка и реализация образовательных программ».

6.2.2.3 Целью процесса реализации ООП является управление качеством образовательных услуг через обеспечение последовательности, единства и логической преемственности элементов содержания учебного курса, учет связей с другими дисциплинами учебного плана по направлению подготовки.

6.2.2.4 Результатом процесса реализации ООП являются компетенции, формируемые у студентов.

6.2.2.5 Критерием результативности процесса реализации ООП является соответствие уровня подготовки выпускников требованиям, установленным ФГОС ВО.

6.2.2.6 Управление реализацией ООП по конкретным направлениям подготовки обеспечивается в результате совместной деятельности факультетов, общеобразовательных и выпускающих кафедр, управления по учебной работе.

6.2.2.7 Управление качеством учебной деятельности направления подготовки осуществляется выпускающей кафедрой.

6.2.2.8 Ответственность за реализацию ОП направления подготовки возложена на декана факультета.

6.2.2.9 Руководителем процесса реализации ООП в университете «Дубна» является проректор, курирующий данное направление.

6.2.2.10 Ответственный за организацию учебного процесса и разработку необходимой учебно-организационной документации (т.е. осуществление учебно-организационной деятельности) является начальник управления по учебной работе университета «Дубна», работающий во взаимодействии с деканами факультетов и заведующими выпускающими кафедрами.

6.2.2.11 Учебно-организационная деятельность включает:

- создание учебно-организационной документации;
- организацию учебного процесса.

6.2.2.12 Результатом процесса учебно-организационной деятельности является следующая учебно-организационная документация:

- график учебного процесса;
- общая учебная нагрузка и штаты кафедры;
- распределение учебной нагрузки на кафедре;
- расписание занятий,

а также организация процессов:

- проведения производственной практики;
- выполнения и защиты выпускных квалификационных работ;
- проведения итоговых государственных экзаменов.

6.2.2.13 В рамках процесса 2.2 выделяется следующий вид деятельности: методическая деятельность, которая в настоящем РК понимается как

деятельность, направленная на обеспечение учебного процесса учебно-методической документацией, повышение педагогического мастерства преподавателей, совершенствование аудиторной и самостоятельной работы студентов, улучшение всех форм, видов и методов учебной работы в университете.

6.2.2.14 Цель процесса управления методической деятельностью состоит в надлежащем и постоянном метод. обеспечении учебного процесса, реализации ООП и повышении квалификации ППС университета «Дубна».

6.2.2.15 Процесс управления метод. деятельностью в университете «Дубна» реализуется по следующим основным направлениям:

- учебно-методическая работа;
- организационно-методическая работа;
- организация и осуществление повышения проф. квалификации ППС университета «Дубна».

6.2.2.16 Учебно-методическая работа направлена на совершенствование методики преподавания дисциплин, непосредственное метод. обеспечение учебного процесса, внедрение в него результатов НИР.

6.2.2.17 Организационно-методическая работа направлена на управление учебно-методической работой университета и осуществляется на трех уровнях:

- кафедральном (зав. кафедрами, отв. за метод. работу на кафедрах) – методическая деятельность по дисциплинам (формирование фондов оценочных средств, УМК по дисциплинам);
- факультетском – общефакультетские и межкафедральные методические мероприятия (формирование программ дисциплин, УМК, Фондов оценочных средств по направлениям и специальностям);
- университетском (учебно-методический Совет, РИС) – мероприятия общеуниверситетского уровня (планирование; открытие новых направлений, специализаций, квалификаций; издательская деятельность; план повышения квалификации ППС).

6.2.2.18 В рамках деятельности университета «Дубна» по повышению проф. квалификации ППС университета ежегодно организуется обучение преподавателей на курсах повышения квалификации на базе университета «Дубна» и во внеш. организациях с отрывом от работы.

6.2.2.19 Руководит метод. деятельностью университета «Дубна» курирующий проректор.

6.2.2.20 Цель процесса 2.2. «Проектирование, разработка и реализация образовательных программ» состоит в создании комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку бакалавров, магистров (специалистов) по определенным направлениям подготовки (специальностям).

6.2.2.21 Описание процесса 2.2 «Проектирование, разработка и реализация образовательных программ», информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Методических рекомендациях к разработке ООП при переходе на ФГОС.

6.2.2.22 Планирование проектирования и разработки ООП (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п.7.3.1)

6.2.2.23 Процесс проектирования образовательных программ инициируется:

- необходимостью открытия нового направления;
- изменением требований ФГОС ВО;
- внесением предложений по улучшению ООП.

6.2.2.24 Ответственными за процесс проектирования и разработки ООП являются заведующие выпускающими кафедрами, осуществляющими выпуск специалистов (или ответственные разработчики из числа наиболее опытных преподавателей, назначаемые приказом ректора). Они работают во взаимодействии с деканами факультетов, с проректором, курирующим данное направление.

6.2.2.25 Процесс 2.2 «Проектирование, разработка и реализация образовательных программ» состоит из микропроцессов следующего уровня:

- 1) открытие направления подготовки;
- 2) разработка и улучшение ООП.

6.2.2.26 Основанием для принятия решения об открытии нового направления подготовки служат результаты анализа потребностей рынка образовательных услуг в Московской области и регионах центральной России. Результатом процесса открытия направления является лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере ВО (приложение к лицензии).

6.2.2.27 ООП представляет собой комплект нормативных документов, определяющих цели, содержание и методы реализации процесса обучения и воспитания. Она разрабатывается на основе ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки с учетом примерных учебных планов и программ учебных дисциплин. Результатом процесса разработки и улучшения ООП является разработанная, внедренная и постоянно улучшаемая с учетом требования ФГОС ВО, потребителей и заинтересованных сторон университета «Дубна» ООП.

6.2.2.28 Основой ООП является учебный план по направлению подготовки или специальности. Процесс проектирования и разработки ООП относится к основным процессам.

6.2.2.29 Входные данные для проектирования ООП (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.3.2)

Входными данными для проектирования и разработки служат:

- общие требования к выпускникам специальности, изложенные во ФГОС ВО;
- законодательные требования;
- информация, полученная от предприятий (организаций) - работодателей и служб занятости г. Дубна и Московской области, о наличии спроса на рынке труда на отдельные категории специалистов, требования к специалистам и удовлетворенности подготовкой выпускников Университета «Дубна»;

- информация от выпускников об удовлетворенности полученным образованием;
- требования Рособранадзора в сфере лицензирования и аккредитации;
- отраслевые требования в отношении квалификации и компетенции работников;
- рекомендации профессиональных организаций;
- запросы общественных групп (к примеру: родителей обучаемых);
- требования университета, обусловленные применяемыми технологиями обучения, материально-технической базой, кадровым обеспечением и др.

6.2.2.30 Входные данные проектирования и разработки ООП оформляются в виде документов, в которых отражен набор требований к формируемым компетенциям выпускников.

6.2.2.31 Выходные данные для проектирования и разработки ООП (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.3.3)

Выходными данными проектирования и разработки ООП являются результаты процессов открытия направления и разработки, улучшения ООП, а именно:

- лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере ВО;
- ООП, в том числе учебный план.

6.2.2.32 Анализ проекта и разработки ООП (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.3.4)

Открытие направления включает следующие процессы:

- принятие решения об открытии направления подготовки и его согласование с различными инстанциями;
- разработка учебного плана;
- сбор и оформление необходимых документов и их экспертиза в Рособранадзоре.

6.2.2.33 На тех стадиях, где это целесообразно, проводится анализ проекта и разработки ООП в соответствии с запланированными мероприятиями с целью:

- оценки способности результатов проектирования и разработки ООП удовлетворять установленным требованиям;
- выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

6.2.2.34 В состав участников анализа проектов ООП включаются, как правило, представители деканатов, кафедр, участвующих в реализации ООП, учебный отдел или другие подразделений.

6.2.2.35 Проверка (верификация) проекта и разработки ООП (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п.7.3.5)

Под верификацией понимается процесс сопоставления результатов определенного этапа разработки установленным для этого этапа требованиям (Рисунок 3).

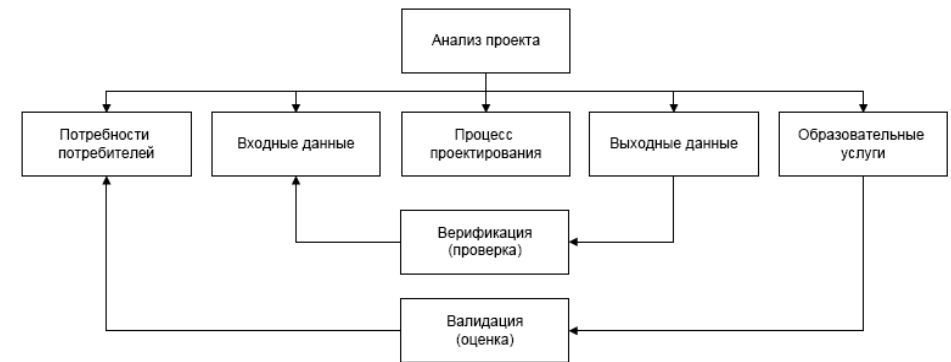


Рисунок 3. Соотношение анализа, верификации и валидации проектов ООП

6.2.2.36 Верификация проекта и разработки ООП в университете «Дубна» осуществляется курирующим проректором по окончании процесса проектирования ООП. Учебные планы проходят независимую экспертизу, о чем делаются соответствующие записи.

6.2.2.37 Оценка (валидация) проекта и разработки ООП (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п.7.3.6)

Валидация проекта и разработки ООП осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями. Валидация происходит после выпуска соответствующих бакалавров, магистров (специалистов) и проверки их

компетенций в процессе практической деятельности по месту трудоустройства (рисунок 3). Выпускающие кафедры университета отслеживают, что происходит с их выпускниками после защиты выпускной квалификационной работы. Отделом анализа рынка труда и планирования профессиональной карьеры университета «Дубна» осуществляется взаимодействие с предприятиями (организациями)-работодателями по подтверждению соответствия квалификации выпускников установленным требованиям.

6.2.2.38 Управление изменениями проекта и разработки ООП

Процесс разработки и улучшения ООП включает процессы:

- разработки учебного плана;
- корректировки учебного плана.

6.2.2.39 Внесение изменений в ООП осуществляется в порядке, устанавливаемом проректором, курирующим данное направление, на основе нормативных документов.

6.2.3 Процесс 2.1.2 «Довузовская подготовка»

6.2.3.1 Под «Довузовской подготовкой» в настоящем РК понимается деятельность по созданию всех необходимых условий для привлечения в университет абитуриентов, их профессиональной ориентации и подготовки к вступительным испытаниям.

6.2.3.2 Описание процесса «Довузовская подготовка», информация о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к процессу, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-2.1.2 «Довузовская подготовка».

6.2.3.3 Процесс довузовской подготовки осуществляется для:

- повышения качества подготовки абитуриентов;
- улучшения их профессиональной ориентации;
- обеспечения комплектования контингента студентов;

6.2.3.4 Довузовская подготовка реализуется в рамках кафедры довузовской подготовки университета «Дубна».

6.2.3.5 Руководителем (владельцем) процесса довузовской подготовки является проректор курирующий данное направление.

6.3. Процессы создания ценности для потребителей (ГОСТ Р ИСО 9001-2011. пп.7.1, 7.5)

Согласно реестру процессов и видов деятельности университета «Дубна» определены процессы создания ценности для потребителей (процессы производства и обслуживания), включающие (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.5.1):

- отбор абитуриентов и прием студентов первого курса (п. 6.3.1 РК, процесс 2.3);
- воспитательную и внеучебную работу со студентами (п. 6.3.2 РК, процесс 2.4);
- научно-исследовательскую и инновационную деятельность (п. 7.2 РК, процесс 3.2);
- международную деятельность (п. 7.7 РК, процесс 3.3.4);

6.3.1 Процесс 2.3. «Прием студентов»

6.3.1.1 В рамках процесса осуществляется деятельность по отбору абитуриентов и зачислению студентов.

6.3.1.2 Описание процесса отбора абитуриентов и приема студентов первого курса, информация о потребителях и поставщиках процесса, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности приведены в Правилах приема студентов в университет «Дубна», утверждаемых ежегодно, а также в ИК – 2.3 «Прием студентов».

6.3.1.3 Результатами процессов отбора абитуриентов и приема студентов первого курса являются студенты, зачисленные на образовательную программу высшего профессионального образования, что отражается в соответствующих записях: приказе о зачислении на первый курс, личных делах абитуриентов, отчете о работе приемной комиссии.

6.3.1.4 Ответственный за процесс отбора абитуриентов является председатель Приемной комиссии (ректор). В случае его отсутствия его

обязанности исполняет зам. председателя приемной комиссии. При исполнении своих служебных обязанностей он взаимодействует с ответственным секретарем приемной комиссии, деканами факультетов и заведующими выпускающими кафедрами.

6.3.1.5 Порядок приема студентов на первый курс изложен в Правилах приема университета «Дубна», порядок приема на второй и последующий курсы, перевода между дневной и заочной формами обучения – в Уставе Университета «Дубна», а также в других организационно-правовых документах, регламентирующих оценку, отбор и зачисление абитуриентов.

6.3.1.6 Процесс оценки и отбора абитуриентов, поступающих на очную и заочную формы обучения, включает следующие основные действия:

- подготовительная работа;
- прием документов;
- конкурсный отбор, зачисление;
- отчетность.

6.3.2 Процесс 2.4 «Воспитательная и внеучебная работа со студентами»

6.3.2.1 Под воспитательной и внеучебной работой со студентами в настоящем РК понимается деятельность, направленная на формирование у обучаемых культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

6.3.2.2 Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в ИК-2.4 «Воспитательная и внеучебная работа со студентами».

6.3.2.3 Основными направлениями воспитательной и внеучебной работы со студентами в университете «Дубна» являются:

- физкультурно-оздоровительные и спортивно-массовые мероприятия;
- организация студенческого самоуправления;

- мероприятия, проводимые во внеучебное время;
- воспитательная работа, проводимая в рамках учебного времени;
- поощрение преподавателей и студентов, активно участвующих в организации воспитательной работы.

6.3.2.4 Руководителем (владельцем) процесса воспитательной и внеучебной работы со студентами является проректор, курирующий данное направление.

6.3.2.5 Ответственным за осуществление запланированных воспитательных и внеучебных мероприятий в университете «Дубна» является начальник отдела по воспитательной работе и социальной защите студентов, который работает во взаимодействии с заместителями деканов по воспитательной, спортивной работе и работе в общежитиях.

6.3.2.6 В рамках процесса 2.4 «Воспитание и внеучебная работа со студентами» выделяется подпроцесс социальной поддержки студентов и сотрудников университета «Дубна», в рамках которого осуществляется деятельность по оказанию обучаемым (студентам, аспирантам и докторантам) и сотрудникам университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

6.3.2.7 В рамках подпроцесса социальной поддержки студентов и сотрудников выполняются работы, связанные с планированием и реализацией социальных программ для студентов, аспирантов и сотрудников университета «Дубна».

6.3.2.8 Рук. (владельцем) процесса социальной поддержки студентов и сотрудников является проректор, курирующий данное направление.

6.3.3 Валидация процессов создания ценности для потребителя (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.5.2)

6.3.3.1 Реальное качество подготовки специалиста с ВО может быть оценено только в процессе его непосредственной практической работы. Университет обеспечивает прямые и косвенные свидетельства,

гарантирующие способность образовательного процесса достигать запланированных результатов.

6.3.3.2 К прямым свидетельствам валидации образовательного процесса университета «Дубна» относятся:

- лицензии;
- отзывы руководителей предприятий и организаций о качестве компетенций выпускников университета;
- свидетельства об аккредитации;
- оценки выпускников, стоящие в их дипломах.

6.3.3.3 К косвенным свидетельствам валидации образовательного процесса университета «Дубна» относятся:

- квалификация персонала университета;
- качество учебного оборудования;
- применение современных технологий обучения;
- наличие внутривузовской СК и определенность (управляемость) процесса предоставления образовательных услуг.

6.3.3.4 Существенное значение для валидации процесса научная работа в рамках образовательного процесса университета «Дубна» имеют также косвенные свидетельства, подтверждающие наличие в университете соответствующего кадрового, материально-технического и научно-организационного потенциала. К ним относятся:

- наличие и реальная численность в университете кадров высшей научной квалификации;
- свидетельства проф. достижений персонала университета «Дубна» в области науч. исследований и разработок (почетные звания, награды, представительство в гос. и общественных академиях и науч. обществах);
- имеющиеся патенты и свидетельства гос. регистрации на изобретения, полезные модели и др., полученные в результате выполненных университетом (продолжающихся) научно-исследовательских проектов и тем;
- перечень выполненных (выполняемых) университетом научно-исследовательских проектов и тем;
- данные об объемах финансирования науч. исследования и разработок университета «Дубна»;

- сведения о состоянии имеющейся в университете «Дубна» материально-технической базы науч. исследований и разработок;
- отзывы заказчиков науч. исследований и разработок университета «Дубна».

6.3.4 Идентификация и прослеживаемость (ГОСТ Р ИСО 9001-2011. п. 7.5.3)

6.3.4.1 Идентификация и прослеживаемость оказываемых университетом образовательных услуг ВО направлены на организацию информационных процессов, обеспечивающих регулярное представление заинтересованным лицам полной и достоверной информации об учебной деятельности и текущем статусе студента, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества самих образовательных услуг.

6.3.4.2 Организация идентификации и прослеживаемости образовательных услуг ВО в университете «Дубна» осуществляется на всем процессе их оказания, начиная с поступления абитуриента и заканчивая выпуском и распределением дипломированного специалиста, на двух уровнях:

- на уровне факультета;
- на уровне университета.

6.3.4.3 Ответственный за идентификацию и прослеживаемость образовательных услуг ВО на уровне факультета является декан факультета. Ответственный за идентификацию и прослеживаемость образовательных услуг ВО на уровне университета является начальник управления по учебной работе и зав. архивом (после окончания вуза студентом).

6.3.4.4 Идентификация и прослеживаемость образовательных услуг ВО заключается в ведении личных дел абитуриента – студента – выпускника, содержащих всю учебную и др. информацию (например, о смене фамилии, места жительства и др.) о каждом из них, присвоении каждому студенту единого порядкового номера, ведении личной и учетной карточки студента.

6.3.4.5 Идентификация и прослеживаемость осуществляемых в университете «Дубна» науч. исследований и разработок осуществляется по каждой выполняемой теме (проекту) посредством присвоения договорам и гос. контрактам на выполнение НИР всех необходимых реквизитов, требуемых действующим законодательством, а также постоянного учета статуса выполняемых науч. исследований и разработок в соответствии с этапами, определенными в техническом задании.

6.3.4.6 Идентификация и прослеживаемость науч. исследований осуществляется в университете «Дубна» централизованно общим отделом.

6.3.5 Собственность потребителей (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.5.4)

6.3.5.1 Область применения ГОСТ Р ИСО 9001-2011 в университете «Дубна» не включает требования СК к собственности потребителя (п. 1.2.1 настоящего РК).

6.3.6. Сохранение соответствия продукции (ГОСТ Р ИСО 9001:2001, п. 7.5.5)

6.3.6.1 В связи со спецификой образовательной деятельности университета, сохранение соответствия образовательных услуг ВО отождествляется с трудоустройством выпускников университета и адаптацией их к рынку труда.

6.3.6.2 Распределение и адаптация выпускников к рынку труда в университете осуществляется для оказания им помощи в трудоустройстве. Основными документами, содержащими сведения о трудоустройстве и распределении выпускников, являются записи отдела анализа рынка труда и планирования профессиональной карьеры, а также записи выпускающих кафедр (см. форму отчета кафедры).

6.3.7 Управление устройствами для мониторинга и измерений (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.6)

6.3.7.1 Управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном процессе заключается в управлении средствами проведения контрольных мероприятий. При определении соответствия

образовательных услуг установленным требованиям используются экспертные методы.

6.3.7.2 Образовательные услуги ВО предоставляются университетом в соответствии с:

- требованиями ФГОС ВО и др. нормативных и нормативно-правовых документов;
- доп. требованиями потребителей.

6.3.7.3 Измерение соответствия образовательных услуг ВО осуществляется университетом в процессе проведения контрольных мероприятий, а именно:

- экзаменов;
- зачетов;
- защиты курсовых работ и проектов;
- защиты отчетов о производственной практике;
- гос. экзаменов;
- защиты выпускных квалификационных работ.

6.3.7.4 Средства измерения (контроля соответствия) качества образовательных услуг ВО являются:

- экзаменационные билеты;
- тесты, включая средства электронного тестирования;
- другие оценочные средства, установленные в УМК дисциплины.

6.3.7.5 Процесс управления устройствами для мониторинга и измерения образовательных услуг ВО состоит из сети процессов управления:

- экзаменационными билетами;
- тестами, в т.ч. эл. средствами тестирования;
- другими оценочными средствами, установленными в УМК дисциплины.

6.3.7.6 Конкретные формы и процедуры текущего и промежуточного контроля знаний по каждой дисциплине разрабатываются преподавателями самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся в течение первого месяца обучения.

6.3.7.7 Ответственными за процесс управления устройствами для мониторинга и измерения образовательных услуг ВО являются заведующими кафедрами.

6.3.8.8 Управление устройствами для мониторинга и измерения в процессе «Научно-исследовательской и инновационной деятельности в рамках образовательного процесса» университета «Дубна» подразумевает систематическую поверку и калибровку используемых средств измерения, измерительного и контрольно-испытательного оборудования в соответствии с графиком и сметой, утверждаемым курирующим проректором.

7. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК (ГОСТ Р ИСО 9001-2011. п. 6)

Университету необходимы ресурсы для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СК, а также постоянного повышения ее результативности и удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Ресурсами, необходимыми для СК, являются (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 6.1):

- людские ресурсы (научно-педагогические и др. виды работников);
- инфраструктура и материальные ресурсы, включая обслуживающие устройства, технические средства и ПО, оборудование, помещения, аудитории, вспомогательные структурные подразделения и т.п.;
- производственная среда.

Для управления всеми необходимыми университету видами ресурсов в СК университета «Дубна» выделены, документированы и поддерживаются в рабочем состоянии следующие процессы обеспечения и виды деятельности:

- управление персоналом (п. 7.1 РК, Процесс 3.1.);
- научно-исследовательская и инновационная деятельность в рамках образовательного процесса (п. 7.2 РК, Процесс 3.2.);
- редакционно-издательская деятельность (п. 7.4 РК, Процесс 3.3.1.);
- управление образовательной средой (п. 7.3 РК, Процесс 3.3.);
- библиотечное и информационное обслуживание (п. 7.5 РК, Процесс 3.3.2.);
- информационно-техническое обеспечение (п. 7.6 РК, Процесс 3.3.3.);
- международная деятельность (п. 7.7 РК, Процесс 3.3.4.);
- управление инфраструктурой и производственной средой (п. 7.8 РК, Деятельность руководства в рамках СК 1.2.).

7.1. Процесс 3.1 «Управление персоналом» (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 6.2)

7.1.1 Основной задачей процесса управления персоналом является обеспечение осуществляемых в вузе процессов кадрами соответствующей квалификации. Целью процесса является набор и учет персонала, установление его компетентности.

7.1.2 Процесс управления персоналом включает следующие основные действия:

- прием на работу;
- прием и обработку больничных листов;
- оформление пенсий;
- проведение проверки трудовой дисциплины;
- предоставление отпусков;
- увольнение работников;
- оформление и ведение личных дел работников университета «Дубна»
- выборы деканов и зав. кафедрами;
- конкурсный отбор на должность преподавателя;

7.1.3 Ответственный за процесс управления персоналом является начальник отдела кадров сотрудников университета «Дубна», который в своей работе взаимодействует с руководителями структурных подразделений университета.

7.1.4 Управление персоналом осуществляется в соответствии с нормативными документами РФ и локальными актами университета «Дубна».

7.1.5 Процесс повышения профессиональной квалификации ППС планируется и организуется ЦССКО в рамках подпроцесса «Методическая деятельность» к процессу 2.2 «Проектирование, разработка и реализация ООП» (п. 6.2.2. РК) и осуществляется через кафедру довузовской подготовки, а также посредством обучения ППС вуза во внешних организациях.

7.1.6 Целью процесса повышения квалификации ППС вуза является поддержание и развитие способностей и проф. квалификации преподавателей и работников. Результат процесса отражается в повышении квалификации преподавателей и работников, что фиксируется в личных делах научно-педагогических работников университета. Процесс повышения квалификации включает следующие уровни:

- педагогическую подготовку;
- проф. переподготовку;

- проф. переподготовку для получения доп. квалификации;
- повышение квалификации.

7.2. Процесс 3.2 «Научно-исследовательская и инновационная деятельность в рамках образовательного процесса»

7.2.1 Под научной работой в настоящем РК понимается деятельность по проведению на базе университета «Дубна» научных исследований в интересах образовательного процесса.

7.2.2 Под инновационной деятельностью в настоящем РК понимается деятельность по созданию, разработке и практическому внедрению инновационных подходов, методов и технологий в интересах внутренних (процессы и структурные подразделения университета) и внешних потребителей университета «Дубна».

7.2.3 Описание процессов научной работы в рамках образовательного процесса и инновационной деятельности в образовании, информация об их потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процессов, а также документированный порядок деятельности в рамках процессов приведены в ИК-3.2 «Научно-исследовательская и инновационная деятельность в рамках образовательного процесса».

7.2.4 Цель процесса «Научно-исследовательская и инновационная деятельность в рамках образовательного процесса» состоит в развитии и поддержке выполняемых на базе университета научных исследований как основы подготовки работников квалифицированного труда в соответствии с потребностями государства и общества.

7.2.5 В соответствии с Миссией и Политикой университета «Дубна» в области качества, высшее руководство университета рассматривает развитие научных исследований, проводимых на базе университета, в качестве одного из главных условий для признания университета «Дубна» ведущим регионально-исследовательским университетом в Московском регионе.

7.2.6 В рамках процесса в университете «Дубна» решаются следующие основные задачи:

- развитие университетской науки и творческой деятельности научно-педагогических работников университета и обучающихся;
- приоритетное развитие фундаментальных исследований как основы для создания новых знаний, освоения новых технологий, становления и развития научных школ и ведущих научно-педагогических коллективов на важнейших направлениях науки и техники;
- развитие новых, прогрессивных форм научно-технического сотрудничества университета с научными организациями, а также реальным сектором экономики с целью совместного решения важнейших научно-прикладных задач с использованием научно-исследовательских разработок университета;
- расширение международного научного сотрудничества с учебными заведениями, фондами-грантодателями и научной общественностью зарубежных стран с целью вхождения научно-исследовательских коллективов университета «Дубна» в мировую систему науки и образования и совместной разработки научных проектов;
- привлечение дополнительных бюджетных и внебюджетных финансовых средств, необходимых для развития в университете «Дубна» научных исследований и обновления используемой материально-технической базы.

7.2.7 Процедура управления научной работой в рамках образовательного процесса университета «Дубна» включает следующие основные действия:

- маркетинг, бенчмаркинг и фандрайзинг в сфере научных исследований и разработок;
- планирование научной работы в рамках образовательного процесса;
- проведение научных исследований;
- создание условий для внедрения результатов научных исследований и разработок;
- отчетность по проводимым (завершенным) научным проектам;
- анализ результатов научной работы в рамках образовательного процесса и улучшение управления научной работой университете «Дубна».

7.2.8 Руководителем (владельцем) процесса научной работы в рамках образовательного процесса курирующий проректор.

7.2.9 Ответственными за координацию научной работы в рамках образовательного процесса университета «Дубна» и выполнения программ развития научных исследований являются заведующие выпускающими кафедрами.

7.2.10 Инновационная деятельность – деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения университета) и внешних потребителей образовательного учреждения.

7.2.11 Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержаться в информационной карте процесса ИК-3.2 «Научно-исследовательская и инновационная деятельность в рамках образовательного процесса».

7.3. Процесс 3.3 «Управление образовательной средой»

7.3.1 Под управлением образовательной средой в настоящем РК понимается деятельность университета, направленная на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий для деятельности студентов и ППС вуза, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

7.3.2 В университете «Дубна» Основная образовательная программа обеспечивается учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам (модулям) основной образовательной программы. Содержание каждой из таких учебных дисциплин (модулей) представлено в локальной сети образовательного университета.

7.3.3 Внеаудиторная работа обучающихся сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

7.3.4 Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам,

порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-3.3 «Управление образовательной средой»

7.3.5 В рамках подпроцесса осуществляется деятельность по поддержанию в актуальном состоянии информации о движении контингента студентов.

7.3.6 Цель процесса состоит в организации, обеспечении и контроле надлежащего и последовательного движения контингента студентов, регламентации работы с бланками документов об образовании государственного образца, определении порядка трудоустройства выпускников университета и ответа на запросы внешних организаций.

7.3.7 Процесс управления контингентом студентов включает следующие основные действия:

- планирование и обеспечение ресурсами;
- движение контингента студентов;
- работа с бланками документов об образовании государственного образца;
- ответы на запросы внешних организаций;
- работа со страховыми свидетельствами обязательного пенсионного страхования.

7.3.8 Руководителем процесса управления контингентом студентов является проректор, курирующий данное направление.

7.3.9 За осуществление процесса управления контингентом студентов в соответствии с порядком, установленным в университете «Дубна» непосредственно отвечает начальник управления по учебной работе (студенческий отдел кадров).

7.4. Процесс 3.3.1 «Редакционно-издательская деятельность»

7.4.1 Под редакционно-издательской деятельностью в настоящем РК понимается деятельность университета по подготовке, выпуску и распространению научной, учебной и методической литературы и иных

изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательной программы, научных исследований и разработок реализуемых в университете «Дубна».

7.4.2 Описание процесса редакционно-издательской деятельности, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в ИК-3.3.1 «Редакционно-издательская деятельность».

7.4.3 Цель процесса редакционно-издательской деятельности университета «Дубна» состоит в своевременном и качественном обеспечении необходимыми учебными изданиями на бумажных и электронных носителях образовательного процесса и основных направлений научных исследований и других направлений деятельности вуза.

7.4.4 Редакционно-издательская деятельность организована в соответствии с уставом университета «Дубна».

7.4.5 Основное структурное подразделение, которое осуществляет деятельность по подготовке, выпуску и распространению учебной и учебно-методической литературы и иных изданий является РИО.

7.4.6 Рук. (владельцем) процесса редакционно-издательской деятельности является проректор, курирующий данное направление.- Собственность потребителя. Нет сохранения соответствия

7.5. Процесс 3.3.2 «Библиотечное и информационное обслуживание»

7.5.1 Библиотечный комплекс университета «Дубна» является одним из структурных подразделений университета, обеспечивающих документами и информацией образовательный процесс и научные исследования, а также центром распространения знаний, духовного и интеллектуального общения, культуры.

7.5.2 Информационные ресурсы библиотеки включают фонды опубликованных документов, библиографическую и обзорно-аналитическую продукцию, справочно-поисковый аппарат, библиографические БД.

7.5.3 Библ. фонд включает учебную, учебно-методическую литературу, научную и справочные издания, периодические и информационные издания (в т.ч. реферативные журналы) и др. документы на традиционных, электронных и др. носителях. Библ. фонды структурированы по отраслям знания, целевому и читательскому назначению.

7.5.4 Библиотека раскрывает содержание фондов системой карточных и эл. каталогов, путем регулярно организуемых выставок, дней информации и презентацией эл. Ресурсов, распространения по СП университета методических инструкций по использованию ресурсов.

7.5.5 В рамках процесса управления информационными ресурсами библиотечного комплекса в университете «Дубна» осуществляется планирование, комплектование, библ. обработка документов и хранение библ. фондов для своевременного и качественного библ. и информационного обслуживания читателей; поддержки образовательного процесса, а также науч. исследований и разработок.

7.5.6 Описание процесса управления библиотечным и информационным обслуживанием университета «Дубна», информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в ИК-3.5 «Библиотечное и информационное обслуживание».

7.5.7 Рук. (владельцем) процесса управления «Библиотечное и информационное обслуживание» является курирующий проректор.

7.5.8 Действия по управлению информационными ресурсами ежегодно планируются при разработке Комплексного плана развития университета.

7.5.9 Результаты процесса управления информационными ресурсами отражаются в отчетах заведующего библиотечным комплексом, который

осуществляет оценку результативности процесса по следующими критериям:

- показатели книгообеспеченности (при норме коэффициента 0,5);
- оперативность обслуживания студентов 1-го курса в сентябре, феврале;
- своевременность проведения гуманитарно-просветительских мероприятий, выставок, просмотров;
- удовлетворенность читателей на основе опросов, анкетирования и др.;
- выполнение планов работ (годовой, комплексный).

7.6. Процесс 3.3.3 «Информационно-техническое обеспечение»

7.6.1 Под информационно-техническое обеспечение в настоящем РК понимается деятельность, направленная на формирование и развитие корпоративной информационной среды университета «Дубна», а также ее интеграцию в российское и межд. информационное пространство.

7.6.2 Основной функцией процесса информационно-технического обеспечения является интеграция всех имеющихся в университете информационных систем, направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов, а также повышения результативности, эффективности и качества всех видов деятельности университета «Дубна».

7.6.3 Процесс информационно-технического обеспечения университета «Дубна» включает следующие подпроцессы:

- управление информационно-телекоммуникационной средой университета;
- информационно-коммуникационное обеспечение учебного процесса, НИР и НИОКР, дистанционного обучения;
- управление электронно-образовательные ресурсы.

7.6.4. Под информационно-телекоммуникационной средой в настоящем РК понимается совокупность информационных потоков, средств информатизации, информационных технологий и информационных ресурсов, обеспечивающих качество учебного процесса, науч. исследований и разработок, а также системы управления университетом.

Информационно-телекоммуникационная среда обеспечивает деятельность всех подразделений, работников и обучающихся университета «Дубна».

7.6.5. В университете имеются специализированные СП информатизации, а именно: отдел информатизации, отд. ТСО, отдел презентаций и мультимедиа, отдел работы компьютерных кабинетов. Через их скоординированную целенаправленную деятельность реализуется процесс управления информационно-телекоммуникационной средой университета «Дубна».

7.6.6 Задачи процесса управления информационно-телекоммуникационной средой вуза состоят в управлении:

- функционированием и развитием рег. сети передачи данных;
- функционированием и развитием общеуниверситетского серверного парка;
- обновлением и модернизацией компьютерного, телекоммуникационного и мультимедийного оборудования;
- информационно-коммуникационным обеспечением учебного процесса;
- информационно-коммуникационным обеспечением НИР и НИОКР; разработкой и внедрением электронно-образовательных ресурсов;
- информационно-коммуникационным обеспечением ДО;
- поддержкой и развитием информационно-аналитической интегрированной системы университета.

7.6.7 Описание процесса управления информационно-телекоммуникационной средой вуза, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены ИК-3.7.

7.6.8 Рук. (владельцем) процесса управления информационно-телекоммуникационной средой является проректор, курирующий данное направление.

7.7. Процесс 3.3.4 «Международная деятельность»

7.7.1 Под международной деятельностью университета «Дубна» в настоящем РК понимается деятельность по налаживанию и развитию международных связей в области подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научно-технического и учебно-методического сотрудничества с зарубежными организациями, направленная на:

- утверждение бренда университета «Дубна», повышение его конкурентоспособности на международном рынке научно-образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников университета «Дубна»;
- международного признания дипломов и квалификаций, выдаваемых университетом «Дубна»;
- обеспечение академической мобильности студентов и ППС университета «Дубна».

7.7.2 Описание процесса международной деятельности университета «Дубна», информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в ИК-3.3.4 «Международная деятельность».

7.7.3 Университет «Дубна» считает международной деятельностью одним из приоритетных направлений своей работы и реализует ее по следующим направлениям:

- сотрудничество в области научно-исследовательской деятельности;
- международная студенческая мобильность и академические обмены;
- международные связи в сфере экспорта образовательных услуг;
- повышение эффективности международной деятельности.

7.7.4 Система международного сотрудничества университета «Дубна» организована и функционирует в соответствии с Уставом университета «Дубна», двусторонними соглашениями с зарубежными организациями-партнерами, распоряжениями и инструкциями Минобрнауки РФ, приказами и распоряжениями ректора университета «Дубна».

7.8.5 Основным структурным подразделением, осуществляющим планирование, координацию и контроль всех аспектов международной деятельности университета «Дубна», является международный отдел, подчиненный непосредственно ректору.

7.7.6 Руководителем (владельцем) процесса международной деятельности университета «Дубна» является ректор.

7.8. Деятельность руководства в рамках СК 1.2 «Управление инфраструктурой и производственной средой» (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 6.3, 6.4)

7.8.1 В рамках процесса осуществляются действия, направленные на поддержание в рабочем состоянии и развитие инфраструктуры университета «Дубна» с целью создания необходимых условий для деятельности студентов и сотрудников университета, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности: образовательную, науч. и инновационную деятельность.

7.8.2 Описание процесса обслуживания и развития инфраструктуры университета «Дубна», информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в ИК-1.2.

7.8.3 Инфраструктура университета «Дубна» включает:

- рабочие места;
- здания и сооружения;
- технические средства и ПО;
- инженерно-технические коммуникации.

7.8.4 Рабочим местом университета в процессе предоставления образовательных услуг, а также науч. исследований и разработок является аудиторно-лабораторный фонд, включая:

- лекционные залы;
- учебные аудитории;
- учебные и научно-исследовательские лаборатории;
- читальные залы библиотечного комплекса;
- помещения деканатов и кафедр;

- помещения административно-управленческих СП и служб обеспечения;
- спортивные помещения и сооружения.

7.8.5 К процессам обслуживания аудиторно-лабораторного фонда относятся:

- паспортизация служебных помещений и аудиторий;
- распределение аудиторно-лабораторного фонда;
- подготовка аудиторно-лабораторного фонда к началу учебного года;
- контроль за эксплуатацией аудиторий;
- поддержание санитарного состояния аудиторно-лабораторного фонда;
- капитальный и текущий ремонт;
- улучшение аудиторно-лабораторного фонда.

7.8.6 Рук. (владельцем) процесса обслуживания и развития инфраструктуры вуза является ректор.

7.8.7 Производственная среда в университете определяется комбинацией человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности студентов и работников университета.

7.8.8 Цель процесса управления производственной средой университета «Дубна» состоит в обеспечении безопасного проведения образовательного процесса, научно-исследовательских, хозяйственных работ и благоприятной окружающей рабочей обстановки.

7.8.9 Результатами процесса управления производственной средой являются:

- обучение и проверка знаний работников правил, норм и инструкций по охране труда и противопожарная безопасность;
- внедрение Гос. ССБТ; улучшение условий труда; анализ и профилактика производственного травматизма.

7.8.10 Процесс управления производственной средой состоит из:

- системы управления охраны труда, которая, в свою очередь, включает процессы обеспечения охраны труда, обеспечения электробезопасности, обеспечения противопожарная безопасность;

- надзора и контроля безопасности труда, соблюдения законодательства по охране труда;

- организации и проведения административно-общественного трехступенчатого контроля

- по охране труда;

- внедрения в СП системы управления охраны труда;

- управления санитарно-бытовыми условиями.

7.8.11 Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса ИК-1.2.

7.8.7 Рук. (владельцем) процесса управления производственной средой является проректор, курирующий данное направление, который в своей работе взаимодействует с др. службами университета, а также с органами Гос. управления ОТ.

7.8.8 Под обеспечением безопасности в настоящем РК понимается деятельность, направленная: на обеспечение комфортных условий жизнедеятельности для сотрудников и обучаемых; создание условий деятельности, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых во время нахождения в университете.

7.8.9 Процесс обеспечения безопасности включает:

- совершенствование системы безопасности персонала и объектов университета от опасностей природного и техногенного характера мирного и военного времени, а также организации ликвидации их последствий в кратчайшие сроки;

- обеспечение безопасности граждан, находящихся на территории университета;

- организацию мероприятий противодействия терроризму;

- обеспечение охраны материальных ценностей вуза;

- упорядочение доступа в университет;

- организацию, координацию и контроль деятельности др. СП по обеспечению безопасности образовательного процесса.

7.8.10 Результатом процесса обеспечения безопасности является:

- уменьшение необратимых и санитарных потерь при авариях природного и техногенного
- характера;
- снижение до минимума вероятности проведения террористических актов на территории
- университета;
- защита граждан от посягательств на них криминальных элементов;
- сохранность материальных ценностей;
- согласованная работа всех СП по обеспечению безопасности.

7.8.10 Управление инфраструктурой и производственной средой не будет эффективным без планово-финансового обеспечения деятельности вуза, которая заключается в финансовом обеспечении всех видов деятельности университета и, в частности, процессов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых университетом образовательных услуг.

7.8.11 Планово-финансовая деятельность университета включает:

- управление штатным расписанием (штатной численностью) СП университета;
- разработку и реализацию финансового плана университета «Дубна»;
- контроль и бухгалтерский учет текущих доходов и расходов университета;
- контроль использования стипендиального фонда;
- вопросы оплаты труда;
- представление в установленные сроки статистической отчетности;
- взаимодействие с органами казначейства.

7.8.12 Продукцией процесса планово-финансовой деятельности являются:

- штатное расписание университета;
- сметы расходов университета;
- лимиты бюджетных обязательств.

7.8.13 Рук. (владельцем) процесса планово-финансового обеспечения деятельности вуза является проректор, курирующий данное направление.

7.8.14 Закупки (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.4) являются одним из элементов управления инфраструктурой и производственной средой. Процессы формирования и использования финансовых ресурсов, направляемых на реализацию программы, для преподавателей, студентов, общественности являются прозрачными. Ссылка на сайт www.zakupki.ru

7.8.15 Под закупками в настоящем РК понимается деятельность по обеспечению всех видов деятельности университета «Дубна» необходимыми материальными ресурсами и услугами.

7.8.16 Закупки в университете «Дубна» осуществляются централизованно, отделом закупок, входящим в структуру управления проректора, курирующего данное направление. Деятельность отдела закупок в области материально-технического обеспечения деятельности университета, включая управление информацией по закупкам (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.4.2) и проверки закупленной продукции/услуг (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.4.3) осуществляется в соответствии с ФЗ №44-ФЗ от 05.04.2013 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», ФЗ от 25.12.2008 г. №273-ФЗ "О противодействии коррупции", ФЗ от 22.07.2008 г. №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".

7.8.17 Отв. за реализацию процедуры закупок является нач. отдела закупок.

7.8.18 Рук. (владельцем) процедуры закупок является курирующий проректор.

8. Измерение, анализ, улучшение СК университета «Дубна» (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8)

В университете «Дубна» определены и применяются процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения СК. Взаимосвязь этих процессов представлена на рисунке 4, согласно которому:

- на основе разработанной системы показателей измерения результативности процессов СК (п.8.1.3 РК) осуществляется мониторинг и измерение процессов;

- с целью демонстрации соответствия образовательных услуг университета требованиям Минобрнауки РФ, ФГОС ВО, др. потребителей и заинтересованных сторон осуществляется мониторинг и измерение продукции (п. 8.1.4 РК) и определение удовлетворенности потребителей (п. 8.1.1 РК);

- для обеспечения соответствия СК установленным требованиям проводятся внутр. аудиты (проверки) (п. 8.1.2 РК).

Полученные результаты мониторинга и измерения процессов и продукции, внутр. аудитов (проверок) и оценки удовлетворенности потребителей используются для анализа данных (п. 8.4 РК), результаты которого планомерно и (или) по мере возникшей необходимости являются входными данными для анализа со стороны руководства (п. 5.6 РК).

На основании анализа со стороны руководства определяются КД И ПД (п.п. 8.3.2 РК) и планируется постоянное улучшение (п. 8.3.1 РК).

В СК университета «Дубна» определены методы, используемые для мониторинга, измерения, анализа и улучшения, а также требования к регистрации данных в записях по качеству (п.п. 8.1 – 8.4 РК).

Эффективность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутр. аудитов (проверок).

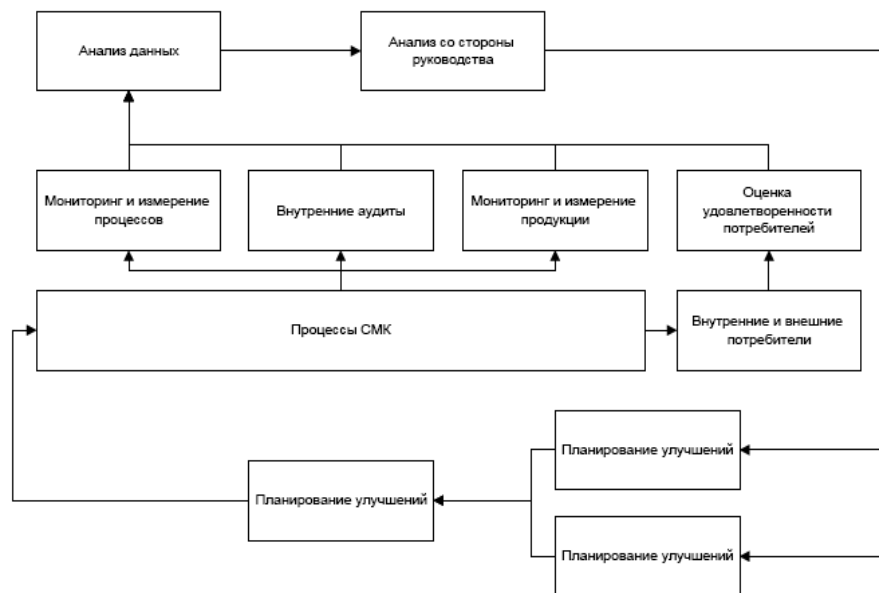


Рисунок 4. Взаимосвязь процессов измерения, мониторинга и улучшения в СК университета «Дубна»

Отв. за мониторинг и измерение продукции в университете «Дубна» являются:

- по предоставляемым университетом «Дубна» образовательным услугам – проректор, курирующий данное направление, нач. управления по учебной работе;
- по проводимым в университете «Дубна» науч. исследованиям и разработкам – проректор, курирующий данное направление.

Отв. за проведение мониторинга и измерения процессов и внутр. аудитов является (проверок) нач. ЦССКО. Отв. за определение удовлетворенности потребителей –начальник ЦССКО. Отв. за анализ данных измерения процессов является нач. ЦССКО. Отв. за анализ данных измерения продукции по образовательным услугам университета «Дубна» является нач. управления по учебной работе, а по проводимым в университете науч. исследованиям и разработкам – проректор, курирующий данное направление. Отв. за проведение анализа СК со стороны руководства является ПРК.

При анализе данных используются статистические методы (диаграммы, гистограммы и др.). Область использования статистических методов определена в п. 8.4 настоящего РК.

8.1. Мониторинг, измерение и анализ (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.2)

8.1.1 Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.2.1)

8.1.1.1 Мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями и др. заинтересованными сторонами соответствия образовательных услуг университета «Дубна» предъявляемым к ним требованиям является одним из способов измерения результативности работы СК университета.

8.1.1.2 Университет «Дубна» осуществляет обратную связь с потребителями и заинтересованными сторонами с целью определения их удовлетворенности (п. 6.1.1 РК). Установлены следующие методы получения информации об удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон:

- внутр. потребителей образовательных услуг ВО и доп. образования – студентов и слушателей различных курсов – проводятся социологические опросы, для которых используются анкеты по оценке удовлетворенности работой преподавателей (опросы «преподаватель глазами студентов») и условиями предоставления образовательных услуг. Отв. – нач. ЦССКО, кафедра социологии;

- выпускников университета – проводится анкетирование, по мере возможности, в течение нескольких лет после окончания вуза. Отв. – зав. выпускающими кафедрами, нач. ЦССКО, отд. АРТППК;

- внеш. потребителей – предприятий (организаций) – проводится анкетирование и собираются официальные отзывы, а также определяются показатели спроса на выпускников вуза (заказы на специалистов, данные трудоустройства выпускников) с целью выяснения их удовлетворенности выпускниками, работающими у них. Отв. – зав. выпускающими кафедрами, зав. Отд. АРТППК;

- администрации и служб занятости МО и г. Дубна – собираются официальные отзывы и сведения о выпускниках, состоящих на их учете. Отв. – зав. отд. АРТППК;

- Минобрнауки РФ – сбор информации о рейтинге университета «Дубна» и выполнении требований аккредитационных показателей, а также показателей. Отв. – проректор, курирующий данное направление.

8.1.1.3 Полученная информация используется при анализе СК со стороны руководства (п.5.6.2 РК), обеспечении высшим руководством выполнения всех установленных требований (п.5.1 РК), определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей (п. 7 РК), а также для улучшения деятельности вуза (п. 8.3 РК).

8.1.2 Внутренний аудит СК (проверка) университета «Дубна» (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.2.2)

8.1.2.1 В университете периодически проводятся внутр. аудиты (проверки), являющиеся высшей формой контроля руководством СК. Аудит (проверки) проводится по всем процессам СК, устанавливая связь между целями процесса, ходом реализации процесса и результатами процесса и выявляя слабые стороны и области для улучшения.

8.1.2.2 Координация и руководство внутр. аудитами (проверками) возлагается на ПРК.

8.1.2.3 Результаты внутр. аудитов (проверок) служат входными данными для анализа СК со стороны руководства (п.5.6 РК), позволяют университету декларировать свое соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2011и обеспечивают внутр. и внеш. потребителям уверенность в стабильном качестве предоставляемых университетом образовательных услуг и надежности внутривузовской СК.

8.1.2.4 Внутренние аудиты осуществляются с целью:

- определения соответствия выполненных в рамках СК мероприятий запланированным действиям;
- поддержания СК в рабочем состоянии в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2008;
- анализа оценки и постоянного повышения результативности СК;

- валидации процессов;
- определения потенциальных возможностей для улучшения;
- определения степени достижения целей и реализации политики в области качества.

8.1.2.5 Внутренние аудиты проводятся:

- ЦССКО, в соответствии с ежегодными планами внутр. аудитов и программами аудитов (проверок), составленными в университете – плановые аудиты;
- на основании требований потребителей и заинтересованных сторон – внеплановые аудиты;
- перед проведением внешнего аудита третьей стороной с целью сертификации (ресертификации) СК университета «Дубна» – предсертификационные аудиты.

8.1.2.6 В ходе и по результатам аудита формируются сведения о действенности СК университета, выявляются возможности для совершенствования процессов и процедур, а также формулируются рекомендации по тем направлениям деятельности, которые требуют улучшения.

8.1.2.7 Внутр. аудит проводится при взаимодействии всех СП университета в соответствии с годовыми планами внутр. аудитов. Отв. за разработку годовых планов внутр. аудитов, определение объектов, а также за организацию и проведение внутр. аудитов является ПРК.

8.1.2.8 В годовом плане внутр. аудитов определяются критерии, масштабы, объекты и методы проведения аудита. При составлении годового плана внутр. аудитов учитываются состояние и важность подлежащих аудиту процессов и областей, а также результаты предыдущих аудитов.

8.1.2.9 В университете установлены процедуры отбора и обучения аудиторов (проверяющих) с целью обеспечения объективности и беспристрастности процесса аудита (проверки).

8.1.2.10 Внутр. аудит (проверка) включает планирование, оперативное управление, контроль и улучшение. По итогам аудита (проверки) составляется отчет о результатах внутр. аудита.

8.1.2.11 Периодичность, ответственность и требования, касающиеся планирования и проведения аудитов, информирование об их результатах, а также ведение и сохранение записей изложены в СК-ДП- «Внутренние аудит в СК».

8.1.2.12 Последующие действия для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин, а также действия по верификации предпринятых мер и отчет о результатах верификации осуществляются в соответствии с п. 8.3.2 РК.

8.1.3 Мониторинг и измерение процессов (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.2.3)

8.1.3.1 Мониторинг и измерение процессов СК университета «Дубна» осуществляется на основе разработанной системы показателей измерений, которая формируется «снизу вверх»: от показателей работы преподавателей и сотрудников – к показателям процессов и деятельности университета в целом (рисунок 5).

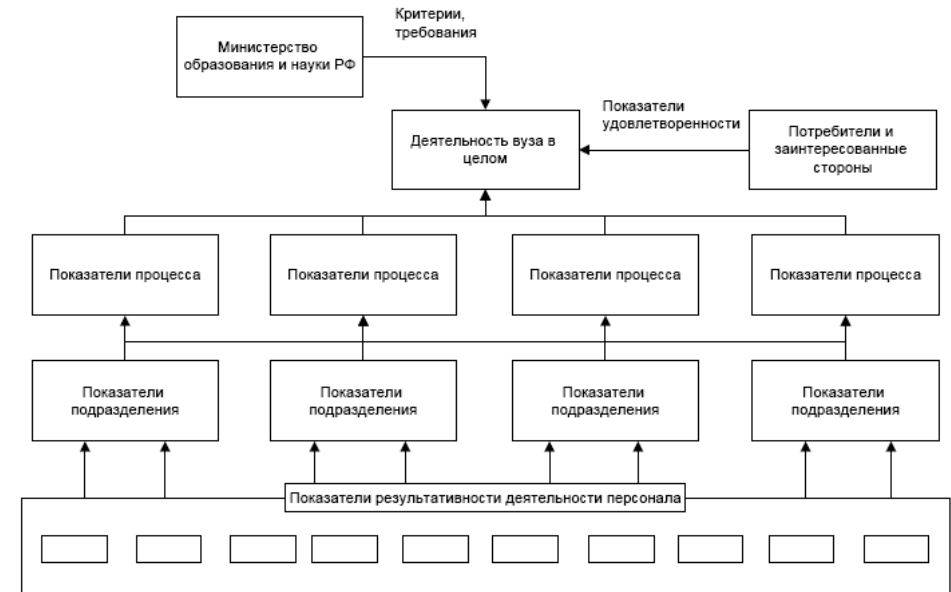


Рисунок 5. Формирование системы показателей измерения процессов СК университета

8.1.3.2 Для мониторинга и измерения процессов СК используется также информация о результатах работы учебных, научно-исследовательских и административно-управленческих СП университета. В систему показателей процессов СК входит оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон. Объединение результатов измерения всех процессов СК дает оценку качества деятельности университета, которая сравнивается с критериями, установленными Минобрнауки РФ, а также планируемыми целями университета.

8.1.3.3 В основу измерения процессов СК положена следующая логическая модель: Политика в области качества – цели – планирование. В университете «Дубна» разработана система показателей для измерения процессов СК, в которой представлена взаимосвязь: процесс – измеряемая цель – результат – методика его измерения – подразделения-участники (исполнители) – кто проверяет.

8.1.3.4 Собранные в результате мониторинга и измерения процессов информация используется для анализа данных (п.8.4. РК). Когда измеряемая цель не достигнута, предпринимаются адекватные КД для обеспечения соответствия образовательных услуг установленным требованиям (п. 8.3.2 РК и СК-ДП- «Корректирующие и предупреждающие действия»).

8.1.3.5 Ответственность за организацию мониторинга и измерения процессов СК возлагается на ПРК. Отв. за координацию работ по мониторингу и измерению процессов СК является нач. ЦССКО.

8.1.4 Мониторинг и измерение продукции (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.2.4)

8.1.4.1 В области мониторинга и измерения качества образовательных услуг ВО университетом применяются надлежащие методы, направленные на выявление степени соответствия образовательных услуг требованиям ФГОС ВО, а также доп. требованиям потребителей и заинтересованных сторон.

8.1.4.2 Мониторинг и измерение уровня качества образовательных услуг ВО состоит из двух систем:

- мониторинга и измерения качества результата образовательного процесса: соответствия уровня знаний студентов и выпускников требованиям ФГОС ВО;
- мониторинга и измерения характеристики системы обеспечения этого качества:
 - содержания образования,
 - уровня подготовки абитуриентов,
 - качества преподавательских кадров,
 - информационно-методического обеспечения,
 - материально-технического обеспечения качества подготовки,
 - используемых образовательных технологий,
 - науч. деятельности.

8.1.4.3 Объектами мониторинга и измерения качества результата образовательного процесса являются:

- компетенции студентов, полученные во время обучения (промежуточный контроль);
- компетенции выпускников (выходной контроль).

8.1.4.4 Измерение компетенций студентов во время обучения осуществляется при проведении следующих контрольных мероприятий:

- промежуточных аттестаций студентов;
- экзаменов;
- зачетов;
- защит курсовых проектов (работ).

8.1.4.5 Для установления наличия компетенций студентов используются традиционные методы (собеседование, защита рефератов и курсовых проектов и работ, сдача экзаменов с использованием экзаменационных билетов, тестов и др.). Отв. за данные процессы являются преподаватели кафедр университета.

8.1.4.6 Управление средствами измерений и контроля осуществляется в соответствии с п.6.3.11 РК.

8.1.4.7 Оценка полученных компетенций выпускников осуществляется:

- при сдаче гос. экзаменов;
- в процессе защиты выпускной квалификационной работы.

8.1.4.8 Отв. за оценку компетенций выпускников университета «Дубна» являются зав. выпускающими кафедрами.

8.1.4.9 Доказательства осуществления требуемых измерений и наблюдений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных ведомостях) в соответствии с п. 4.4.3 РК и СК-ДП-«Управление записями СК».

8.1.4.10 Свидетельством соответствия критериям приемки продукции в университете является диплом о ВО с приложением, в котором указана оценка уровня знаний выпускника по изученным дисциплинам. В дипломе

указывается лицо, санкционировавшее выпуск продукции – ректор университета. Выдача диплома осуществляется только после завершения теоретического курса и успешного прохождения итоговых аттестационных мероприятий.

8.1.4.11 Мониторинг и измерение характеристик системы обеспечения качества образовательных услуг университета «Дубна» осуществляется в соответствии с п.п. 8.1.2 и 8.1.3 РК.

8.1.5. Самооценка в сравнении с др. вузами.

8.1.5.1 Университет «Дубна» периодически проводит самооценку эффективности функционирования СК в соответствии с критериями конкурса Рособрнадзора «Системы обеспечения качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования».

8.1.5.2 Самооценка в университете «Дубна» в плановом порядке проводится по распоряжению высшего руководства вуза, в процессе подготовки университета к комплексной проверке, а также перед изменением Миссии, Политики и Целей университета «Дубна» в области качества.

8.1.5.3 Результаты самооценки университета «Дубна» анализируются в рамках процесса анализа СК со стороны руководства университета «Дубна» и служат основанием для определения областей для улучшения СК.

8.1.5.4 Университет «Дубна» принимает участие в общероссийских (конкурс российский лидер качества), рег. (рег. премии субъектов федерации в области качества) и ведомственных конкурсах (конкурс Минобрнауки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов») в области СК.

8.2. Управление несоответствующей продукцией (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.3)

8.2.1 Университет обеспечивает все необходимые условия, чтобы продукция, не соответствующая требованиям – студенты, не прошедшие контрольные мероприятия (неуспевающие студенты), а также несоответствующая образовательная услуга – была выявлена, идентифицирована, зарегистрирована и находилась в управляемых условиях с целью предотвращения возникновения аналогичных несоответствий в будущем.

8.2.2 В университете «Дубна» разработана и внедрена СК-ДП- «Анализ и устранение несоответствий», определяющая общий порядок управления несоответствующей продукцией.

8.2.3 Работа с несоответствующей продукцией образовательного процесса университета «Дубна» – неуспевающими студентами, анализ и устранение причин неуспеваемости студентов проводятся в рамках организационной деятельности, а также в процессе анализа данных (п.8.4 РК). Ответственность за организацию и результативность работы с неуспевающими студентами возлагается на деканов факультетов.

8.2.4 С неуспевающими студентами могут быть осуществлены мероприятия с целью устранения обнаруженного несоответствия (к примеру, переекзаменовка). В случае отчисления неуспевающего студента, но по предоставлению им необходимых (оправдательных) документов, он может быть восстановлен с условием прохождения повторных аттестационных испытаний.

8.2.5 В целях эффективного управления неуспевающими студентами деканы реализуют следующие действия:

- текущий контроль успеваемости и превентивная (предупреждающие действия) работа с отстающими студентами;
- выявление и идентификация неуспевающих студентов во время экзаменационных сессий;
- анализ причин неуспеваемости;
- переекзаменовка студентов;

- отчисление студентов;
- восстановление студентов.

8.2.6 Неуспевающие студенты выявляются в результате всех видов контроля в процессе образовательной деятельности:

- текущего контроля успеваемости;
- промежуточной аттестации;
- допуска к сессии;
- экзаменационной сессии;
- итоговых квалификационных мероприятий.

8.2.7 Записи о характере несоответствий и предпринятых действий, включая санкционированное разрешение на переекзаменовку, отчисление или восстановление, регистрируются в журналах экзаменационных сессий, экзаменационных листах, экзаменационных ведомостях, распоряжениях и приказах по университету и др. документах. Они поддерживаются в рабочем состоянии согласно СК-ДП-«Управление записями».

8.2.8 Управление несоответствующей продукцией, выявленной после ее поставки, не применимо для образовательных услуг ВО вуза, так как неуспевающим студентам не выдается диплом о высшем образовании, и они не могут приступить к работе как квалифицированные специалисты.

8.2.9 Несоответствующая образовательная услуга выявляется в процессе анализа требований ФГОС ВО, а также на основании анализа удовлетворенности потребителей.

Анализ несоответствия проводится по всем процессам СК в рамках образовательного процесса университета «Дубна» и учитывается непрерывность подготовки по всем направлениям, структура учебных планов, объемное соотношение по блокам дисциплин, объемы практической подготовки, формы и количество промежуточных аттестаций, а также требования к проведению итоговых аттестаций, квалификация ППС, материально техническая база, информационное обслуживание и пр.

8.2.10 Выявленные несоответствия образовательной услуги анализируются руководством университета (п. 8.4 РК), после чего

предпринимаются действия по их устранению, а также устранению предопределивших их причин в порядке, установленном в СК-ДП-«Анализ и устранение несоответствий».

8.3. Улучшение (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.5)

8.3.1 Постоянное улучшение СК (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.5.1)

8.3.1.1 Постоянное улучшение – это повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования.

8.3.1.2 В университете процесс постоянного улучшения используется как инструмент для улучшения внутр. результативности и эффективности СК, а также удовлетворения потребителей и др. заинтересованных сторон путем максимально рационального использования опыта и знаний персонала. В процессе постоянного улучшения участвуют все работники университета.

Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на ПРК университета «Дубна».

8.3.1.3 Постоянное улучшение распространяется на:

- продукцию (результаты образовательного процесса, в том числе компетенции выпускников);
- процессы;
- СК;
- производственную среду.

8.3.1.4 В результате процесса постоянного улучшения:

- выбирается оптимальная организация процессов различного уровня;
- повышается результативность и эффективность процессов СК;
- улучшается инфраструктура и производственная среда;
- снижаются затраты путем устранения неэффективных, нерациональных действий и эффективного использования всех видов ресурсов;
- повышается качество образовательных услуг путем закрепления начатых изменений в СК университета;

- повышается мотивированность персонала путем привлечения всех сотрудников к участию в жизни университета, придания работе творческого характера и возможности самореализации сотрудников.

8.3.1.5 Для реализации процесса постоянного улучшения в университете осуществляется следующее:

- высшее руководство демонстрирует свою приверженность и активно участвует в разработке и улучшении СК (п. 5.1 РК);
- высшее руководство обеспечивает, чтобы Политика в области качества включала приверженность к выполнению требований и постоянному улучшению (п. 5.3 РК);
- высшее руководство обеспечивает планирование качества, которое включает постоянное улучшение СК (п. 5.4.2 РК);
- результаты анализа СК руководством включают действия, относящиеся к улучшению СК и ее процессов (п. 5.6.3 РК);
- определяются и своевременно обеспечиваются необходимые ресурсы для внедрения и улучшения процессов СК (п. 7 РК), а также внедряются инновационные образовательные технологии;
- определяются, планируются и внедряются действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия и достижения улучшений (п. 8.1 РК), которые включают определение потребности в использовании применяемых методов, в том числе статистических;
- создана система измерений и обратной связи, согласно которой определяются, собираются и анализируются соответствующие данные по оценке пригодности и результативности СК и выявлению возможности улучшений (п. 8.4 РК);
- постоянно производится сбор количественных характеристик, осуществляемых процессов и результатов работ;
- улучшается СК путем реализации Политики и целей в области качества, а также результатов аудитов, КД и ПД (п. 8.3 РК), анализа данных для улучшения, анализа со стороны руководства, менеджмента ресурсов;
- с целью поддержания соответствия процессов и продукции требованиям ко всем процессам СК университета применяется цикл улучшения Деминга «Plan – Do – Check – Act»;

- осуществляется участие персонала в работе по постоянному улучшению, делегирование полномочий, групповая работа и создание команд по улучшению, обучение и повышение квалификации;
- мероприятия по постоянному улучшению планируются и выполняются в соответствии с количественными целями и показателями результативности процессов; приоритеты стратегического развития университета согласованы и доведены до сведения всех сотрудников; цели улучшения качества регулярно пересматриваются и отражают изменения ожиданий потребителей и заинтересованных сторон университета «Дубна»;
- реализуется нацеленность на потребности заинтересованных сторон;
- осуществляется стандартизация достижений посредством документирования СК.

8.3.1.6 Процесс постоянного улучшения состоит из следующих стадий:

- выбор процессов для улучшения;
- описание и оценка процессов;
- улучшение процессов;
- стандартизация и внедрение улучшенных процессов.

8.3.1.7 На стадии выбора процессов для улучшения осуществляются действия, указанные в пп. 8.3.1.7.1 – 8.3.1.7.2 РК.

8.3.1.7.1 Для улучшения выбираются процессы, которые на данный момент являются наиболее критическими и в первую очередь нуждаются в улучшении. Критические процессы или процессы, нуждающиеся в улучшении, определяются в результате осуществления следующих действий:

- внутренних аудитов (п.8.1.2 РК);
- инспекционных проверок;
- анализа данных для улучшения (п. 8.4 РК);
- анализа со стороны руководства эффективности СК (п.5.6 РК);
- текущей деятельности подразделений;
- получения жалоб и рекламаций от потребителей заинтересованных сторон.

8.3.1.7.2 Руководством университета создаются рабочие группы из числа специалистов СП, имеющих отношение к рассматриваемым процессам, которые будут заниматься их улучшением.

Для этого ректор принимает решение (оформленное в виде приказа по университету) о создании рабочих групп по улучшению процессов, их количественном и качественном составе, назначении рук., а также формулирует цели улучшения процессов. Рук. рабочих групп назначаются из числа сотрудников университета и несут ответственность за описание, оценку процессов, составление плана работ по улучшению, а также формирование плана действий по внедрению достигнутых улучшений. В их обязанности входит: ознакомление с концепцией процессов постоянного улучшения для последующего обучения всех остальных сотрудников, организация встреч и ведение отчетности.

8.3.1.8 На стадии описания и оценки процессов специалисты рабочих групп:

- определяют границы процессов;
- описывают выбранные процессы «как есть», используя блок-схемы и диаграммы хода деятельности;
- определяют точки контроля;
- формируют показатели качества осуществления процессов;
- намечают возможные пути улучшения процессов.

8.3.1.9 На стадии улучшения процессов специалистами рабочих групп:

- составляются планы работ по улучшению;
- осуществляются (апробируются) намеченные мероприятия в небольшом масштабе;
- проводится оценка достижения запланированных улучшений;
- определяются результаты оценки и степень улучшения;
- формируются планы действий по внедрению достигнутых улучшений в полном масштабе.

8.3.1.10 На стадии стандартизации и внедрения достигнутых улучшений процессов разрабатываются, утверждаются и внедряются ДП осуществления улучшенных процессов, в соответствии с которыми в каждый последующий момент времени эти процессы могут быть осуществлены одинаковым образом при минимальной изменчивости их

характеристик. Процессы включают описание порядка действий и требования к контролируемым параметрам качества процесса, основанные на измерениях, а также учете требований и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон. Проекты изменений, вносимых в соответствующую документацию СК, разрабатываются рук. рабочих групп или отв. исполнителями и согласовываются с ЦССКО. Решение о внесении изменений в документацию СК принимает ПРК университета «Дубна», что оформляется в виде его письменного распоряжения. Изменения в документацию своевременно вносятся лицом, отв. за ведение данного документа, и персонал, имеющий отношения к этой документации, знакомится с изменениями незамедлительно. О внесении изменений в действующую документацию СК делается соответствующая отметка в листе регистрации изменений.

8.3.2 КД и ПД (ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 8.5.2, 8.5.3)

8.3.2.1 Университет осуществляет КД, предпринимаемые для устранения причин существующих несоответствий, с целью предотвращения их повторного возникновения, а также ПД, предпринимаемые для устранения причин потенциальных несоответствий с целью предупреждения их появления.

8.3.2.2 Процесс КД и ПД осуществляется во всех СП университета, участвующих в СК, после обнаружения в их деятельности несоответствий или при выявлении возможности возникновения несоответствий в будущем.

8.3.2.3 Несоответствия в университете выявляются:

- при внутренних аудитах (проверках) (п.8.1.2 РК);
- в процессе инспекционных проверок;
- при анализе данных для улучшения (п. 8.4 РК);
- при анализе со стороны руководства эффективности СК (п.5.6 РК);
- при проектировании;
- в процессе текущей деятельности подразделений;
- при получении жалоб и рекламаций от потребителей.

8.3.2.4 Ответственность за руководство, координацию и контроль процесса КД и ПД, осуществляемых в университете, а также оценку их эффективности возложена на ПРК университета «Дубна».

8.3.2.5 Ответственность за разработку планов КД и ПД, их осуществление и записи по результатам предпринятых действий возлагается на рук. СП, в которых были обнаружены несоответствия или возможности для их возникновения в будущем.

8.3.2.6 В университете разработана ДП (СК-ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»), устанавливающая требования относительно:

- выявления существующих несоответствий (установления возможных несоответствий), их анализа значимости и влияния на качество образовательной услуги;
- установления причин возникших (возможных в будущем) несоответствий, в частности с использованием статистических методов (диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы);
- определения, планирования и реализации КД и ПД для предотвращения повторений возникших несоответствий или с целью устранения причин возможных в будущем несоответствий;
- записей результатов предпринятых КД и ПД;
- анализа эффективности предпринятых КД и ПД.

8.4. Анализ данных (ГОСТ Р ИСО 9001-2011. п. 8.4)

8.4.1 В университете определены, собираются и анализируются данные, необходимые для демонстрации пригодности и результативности СК, а также определения возможных областей для улучшения СК.

8.4.2 Анализируемые данные по качеству включают:

- результаты измерения процессов СК (п. 8.1.3 РК);
- результаты внутренних аудитов (проверок);
- данные об удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;

- результаты самооценки университета «Дубна» в сравнении с др. вузами;
- результаты образовательного процесса – компетенции выпускников;
- показатели результативности науч. работы в рамках образовательного процесса университета «Дубна»;
- рейтинг университета по модели «Мониторинг деятельности вузов», объединяющий показатели комплексной оценки деятельности вуза и основные показатели деятельности;
- рейтинг факультетов;
- рейтинг кафедр;
- показатели результативности деятельности ППС на основе рейтинговой оценки.

8.4.3 Для реализации сбора данных на ЦССКО университета «Дубна» возложена ответственность и определены полномочия для формирования и постоянного обновления БД, содержащих сведения:

- о результатах работы преподавателей и сотрудников университет , факультетов, кафедр, филиалов и университета в целом;
- об измерении процессов СК университета.

8.4.4 Анализ данных направлен на сравнение достигнутых результатов с запланированными (п. 5.4 РК). Он осуществляется планомерно.

9. Информирование общества

9.1. Общественная роль университета «Дубна»

9.1.1 Университет «Дубна» осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в полномочные органы РФ.

9.1.2 Для информирования внутренних и внешних потребителей, а также заинтересованных сторон университета «Дубна» определены, документированы и поддерживаются в рабочем состоянии процессы внутривузовского обмена информацией и внеш. информирования. Их цель состоит в своевременном предоставлении актуальной информации о результатах деятельности университета «Дубна», его достижениях и планах развития персоналу вуза, абитуриентам, обучаемым, организациям-работодателям, партнерам, обществу и иным заинтересованным сторонам, используя сеть Интернет, внутреннюю телесеть, городские, региональные и центральные СМИ.

9.1.3 Ответственность за информирование общества лежит на высшем руководстве университета (п. 5.1 РК). Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления СК университета «Дубна».

9.2. Внутривузовский обмен информацией

9.2.1 Цель процесса внутривузовского обмена информацией состоит в информировании студентов, сотрудников и преподавателей университета «Дубна», создании положительного внутр. имиджа университета «Дубна» в пределах вуза путем информирования о происходящих в университете процессах, мероприятиях и пр.

9.2.2 Управление работой по внутривузовскому обмену информацией реализуется по следующим направлениям деятельности:

- организация информирования общественности вуза о происходящих в нем процессах, событиях, мероприятиях и пр.
- организация представлений руководства университета к персоналу.

- размещение объявлений и поздравлений.

9.2.3 Управление работой по внутр. информированию общественности университета «Дубна» организовано в соответствии с уставом университета «Дубна».

9.2.4 Осуществляет деятельность по планированию, координации, контролю всех форм деятельности университета «Дубна» по внутр. информированию общественности вуза помощник проректора, курирующего данное направление.

9.3. Внешнее информирование

9.3.1 Цель процесса внеш. информирования состоит в создании положительно имиджа университета «Дубна» через информирование общественности о происходящих в университете процессах, мероприятиях и пр.

9.3.2 Внеш. информирование общества реализуется в университете «Дубна» по следующим направлениям:

- коммуникативная деятельность (подготовка и распространение через средства массовой информации официальных сообщений, заявлений, пресс-релизов, готовых материалов о деятельности университета; подготовка и размещение коммерческих публикаций; организация и проведение конференций; размещение информации в справочной и специализированной периодике; размещение объявлений; обновление информационного контента официального веб-сайта университета «Дубна»; издание рекламных материалов об университете, размещение рекламы в СМИ);
- выпуск «Вестника Международного университета природы, общества и человека «Дубна».

9.3.4 Управление работой по внеш. информированию организовано в соответствии с уставом университета «Дубна».

Приложение А

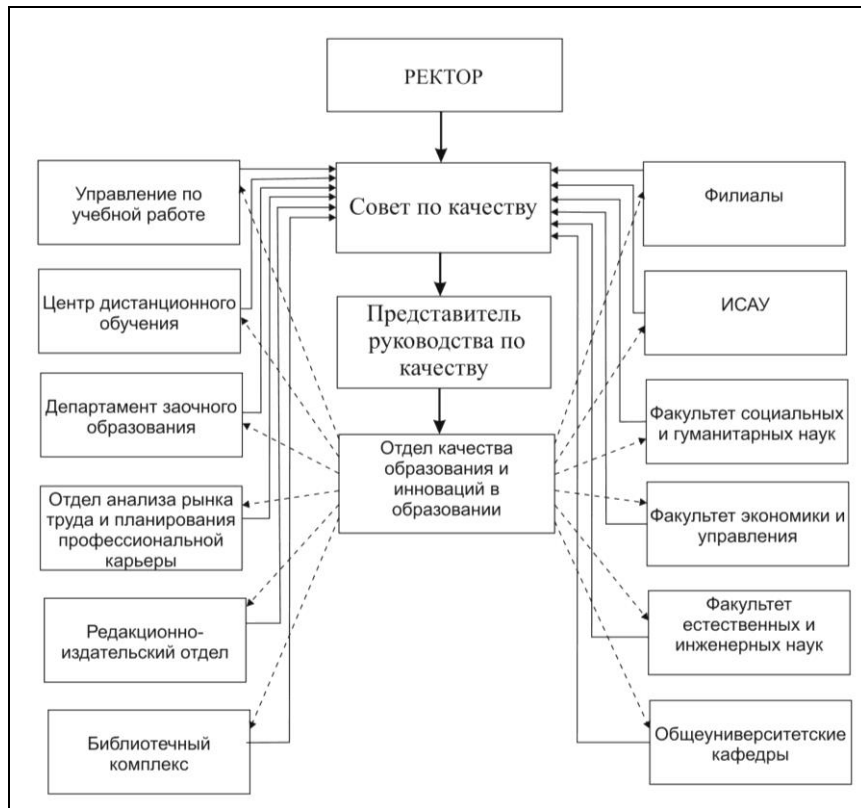



Рис. Организационная структура СК в университете «Дубна»

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
	ДП «Управление документацией»

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
государственного университета «Дубна»
«03» февраля 2015г.
№ 317

СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Документированная процедура
«Управление документацией»

СОГЛАСОВАНО
Представитель
руководства по качеству
А.С. Деникин
«02» февраля 2015 г.

Дубна, 2017 г.

1. Область применения

Настоящая процедура устанавливает единые формы, правила обозначения, оформления, разработки, проверки, актуализации, утверждения, учета, хранения и рассылки документов СК, правил описания процессов, порядка управления документами СК, принятыми в образовательном учреждении.

Требования данного документа обязательны к применению во всех структурных подразделениях обеспечивающих образовательный процесс университета «Дубна».

1.1. Перечень сокращений и обозначений

ДП – документированная процедура;

ИЭ – используемый экземпляр документа;

СК – система качества образовательного учреждения;

ОК - ответственный по качеству;

УЭ – утвержденный экземпляр документа;

ОИ – ответственный исполнитель;

НД – нормативная документация;

ЦССКО – центр сопровождения системы качества образования.

2. Описание процедуры

2.1. Документация СК университета и их идентификация

В составе документации системы качества образовательного учреждения различаются:

- организационно-распорядительная документация – регламентирующая деятельность подразделений, должностных лиц и персонала университета в области качества;

- учебно-методическая документация – регламентирующая процессы гарантии качества в образовательной деятельности.

К учебно-методической документации относятся: учебные планы и рабочие программы, учебные графики, методические инструкции (рекомендации) по применению технологий обучения и оценки знаний обучаемых, учебно-методические комплексы по дисциплинам учебного плана и т.п.

Структура документации СМК состоит из 5 уровней и приведена в таблице 1.

Таблица 1 – Структура документации СМК университета «Дубна»

№	Уровень управления	Документы
1	Руководящий. Управление качеством со стороны руководства	Политика и цели руководства университета «Дубна» в области качества. Руководство по качеству
2	Стратегический. Управление качеством со стороны персонала	Документированные процедуры управления, в том числе обязательные. План стратегического развития университета «Дубна». Решения Ученого совета
3	Оперативный	Записи и данные по качеству
4	Подтверждение качества	Первичные записи. Результаты анализа первичных записей. Принятые решения по улучшению процессов, продукции, СК
5	Базовый уровень. Документация по обеспечению качества	Внутренние технические документы. Внутренние нормативные документы. Внешние нормативные документы, правовая документация. Методические документы. Документы по стратегическому и оперативному планированию. Организационно-распорядительные документы

Для обозначения документов СК используется система идентификации, введенная в действие приказом ректора о документах системы качества в 2009 году.

2.2. Стадии управления документами СК

Стадиями управления документацией СК являются:

- 1 определение потребности в документе;
- 2 планирование разработки;
- 3 разработка, оформление;
- 4 проверка и согласование;
- 5 утверждение, ввод в действие;
- 6 регистрация, учет;
- 7 размножение, распределение (рассылка);
- 8 хранение документации;
- 9 анализ, актуализация, внесение изменений, переутверждение;
- 10 отмена;
- 11 изъятие и аннулирование;
- 12 архивирование.

Стадии управления документами СК установлены в матрице ответственности, представленной в таблице 2, их выполнение обеспечивается лицами, ответственными согласно матрице. Управление формами обеспечивается разработчиками.

2.3. Оформление документов СК

Для оформления документа разработаны принципы, при использовании которых достигается его однозначная идентификация, и восстанавливаемость, а также обеспечивается его проверка на адекватность и утверждение до ввода в действие.

Документы системы качества оформляются в соответствии локальными актами университета «Дубна» в части документооборота.

Требованием к оформлению документов СК является наличие на титульном листе наименования документа, грифа утверждения в правом верхнем углу, подписи уполномоченного лица, даты утверждения и печати. Изменения к РК и ДП утверждаются ректором и вводятся в действие приказом по университету (датой ввода в действие является дата утверждения).

Регистрация и распространение через рассылку посредством системы электронного документооборота. Идентификация производится по номеру и дате утверждения приказа ректора, которым утвержден документ.

Введение в работу электронного документооборота позволяет упростить процедуру введения документа в практику работы персонала университета, изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

В документе СК должны быть:

- определены цель регламентируемой деятельности и основные задачи, решение которых обеспечивает достижение цели,
- установлена область применения объекта документирования, указанного в наименовании данного документа;
- дается описание к объекту документирования. В зависимости от специфики объекта требования могут излагаться в одном или нескольких разделах.
- распределены ответственность и полномочия персонала по отношению к данному объекту документирования, при этом

подразумевается, что для реализации ответственности при выполнении какой-то функции персонал наделяется соответствующими полномочиями, которые могут быть подробно определены, например в должностных инструкциях.

- перечислены те нормативные документы, которые необходимо использовать при внедрении в действие данного документа.

Содержание и вид различных форм определяется разработчиком данного документа и зависит от цели использования данного документа.

Журналы, которые применяются в СК для регистрации информации, должны иметь на титульном листе данные о дате начала и окончания (если журнал окончен), ответственном за ведение журнала.

Классификацию документа, порядковый номер документа устанавливает уполномоченный по качеству.

2.4. Управление внутренними документами СК

Основанием для планирования работ по разработке документации СК университета является выявленная потребность в выпуске или корректировке документа. Потребность в выпуске или корректировке документа СК университета может быть зафиксирована в служебной записке, протоколе или плане мероприятий при проведении корректирующих и/или предупреждающих действий, а также в плане работы центра сопровождения качества образования.

Документ СК университета разрабатывается структурным подразделением университета, который по направлению деятельности имеет непосредственное отношение к объекту документирования и/или является исполнителем требований документа. При необходимости для разработки документа может быть создана рабочая группа, в состав которой должны быть включены представители всех заинтересованных структурных подразделений университета. Методическую помощь в разработке документов СК университета оказывает ЦССКО университета.

Проект документа в обязательном порядке проходит этап согласования с действующим составом ученого совета (документы руководящего, стратегического уровня, документы базового уровня), либо заинтересованными лицами. После ознакомления, имеющиеся у членов Ученого Совета, заинтересованных лиц, замечания и предложения доводятся до разработчика документа в виде рекомендаций, документ отправляется разработчику на доработку, устанавливается срок к

которому документ необходимо представить в доработанном или переработанном виде.

После повторно представления проекта документ согласовывается со всеми заинтересованными лицами и утверждается приказом ректора.

Экземпляры утвержденных документов с подлинными подписями лиц, разработавших, согласовавших и утвердивших документы, передаются на хранение в общий отдел университета. Электронные варианты утвержденных документов СК университета передаются посредством системы электронного документооборота.

Контрольные экземпляры утвержденных документов оперативного уровня документации СК университета хранятся в разработавшем его структурном подразделении.

Утвержденный и введенный в действие документ СК университета подлежит регистрации в Реестре документов СК университета. Реестр документов СК университета ведет ЦССКО.

Тиражирование и рассылку документов СК университета осуществляют общий отдел и ЦССКО университета. Рассылка документов СК университета может производиться как в электронной форме, так и на бумажном носителе. Общий отдел обеспечивает защиту документа СК от исправлений (например, путем использования PDF формата). Передача электронного (бумажного) документа СК в подразделения осуществляется согласно списку рассылки.

Учитывая значительное число структурных подразделений и сотрудников университета, актуальные версии документов СК руководящего и стратегического уровней, хранятся в локальной сети университета. Ответственность за достоверность и актуальность документов СК, находящихся в корпоративной сети, несет общий отдел, ЦССКО. Данные документы, считаются действующими и предназначены для использования структурными подразделениями и сотрудниками университета. При необходимости передача документов СК на факультеты (ИСАУ) производится, как правило, в электронной форме. Ответственность за целостность документа СК и соответствие его содержания оригиналу несет ответственный по качеству факультета (ИСАУ).

Контроль за исполнением требований документов СК университета внутреннего происхождения осуществляется в рамках: – текущего контроля, осуществляемого руководителем структурного

подразделения университета; – внутренних и внешних проверок СК университета. Хранение документов СК университета в структурных подразделениях университета должно осуществляться в специально отведенных местах, обеспечивающих их сохранность, постоянную пригодность для использования и оперативность доступа для всех заинтересованных лиц, имеющих право на доступ. Архивное хранение документов СК университета внутреннего происхождения осуществляет архив университета. Разработчик документа СК университета (ОИ) обязан поддерживать документ в актуальном состоянии, своевременно вносить в текст изменения, проводить замену требований, утративших силу, путем систематической оценки актуальности и пригодности, периодического пересмотра и обновления документа СК университета. Оценка актуальности и пригодности документа СК университета проводится в случае изменений требований нормативных документов, организационной структуры управления и в иных случаях, а также по мере необходимости.

Политика в области качества оформляется как в виде отдельного документа, так и в обязательном порядке включается в «Руководство по качеству».

Проект очередной версии политики и целей организации готовит рабочая группа, созданная приказом ректора, в которую входят наиболее квалифицированные и авторитетные работники профессорско-преподавательского состава, а также компетентные специалисты из различных подразделений.

Проект политики и целей в области качества:

- обсуждается в подразделениях университета «Дубна», на Совете по качеству и Ученом Совете;
- замечания и предложения по проекту поступают к координатору рабочей группы, который проводит их анализ и обобщение;
- уточненный проект политики и целей передается ректору, который их рассматривает, уточняет и утверждает как обязательства руководства в области качества.

Политика и цели тиражируются и рассылаются во все подразделения университета «Дубна». Одновременно осуществляется кампания по разъяснению политики и Целей в подразделениях с регистрацией в виде протокола Совета по качеству.

Пересмотр политики и целей осуществляется в аналогичном порядке, но дополнительно используется информация, получаемая в ходе анализа СК.

Процесс управления Положениями университета включает в себя следующие этапы:

- планирование и организация разработки;
- разработка (в том числе оформление, согласование и утверждение);
- выпуск и обращение (в том числе регистрация, сканирование, рассылка, учет и хранение);
- актуализация (в том числе пересмотр, внесение изменений, замена или отмена и изъятие из обращения).

Процесс управления документацией СК внешнего происхождения предполагает:

- определение потребности структурных подразделений университета во внешней НД;
- обеспечение структурных подразделений университета внешней НД;
- организацию работ по хранению и актуализации внешней НД в структурных подразделениях университета.

Управление внешними НД университета осуществляется в соответствии с Временным порядком работы с документами в университете «Дубна».

3. Ответственность и полномочия

Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является представитель руководства по качеству (начальник ЦССКО).

Распределение полномочий подразделений и должностных лиц по управлению документацией приведено в таблице 2.

Таблица 2. Распределение полномочий по управлению документацией.

Отдел, должностное лицо	Полномочия
ЦССКО	ЦССКО ответственен за: - актуализацию всей документации СК;

	<ul style="list-style-type: none"> - проверку всех документов на соответствие требованиям стандартов в области качества (ISO 9001, ENQA и др.); - актуализацию Руководства по качеству; - рассылку актуальных документов и изъятие старых документов; - архивирование документации
Руководители подразделений	<p>Каждый руководитель ответственен за:</p> <ul style="list-style-type: none"> - адаптацию существующей документации изменяющимся требованиям; - разработку новой документации СК для своей области; - внесение изменений в документацию своей области; - рассылку актуализированной документации в пределах своей области ответственности; - изъятие старых документов; - информирование и соответствующее обучение всего персонала, к которому относятся изменения.
Все сотрудники	<p>Все сотрудники ответственны за:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять исключительно актуализированную документацию СК; - применять только оригиналы разрешенных документов и не копировать их, так как эти копии не будут актуализироваться.

Таблица 3. Стадии управления и матрица распределения ответственности и полномочий при управлении документацией СК.


Стадии управления	Должностные лица		
	РК	ДП	ДИ
1. Определение потребности в документе	Ректор	Руководители процессов	Ректор, Руководители процессов, руководители подразделений
2. Планирование разработки	Представитель руководства по качеству, ЦССКО	Руководители процессов	Ректор, Руководители процессов, руководители подразделений
3. Разработка и оформление	Представитель руководства по качеству, ЦССКО	Руководители процессов, ЦССКО	Ректор, Руководители процессов, руководители

			подразделений
4. Определение статуса документов при разработке	ИЭ, УЭ	ИЭ, УЭ	ИЭ, УЭ
5. Проверка	Ректор, Представитель руководства по качеству	Представитель руководства по качеству, ЦССКО	Представитель руководства по качеству, Руководители подразделений
6. Утверждение ввод в действие	Ректор	Руководители процессов	Руководители процессов
7. Регистрация, учет	Представитель руководства по качеству, ЦССКО	Руководители процессов	Отдел труда и заработной платы
8. Электронная рассылка	Общий отдел, ЦССКО	Общий отдел	
9. Хранение: - место хранения - сроки хранения	УЭ – ЦССКО ИЭ – общий отдел, руководители подразделений, должностные лица До переиздания	УЭ – общий отдел ИЭ – руководители подразделений, должностные лица До переиздания	УЭ - Отдел труда и заработной платы ИЭ – на рабочих местах До переиздания
10. Анализ, актуализация, внесение изменений, переутверждение	Представитель руководства по качеству, ЦССКО	Руководители процессов	Руководители подразделений
11. Отмена	Ректор	Руководители процессов	Руководители подразделений
12. Изъятие, утилизация, архивирование	Представитель руководства по качеству, ЦССКО	Руководители процессов	Руководители подразделений

4. Нормативные документы

Настоящий документ разработан в соответствии со следующими документами:

- Требования стандартов ISO 9001, ENQA;
- Руководство по качеству, разделы «Термины и определения», «Управление документацией»;
- Правила разработки, согласования и утверждения должностных инструкций и положений о структурных подразделениях (в рамках системы качества);
- временный порядок работы с документами в университете «Дубна».

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
	ДП «Управление записями»

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
государственного университета «Дубна»
«03» февраля 2015г.
№ 317

СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Документированная процедура
«Управление записями»

СОГЛАСОВАНО
Представитель
руководства по качеству
А.С. Деникин
«02» февраля 2015г.

Дубна, 2017

1 Область применения

Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок управления записями и ответственность сотрудников Университета «Дубна» за документирование и хранение данных о качестве.

Настоящий документ предназначен для персонала, регистрирующего, сохраняющего и/или использующего записи и данные по качеству в СМК.

Требования процедуры обязательны к применению структурными подразделениями Университета «Дубна», обеспечивающими образовательный процесс.

1.1. Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте организаций используются следующие сокращения:

ГАК – государственная аттестационная комиссия

ДИ – должностная инструкция

ДП – документированная процедура

ИТ – информационные технологии

КД – корректирующие действия

ПД – предупреждающие действия

ПСП – положение о структурном подразделении

РК – руководство по качеству

СК – система качества

УО – учебный отдел

2 Общие положения

В данной процедуре записи о качестве подразделяются на записи, требуемые в обязательном порядке стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2011, и другие записи о качестве.

Порядок управления записями состоит в определении стадий управления и ответственных лиц с приданием им соответствующих полномочий.

Структура записей о качестве СМК университета «Дубна» включает:

1 Записи и данные, содержащие первичную информацию по качеству. Исходную информацию получают в первый раз в ходе

выполнения того или иного процесса. Примерами исходной информации могут быть результаты зачетов, экзаменов, протоколы обучения в области качества, записи в журналах, анкеты с результатами опросов студентов и преподавателей и т.п.

2 Записи и данные, содержащие обработанную информацию по качеству. Обработанная информация получается в результате тех или иных действий для получения дополнительной информации из уже имеющихся данных. Примерами обработанной информации могут быть результаты обработки данных анкетирования и т.п.

3 Записи и данные, содержащие систематизированную информацию по качеству. Примерами систематизированной информации по качеству являются: отчет о внутреннем аудите, отчет об анализе СК, данные о персонале, результаты оценки и отбора абитуриентов, результаты анализа распределения выпускников на рынке труда и т.п.

2.1 Стадии управления записями в СК

Стадии управления записями в СК включают:

- сбор записей о качестве;
- идентификацию;
- хранение;
- архивирование (при необходимости);
- изъятие;
- защиту записей;
- восстановление записей.

В приложении А приведен перечень основных видов записей о качестве Университета «Дубна», приведены примеры конкретных видов записей и указано распределение ответственности и полномочий должностных лиц по управлению записями о качестве.

Ответственные лица обеспечивают реализацию всех стадий управления записями о качестве.

2.2. Требования к информации, содержащейся в носителях данных

Информацию в носителях следует представлять в доступном для использования и однозначно понимаемом виде в соответствующих формах.

Допускается вносить исправления в журналы регистрации при ошибочном написании тех или иных данных. В этом случае, старая запись

зачеркивается и вносится новая. Рядом ставится подпись исполнителя и дата.

2.3. Места и сроки хранения носителей информации о качестве, доступ к ним и порядок восстановления.

Зарегистрированные данные и записи по качеству следует хранить в условиях, исключающих их порчу, нанесение ущерба и потерю.

Руководитель подразделения:

- устанавливает места хранения носителей информации о качестве в безопасной и защищенной среде;

- назначает ответственного за все действия с данными и записями по качеству и за их сохранность;

- обеспечивает доступ к информации о качестве представителям других организаций в случаях, когда это необходимо, например, при процедуре лицензирования и аккредитации образовательного учреждения;

- обеспечивает восстановление записей и данных по качеству в случае их утраты.

2.4. Сроки хранения носителей информации о качестве

Сроки хранения для каждого вида носителя данных о качестве установлены настоящим документом (прил. А). При введении новых видов записей и данных сроки хранения устанавливает начальник ЦССКО, исходя из интересов университета, и по согласованию со всеми заинтересованными должностными лицами. При этом следует учитывать требования или пожелания потребителей, контролирующих или осуществляющих надзор органов.

Для носителей, содержащих обработанные записи и данные по качеству (на основе подборки документов), сроки хранения следует определять, исходя из наибольшего срока хранения одного из носителей, на основе которых была создана подборка.

По истечении сроков хранения записи и данные по качеству передаются руководителем подразделения в архив университета «Дубна» с сопроводительной служебной запиской.

2.5. Доступ к носителям данных и записей по качеству

Разрешение на ознакомление с записями и данными для персонала сторонних организаций дает ректор университета «Дубна».

Перечень и вид предоставляемых записей и данных по качеству контролирующим или осуществляющим надзор органам определяется требованиями этих органов. Эти требования представлены в соответствующих нормативных документах этих органов.

Выдача данных и записей в каждом подразделении регистрируется в журнале исходящей документации, в котором указывается основание для выдачи, наименование запросившего сведения подразделения или организации, реквизиты документа (дата, номер, наименование).

2.6. Порядок восстановления

При утрате или порче записей и данных руководитель подразделения – держатель этих сведений – при поступлении запроса, дает указание ответственному лицу за ведение этих документов восстановить запрашиваемый документ на основе данных, имеющихся в исходных носителях информации (например, в рабочем журнале).

После восстановления документа на нем делается надпись «Дубликат», ставится подпись и дата, указывается расшифровка подписи с указанием должности.

3 Ответственность и полномочия

Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является начальник ЦССКО.

Руководители подразделений и лица, осуществляющие регистрацию записей и данных по качеству в подразделениях, несут ответственность за достоверность и своевременность фиксируемой информации, ее обработку, правильность заполнения бланков и форм, организацию ведения и хранения носителей с данными и записями.

Искажение и непредставление данных и записей в установленные сроки и в соответствующем объеме квалифицируется как нарушение исполнительской дисциплины.

4 Правовые, нормативные и другие документы

Настоящий документ разработан в соответствии со следующими документами:

- Требования стандартов ISO 9001, ENQA;
- Руководство по качеству, разделы «Термины и определения», «Управление документацией»; «Управление записями»;

- Правила разработки, согласования и утверждения должностных инструкций и положений о структурных подразделениях (в рамках системы качества);
- устав университета «Дубна»;
- временный порядок работы с документами в университете «Дубна».

Приложение А

Общий перечень видов записей и данных о качестве

Записи

В соответствии с ISO 9000 записи – это документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. В отношении управления записями также действуют требования по их идентификации (типовая форма, название, дата, подпись), хранению, защите от повреждений и возможности восстановления, определению сроков сохранности и изъятия записей и т.д.

Перечень обязательных записей в государственном университете «Дубна»

Записи о качестве		
№ Раздела ISO 9001	№ согласно реестру процессов и видов деятельности в рамках СК университета «Дубна»	Записи в Университете «Дубна»
1	2	3
4.2 Управление документацией	1.1 Стратегический менеджмент и менеджмент качества	Миссия Политика Руководство по качеству Документированные процедуры и записи Перечень видов записей и данных по качеству (настоящее приложение)
5.2 Ориентация на потребителя	2.2, 2.3	Перечень заинтересованных сторон Реестр организаций с которыми заключены договора о сотрудничестве
5.3 Политика в области качества		Цели в области качества
5.4 Планирование		План разработки и внедрения СК
5.5 Ответственность, полномочия и взаимодействия		Приказ о распоряжении полномочий проректоров Положение о структурном подразделении Должностные инструкции Приказы об ответственном представителе руководства по качеству, внутренних аудиторов и уполномоченных по качеству в подразделениях
5.6.1. Анализ со стороны	1.3 Анализ СК со стороны руководства и	Записи анализа СК со стороны высшего руководства Протокол решения ученого совета вуза,


руководства	информационная политика	факультета Выходные данные анализа - приказы ректора, распоряжения, программа исправления замечаний Самообследование по критериям конкурса Рособнадзора (отчет) Отчет эксперта по Результатам конкурса План корректирующих и предупреждающих действий по итогам аудита Самообследование при процедурах лицензирования и аккредитации по собственной методике Оценка эффективности системы качества университета «Дубна» Отчет начальника ЦССКО об анализе СК Протокол анализа СК на заседании Совета по качеству Результаты аудитов (проверок) Отчет об удовлетворенности потребителей, решения – протоколы заседания кафедры, совета факультета
6.2.2. Людские ресурсы. Компетентность, обучение и осведомленность		Записи об образовании, подготовке, навыках и опыте Личное дело сотрудника Требования к компетентности персонала. Документы отдела кадров Протоколы заседания Ученых Советов университета «Дубна» (факультетов) Положение о порядке выдвижения, требованиях к претендентам на преподавательские и научные должности и присвоении ученых званий профессора и доцента по кафедре и по специальности в университете, Положение об аттестационно-кадровой комиссии План повышения квалификации персонала на год. Приказы об обучении работников в области качества Свидетельства о повышении квалификации, удостоверения, сертификаты, дипломы (об образовании, ученых степеней и званий)
6.3 Инфраструктура		Акты состояния зданий, сооружений, результаты освидетельствования сосудов, работающих под давлением, энергетического хозяйства, транспорта, связи и т.д.

		Планы проверок, ремонта помещений. Результаты проверок
6.4 Производственная среда		Перечень документов с требованиями по БЖД Перечень производственных факторов
7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции		Записи о том, что процессы жизненного цикла и продукция соответствуют требованиям Аттестационная ведомость Зачетная книжка Диплом Лицензия Свидетельство государственной аккредитации Планы: план работы университета, кафедр и подразделений на учебный год, учебный план, рабочий план, график учебного процесса, индивидуальный план работы преподавателей Перечень видов записей, свидетельствующих о соответствии процессов жизненного цикла и продукции установленным требованиям (основная образовательная программа)
7.2 Процессы, связанные с потребителем		Перечень нормативных документов, содержащих требования к образовательным программам Результаты анализа требований потребителей и других заинтересованных сторон Результаты мониторинга информации об удовлетворенности потребителей (от п. 8.2.1) (анкеты, благодарности, рекламации и т.п.)
7.2.2. Анализ требований относящихся к продукции		Записи результатов анализа Решение кафедры Комплект документов для экспертизы Заключение УМО Комплект документов для внешней проверки Приказ ректора о зачислении на 1 курс
7.3 Проектирование и разработка (в том числе 7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания)		План проектирования и разработки Входные данные и требования к их составу: ГОС и комментирующие его положения, Инструктивные Письма Минобрнауки РФ, методические разработки, материалы предыдущих разработок Учебные планы Результаты анализа проекта и разработки: протоколы заседаний Сведения о валидации проекта и разработки: гриф утверждения – виза председателя Записи по изменению проекта и разработки: отметка о согласовании и утверждении

		изменений к учебным планам, программам дисциплин, планам занятий, расписаниям и т.д. Результаты аттестации персонала (см. п.6.2)
7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки		Входные данные для проектирования и разработки Запросы работодателей Государственные образовательные стандарты (ГОС-2, ФГОС-3) Внутренние требования вуза Статистика службы занятости
7.3.4. Анализ проекта и разработки		Записи результатов анализа Протокол учебно-методического совета вуза Заключение о соответствии ГОС
7.3.5. Верификация проекта и разработки		Записи результатов верификации проекта и разработки Визы ответственных сотрудников (зав.кафедрой, декана, начальника учебного управления, проректора по учебной работе, ректора)
7.3.6. Валидация проекта и разработки		Записи результатов валидации проектирования и разработки Лицензия Отзывы работодателей
7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки		Записи изменений результатов проектирования и разработки Решение учебно-методического совета Переутвержденные документы
7.4.1. Процесс закупок и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов		Записи результатов оценки и переоценки поставщиков Протокол решения конкурсной комиссии Договор/ контракт на закупку Акты выполненных работ, договоры на поставку, сметы и др.
7.4.2 Довузовская подготовка и прием студентов		Результаты верификации уровня знаний, умений и навыков принимаемых абитуриентов установленным требованиям: требования, предъявляемые к абитуриентам, списки абитуриентов, личное дело абитуриента, протоколы вступительных испытаний, отчет приемной комиссии и др. Правила приема в университет, Положение о порядке целевого приема в университет «Дубна», Положения об учебно-методических комплексах «Университет – Колледж», Положение о кафедре довузовской подготовки, Положение о приеме и обучении иностранных граждан в университет «Дубна»
7.5А Реализация		Требования к формам документов для их

основных образовательных программ		идентификации и прослеживаемости приведены в Инструктивных Письмах Минобрнауки РФ (студенческому билету, зачетным книжкам) Ведомости успеваемости, протоколы ГАК, положение о практике студентов университет «Дубна», курсовые работы Отчеты о прохождении практик
7.5Б Реализация программ дополнительного образования		
7.5.4. Собственность потребителей		Записи о собственности потребителей Извещение о потере Служебная/ объяснительная записка Приказ
7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений		Записи по калибровке, поверке оборудования График проверки/ калибровки Реестр метрологического оборудования Паспорта, свидетельства Сведения о подтверждении статуса используемых компьютерных программных средств и их регулярных проверках
8.1 Измерения, анализ, улучшение		Экспертная оценка знаний
8.2 Мониторинг и измерение		Данные об удовлетворенности потребителей: анкеты, отчеты по анализу удовлетворенности потребителей Отчеты о внутренних аудитах Результаты контроля выполнения КД и ПД Регистрация результатов проверки качества, полученных студентами знаний, умений и навыков с целью проверки соблюдения установленных требований на соответствующих этапах образовательного процесса (в том числе записи о студентах, знания и навыки которых не соответствуют установленным требованиям): ведомости успеваемости, экзаменационные листы, рейтинг студентов группы Отчет с анализом данных (см. п. 5.6) Планы КД и ПД Результаты оценки предпринятых КД и ПД (Запись в протоколе несоответствий)
8.2.2. внутренние		Записи по внутренним аудитам Программа

аудиты (проверки)		аудита План аудита Записи аудиторов Отчет по аудиту
8.3. Управление несоответствующе й продукцией		Записи о характере несоответствий и любых действиях Аттестационная ведомость Направление на передачу Аттестационная ведомость (повторная передача) Приказ о переводе/отчислении/академическом отпуске Результаты повторного контроля после дополнительной подготовки Отчет с анализом данных (см. п. 5.6)
8.4 Анализ данных		Планы КД и ПД
8.5 Улучшение		Результаты оценки предпринятых КД и ПД (Запись в протоколе несоответствий)
8.5.2.		Записи результатов предпринятых корректирующих действий Протокол заседания кафедры Служебная записка руководителю
8.5.3.		Записи результатов предпринятых предупреждающих действий Протокол заседания кафедры Расписание дополнительных консультаций

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
	ДП «Внутренние аудиты»

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
государственного университета «Дубна»
«03» февраля 2015 г.
№ 317

СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Документированная процедура
«Внутренние аудиты»

СОГЛАСОВАНО
Представитель
руководства по качеству
А.С. Деникин
«02» февраля 2015 г.

Дубна, 2017
128

1. Область применения

Настоящий документ устанавливает порядок проведения внутренних аудитов (проверок) в государственном университете «Дубна».

Цель регламентируемой деятельности – определение порядка и правил проведения внутренних аудитов (проверок) системы качества.

Требования процедуры обязательны к применению структурными подразделениями университета «Дубна», которые участвуют в обеспечении качества образования.

2. Сокращения

Перечень сокращений и обозначений

ПРК – представитель руководства по качеству;

РГА – руководитель группы аудита;

СК – система качества;

СКО – система качества образования;

ЦССКО – центр сопровождения системы качества образования;

ENQA –Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании;

КД - корректирующие действия;

ДП – документированная процедура;

ГОСТ – государственный стандарт;

3. Термины и определения

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).

Внутренние аудиты (проверки) – иногда называемые "аудиты (проверки) первой стороной", проводятся обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей могут служить основанием для декларации о соответствии.

Программа аудита (проверки) – совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Аудитор – лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки).

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие – выполнение требования.

Документированная процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Корректирующие действия – действия, предпринятые для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

4. Общие положения

Систематически проводимые внутренние аудиты (проверки) предназначены для обеспечения руководства университета объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в системе качества деятельности требованиям нормативной базы управления качеством в университете (стандарты и директивы ENQA, стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2011 и иные стандарты и нормативные акты, определяющие требования к системе качества образовательного учреждения);
- соответствие описанной в системе качества деятельности подразделения – фактической;
- оценка результативности запланированных результатов;
- эффективность деятельности.

Внутренние аудиты (проверки) могут проводиться в следующих случаях:

- по программе аудитов (проверок) на год;
- при необходимости, обусловленной совершенствованием процессов и документов.

Внутреннему аудиту подлежат основные и обеспечивающие процессы системы качества.

Формами внутреннего аудита могут быть:

- периодические проверки (плановые или внеплановые) подразделений, отдельных сотрудников и видов деятельности в рамках процессов университета «Дубна»;
- инспекции подразделений или видов деятельности в рамках процессов университета «Дубна»;

– комиссии по анализу эффективности деятельности подразделений и результативности видов деятельности в рамках процессов университета «Дубна».

Внутренние аудиты применяются, когда возникает необходимость оценить степень соответствия отдельных подразделений или отдельных процессов, в том числе в виде внеплановых аудитов (проверок).

Графическое описание процедуры приведено в приложении А.

Классификация внутренних аудитов (проверок)

В зависимости от объектов и используемых методов аудиты (проверки) подразделяются на аудит адекватности (проверка документов) и аудит соответствия (проверка деятельности в подразделениях).

Проверка документации СК (аудит адекватности)

Проверка документации СК осуществляется в соответствии с программой аудита. Документация СК должна удовлетворять требованиям локальных актов университета «Дубна».

При аудите адекватности проверка документов осуществляется по следующим позициям:

- проверка комплектности и полноты документов;
- внешний вид документов;
- соответствие документов установленным правилам оформления;
- соответствие названия, обозначений, структурного построения документа;
- наличие подписей, их расшифровок, дат и должностей разработчиков, проверяющих, согласующих и утверждающих документ;
- использование точных и однозначных терминов и определений;
- обеспечение непрерывности при различных процессах (деятельности);
- описание процесса с достаточным уровнем детализации (оно должно соответствовать компетентности персонала, выполняющего процесс);
- наличие условий для функционирования СК (деятельность, документальные требования к деятельности и ее результатам, обученный персонал, ресурсы, документирование деятельности, способы проверки и

взаимодействие при выполнении процесса, установленная ответственность персонала).

Выявленные аудитором несоответствия в документах заносятся в протоколы.

По результатам аудита адекватности руководитель группы аудиторов корректирует (при необходимости) план проведения аудита соответствия.

Содержание процедуры

Аудит соответствия

При аудите соответствия устанавливается степень, с которой СК понята, внедрена и соблюдается персоналом (фактическое выполнение персоналом требований, установленных в документации СК организации).

Несоответствия, выявленные аудиторами, заносятся в протоколы (прил. Г, Д).

Планирование осуществляется на учебный год, разработанная программа аудитов утверждается ректором и доводится до сведения подразделений не позднее 01 октября. Планирование осуществляется таким образом, чтобы каждое подразделение, участвующее в образовательном процессе, было проверено в течение года не менее одного раза.

Порядок проведения внутренних аудитов

Внутренние аудиты проводят в соответствии с разработанной на учебный год «Программой внутреннего аудита (проверок) университета «Дубна» (Прил. Б);

Подготовка внутреннего аудита (проверки) включает:

- назначение руководителя аудиторской группы (председателя комиссии);
- уточнение состава группы аудиторов и обязанностей аудиторов (членов комиссии);
- согласование места проведения и сроков проведения с руководителем проверяемого подразделения;
- утверждение ПРК плана аудита (проверки) не позднее, чем за 7 дней до проведения проверки;
- обеспечение группы аудиторов (комиссии) необходимой документацией СК и бланками «План внутреннего аудита СК (проверки)» (прил. В), «Протокол несоответствия» (прил. Г, Д);

– анализ аудиторами (комиссией) документации, содержащей информацию о деятельности подразделения и объекте аудита.

РГА за 7 дней до аудита (проверки) направляет план аудита (проверки) руководителям проверяемых подразделений.

При внеплановых проверках программа аудита (проверки) утверждается распоряжением ПРК, план аудита (проверки) доводится до сведения руководителей подразделений за 7 дней до аудита.

Проведение внутреннего аудита (проверки)

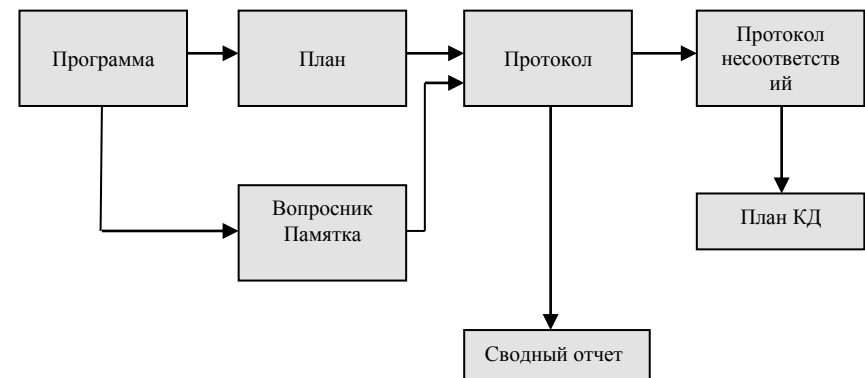
Технология аудита (проверки):

- проведение аудита адекватности и аудита соответствия;
- проверка наличия и доступности всех документов СК, обязательных для деятельности данного подразделения (процесса);
- проверка соответствия деятельности подразделения требованиям, установленным в документации СК.

Управление записями при проведении внутренних аудитов (проверки)

- Программа внутренних аудитов (проверок);
- План внутренних аудитов (проверок);
- Протокол внутреннего аудита (проверки);
- Протокол несоответствия;
- Отчет.

Схема внутреннего аудита (проверки)



Выявленные в результате аудита (проверки) несоответствия регистрируются в протоколах несоответствия (Прил. Д). Там же руководителем подразделения записываются согласованные с ПРК корректирующие или предупреждающие действия.

По окончании аудита (проверки) РГА в течение 7 дней составляется отчет. Форма отчета приведена в Прил. Ж. Отчет должен содержать полную, точную и однозначно понимаемую информацию по проведенному аудиту (проверке). Этот отчет является одним из видов записей по качеству и необходим для оценки СК и принятия решений об ее улучшении. Копии отчета направляются руководителям подразделений.

После получения «Отчета по аудиту (проверке)» руководители подразделений по выявленным несоответствиям обязаны провести корректирующие действия с целью устранения несоответствий.

Отчеты и другие документы по внутренним аудитам хранятся в ЦССКО в течение 5 лет, а затем передаются в архив.

Проведение внутреннего аудита (проверки) состоит из следующих этапов:

Начальник ЦССКО составляет проект плана внутренних аудитов (проверок). При разработке проекта плана внутреннего аудита (проверки) учитываются: требования работодателей, других заинтересованных лиц, претензии и рекламации на образовательные услуги университета «Дубна», указания руководства и предложения подразделений университета «Дубна».

На основании проекта плана проведения внутренних аудитов (проверок) и настоящей документированной процедуры ПРК и руководитель группы аудиторов (председатель комиссии) организуют согласование и утверждение плана внутренних аудитов (проверок) и критериев аудита (проверки) у ректора университета «Дубна».

Проведение внутреннего аудита (проверки) осуществляют аудиторы (комиссия), руководитель и представители проверяемого подразделения на основании утвержденного плана внутренних аудитов (проверок).

Перед началом аудита (проверки) руководитель аудиторской группы (председатель комиссии) проводит вступительное совещание, на котором присутствуют аудиторы (члены комиссии), руководитель и представители проверяемого подразделения. Руководитель аудиторской

группы (председатель комиссии) информирует присутствующих о программе аудита (проверки).

При проведении аудита соответствия (проверки) устанавливается фактическое выполнение персоналом установленных требований. Выявленные несоответствия фиксируются в протоколе несоответствий.

Руководитель группы аудиторов (председатель комиссии) готовит отчет по результатам аудита (проверки). В процессе подготовки отчета используются рабочие материалы аудиторов (комиссии).

После окончания аудита (проверки) и составления отчета проводится итоговое совещание группы аудиторов (комиссии), на котором результаты аудита (проверки) доводятся до сведения руководителя проверяемого подразделения.

Начальник ЦССКО организует обсуждение итогов аудита (проверки), утверждение, рассылку и хранение отчета внутреннего аудита (проверки) должностным лицам и подразделениями согласно списка рассылки (см. Прил. Ж).

В зависимости от принятых по результатам аудита (проверки) решений Руководитель проверенного подразделения организует следующие работы:

- устраняет несоответствия (протокол несоответствия, приложение Д);
- проводит процедуру корректирующих/предупреждающих действий.

Результаты выполненных работ документируются и предоставляются в ЦССКО в установленные сроки.

5 Ответственность и полномочия

Ответственность за решение о проведении плановых и внеплановых внутренних аудитов (проверок) несет ректор университета «Дубна».

Ответственность и полномочия подразделений и должностных лиц, участвующих в регламентированной настоящей процедурой деятельности, приведена в таблице 1 и графическом описании процедуры (приложение А).

Таблица 1 – Матрица распределения ответственности и полномочий

Наименование работ, мероприятий	Подразделение (должностное лицо)			
	ответственный	реализующий	Сополнитель	Информируемый
Программа внутреннего аудита	ректор	ЦССКО	руководитель аудиторской группы	руководители подразделений, аудиторы
Разработка «Плана внутреннего аудита» и назначение руководителя аудиторской группы	ПРК	ЦССКО	руководитель аудиторской группы	руководители подразделений, аудиторы
Информирование проверяемых подразделений	ЦССКО	руководитель аудиторской группы	аудиторы	руководители подразделений
Обеспечение аудиторов необходимыми документами	ЦССКО	руководитель аудиторской группы	-	-
Составление отчета по аудиту	руководитель аудиторской группы	аудиторы	-	ректор, руководители подразделений

Хранение документов по аудиту	ЦССКО	ЦССКО	руководители подразделений	-
-------------------------------	-------	-------	----------------------------	---

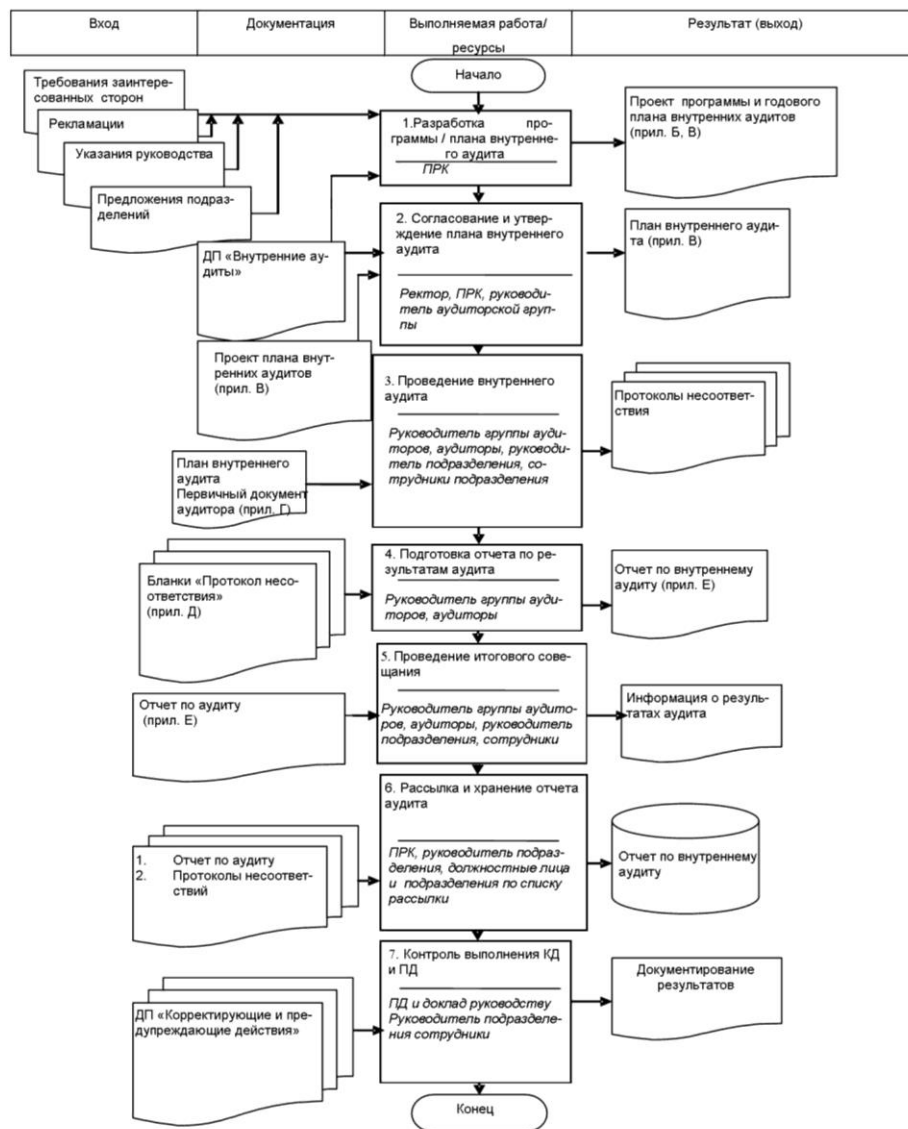
6 Правовые, нормативные и другие документы

Настоящий документ разработан в соответствии с действующим законодательством, также учитывались:

- Требования стандартов ISO 9001, ENQA;
- Руководство по качеству, разделы «Термины и определения», «Управление документацией»; «Управление записями»; «Корректирующие и предупреждающие действия»
- Правила разработки, согласования и утверждения должностных инструкций и положений о структурных подразделениях (в рамках системы качества);
- временный порядок работы с документами в университете «Дубна».
- Устав государственного университета «Дубна»;
- Положение о центре сопровождения системы качества образования университета «Дубна».

Приложение А

Графическое описание документированной процедуры



Приложение Б

Программа внутреннего аудита (проверки) СК университета «Дубна»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор государственного
университета «Дубна»

_____ Д.В. Фурсаев

« ____ » _____ 201 ____ г.

**Программа внутренних аудитов (проверок) университета «Дубна»
на 201_/201_ уч. г.**

№ п.п.	Проверяемые подразделения университета «Дубна»	Объекты внутреннего аудита (проверки)	Время аудита (проверки) (месяц, год)
1	2	4	5
1			
2			

Представитель руководства по качеству

_____ / А.С. Деникин /
(подпись) (ФИО)

« ____ » _____ 201 ____ г.

Приложение В

План проведения внутреннего аудита (проверки)

№ _____ от « ____ » _____ 201_г.

УТВЕРЖДАЮ

Представитель руководства по
качеству

_____ А.С. Деникин

« _____ » _____ 20 ____ г.

План проведения внутреннего аудита (проверки)

№ п.п.	Структурные подразделения университета «Дубна»	Дата, Время проведения аудита	Состав аудиторской группы (комиссии) Руководитель/ состав аудиторов (комиссии)	Представите ль подразделен ия	Место провед ения
1	2	3	4	5	6
1					
2					

Начальник центра сопровождения
системы качества образования

Протокол внутреннего аудита (проверки) (№ прогр. - № п/п)

Подразделение _____

Дата _____ Время _____

№ п.п.	Тема (вопрос)	Пункты ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Наблюдения аудитора (члена комиссии)	Отметка о выполнении требований		
				выполнено	Не выполнено	Не проверялось
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						

Руководитель группы аудиторов

(Председатель комиссии)

(подпись)

Аудиторы

(Члены комиссии)

(подпись)

Основные выводы _____

Приложение Д

Бланк протокола несоответствия при проведении внутреннего аудита (проверки)

		Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна»	
		ПРОТОКОЛ НЕСООТВЕТСТВИЯ № progr. - № п/п № _____	Номер аудита (проверки): Номер страницы
Подразделение:		Руководитель подразделения (ФИО):	
Аудитор (ФИО):		Руководитель группы аудиторов (Председатель комиссии) (ФИО):	
Данные о несоответствии			
Критерий аудита (проверки): <дать ссылку на требование (положение стандарта, документа системы и т.д.), нарушение которого привело к появлению данного несоответствия>			
Краткое описание несоответствия: Аудитор (член комиссии) _____ «__» _____ 20__ г. (подпись)			
Обнаруженное несоответствие признаю Не признаю: Обоснование в виде приложения к протоколу на ... листах (ненужное зачеркнуть) Руководитель проверяемого подразделения _____ «__» _____ 20__ г. (подпись)			
План корректирующих/Предупреждающих действий (ненужное зачеркнуть): № _____ от «__» _____ 20__ г.		Срок устранения:	
несоответствия			
Корректирующее/Предупреждающее действие выполнено: (ненужное зачеркнуть) Руководитель проверяемого подразделения _____ «__» _____ 20__ г. (подпись)		Подпись ответственного за выполнение: _____ «__» _____ 20__ г. (подпись)	
Оценка корректирующего/предупреждающего действия (ненужное зачеркнуть): Удовлетворительно Неудовлетворительно Аудитор (член комиссии) _____ «__» _____ 20__ г. (подпись)			

СОГЛАСОВАНО:

Начальник центра сопровождения системы качества образования

Приложение Е

План корректирующих/ предупреждающих действий

Мероприятие	Вид действия КД/ПД	Срок исполнения	Ответственный за исполнение КД (ПД)	Ресурсы	Отметка о выполнении
1.					
2.					
3.					

Руководитель подразделения

Приложение Ж

Содержание отчета по аудиту (проверке)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор государственного
университета «Дубна»
_____ Д.В. Фурсаев
«_____» _____ 201__ г.

Отчёт № _____

о результатах внутреннего аудита (проверки)

1. Цель аудита (проверки).
2. Сроки проведения аудита (проверки).
3. Состав аудиторской группы (комиссии).
4. Проверенные подразделения.
5. Проверенные требования.
6. Перечень документов, на соответствие которым проводился аудит (проверка).

№ протокола	Описание несоответствия или уведомления	Категория	Критерии аудита (проверки)	Срок выполнения запланированных действий	Примечание
1	2	3	4	5	7

Выводы: _____

Перечень несоответствий и уведомлений _____

СОГЛАСОВАНО:


Представитель руководства по качеству _____ / А.С. Деникин /
(подпись) (ФИО)

«_____» _____ 201 г.

Руководитель группы аудита (председатель комиссии) _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

«_____» _____ 201 г.

Рассылка:

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
	ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
государственного университета «Дубна»
«03» февраля 2015г.
№ 317

СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Документированная процедура
«Корректирующие и предупреждающие действия»

СОГЛАСОВАНО
Представитель
руководства по качеству
А.С. Деникин
«02» февраля 2015 г.

Дубна, 2017 г.

1. Область применения

Настоящая процедура устанавливает единый порядок применения корректирующих и предупреждающих действий по отношению ко всем видам несоответствий процессов и видов деятельности, реализуемых системой качества образования (далее – СК) в Государственном университете «Дубна».

Требования данного документа обязательны к применению во всех структурных подразделениях обеспечивающих образовательный процесс университета «Дубна».

2. Термины и определения

В настоящем стандарте применяется ГОСТ Р ИСО 9000 - 2011 Перечень ключевых понятий и терминов для терминологического словаря по обеспечению качества высшего образования Российской Федерации, разработанного в соответствии с обязательствами Российской стороны по Болонскому процессу (далее - Перечень ключевых понятий и терминов).

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (ГОСТ Р ИСО 19011 - 2003).

Гарантии качества в образовании - все виды скоординированной деятельности, направленные на выполнение требований к качеству.

Данные по качеству - документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеющие статуса записей по качеству.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Информационная карта процесса - документ, содержащий информацию об основных атрибутах процесса, а именно о входах и выходах процесса, включая цели процесса, измерения и анализ процесса, мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса, взаимодействия процесса (поставщики/потребители), ресурсы процесса, документы управления процессом.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для

устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие - невыполнение требования.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Процесс - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Эффективность - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3. Описание стандарта

3.1 Общие положения

Стандарт устанавливает требования к планированию, реализации и контролю выполнения корректирующих и предупреждающих действий, направленных на реализацию требований СК, с целью повышения её результативности и эффективности.

Информация об установленных несоответствиях и причинах потенциальных несоответствий собирается, обобщается и анализируется руководителями соответствующих подразделений, процессов и видов деятельности Государственного университета «Дубна» совместно с комиссией по качеству.

В качестве источников информации о несоответствиях и причинах потенциальных несоответствий могут выступать результаты:

- внутренних аудитов/проверок (ДП «Внутренний аудит»);
- работы органов по аккредитации;
- участия Государственного университета «Дубна» и его структурных подразделений, научно-педагогических и других категорий работников во внешних и внутренних мероприятиях (конкурсы, конференции, программы, гранты и др.);
- работы с потребителями или работодателями (результаты

маркетинговых исследований рынка научных, образовательных услуг, рынка труда и др.);

- самообследования структурных подразделений;
- аттестации работников и наблюдений за их работой;
- оценки удовлетворенности заинтересованных сторон

образовательной деятельностью университета «Дубна».

По характеру несоответствий, причин потенциальных несоответствий руководители структурных подразделений, процессов и видов деятельности, совместно с комиссией по качеству, принимают решение о выполнении коррекции, вводе корректирующих или предупреждающих действий. Объем мероприятий, назначаемых в качестве корректирующих и предупреждающих действий, зависит от того, насколько значимы последствия выявленных несоответствий.

Условия ввода корректирующих и предупреждающих действий задаются параметрами и характеристиками процессов, установленных в информационных картах.

3.1.1. Корректирующие действия

Устранение причин выявленных несоответствий проводится с целью предупреждения их повторного появления.

Решение о вводе корректирующих действий с учетом их важности принимают: ректор, представитель руководства по качеству, руководитель направления деятельности (проректор), руководитель соответствующего процесса, руководитель структурного подразделения (далее - ответственный руководитель).

Для разработки корректирующих действий ответственный руководитель формирует рабочую группу (далее - группа) из числа научно-педагогических работников и других категорий работников с целью разработки и сопровождения плана корректирующих действий (приложение А).

Корректирующие действия должны отвечать требованиям:

- адекватности (соответствие корректирующих действий несоответствию);
- выполнимости (наличие ресурсов для выполнения);
- своевременности;
- обоснованности (принятие решений, основанных на фактах);

- ограниченности во времени;
- ответственности за выполнение действий.

Ресурсы на проведение корректирующих действий устанавливает ответственный руководитель.

По итогам корректирующих действий комиссия по качеству проводит анализ их результативности и эффективности, результаты/решения оформляет протоколом и доводит информацию до всех заинтересованных лиц.

3.1.2. Предупреждающие действия

Устранение причин потенциальных несоответствий проводится с целью предупреждения возникновения несоответствий.

Решение о вводе предупреждающих действий с учетом их важности принимает ответственный руководитель.

Для разработки предупреждающих действий ответственный руководитель формирует группу из числа научно-педагогических работников и других категорий работников с целью разработки и сопровождения плана предупреждающих действий (приложение Б).

Предупреждающие действия планируются исходя из уровня риска потенциального несоответствия, затрат на реализацию данного потенциального несоответствия, затрат на выполнение предупреждающих действий.

Предупреждающие действия должны отвечать требованиям:

- адекватности (соответствие действий причинам потенциальных несоответствию);
- выполнимости (наличие ресурсов для выполнения);
- своевременности;
- обоснованности (принятие решений, основанных на фактах);
- ограниченности во времени;
- ответственности за выполнение действий.

Ресурсы на проведение предупреждающих действий устанавливаются ответственным руководителем.

По итогам предупреждающих действий комиссия по качеству проводит анализ их результативности и эффективности, результаты оформляет протоколом и доводит информацию до всех заинтересованных лиц.

Приложение А

Форма плана корректирующих действий

УТВЕРЖДАЮ

ответственный руководитель

Подпись _____ инициалы, фамилия _____
« _____ » _____ 20 ____ г.

План корректирующих действий по устранению несоответствий

№ несоответствия	Описание несоответствия (протокол о не соответствии)	Документ, в отношении которого установлено несоответствие	Корректирующие мероприятия	Срок выполнения	Исполнитель/ исполнители	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5	6	7

Разработал _____

должность	подпись	инициалы, фамилия

Согласовано _____

должность	подпись	инициалы, фамилия
-----------	---------	-------------------

Приложение Б

Форма плана предупреждающих действий

УТВЕРЖДАЮ

ответственный руководитель


Подпись _____ инициалы, фамилия _____
« _____ » _____ 20 ____ г.

План предупреждающих действий по устранению причин потенциальных несоответствий

№ причины несоответствия	Описание причины потенциального несоответствия (протокол о несоответствии)	Документ, в отношении которого установлена причина потенциального несоответствия	Предупреждающие мероприятия	Срок выполнения	Исполнитель/ исполнители	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5	6	7
1						

Разработал			
должность	подпись	инициалы, фамилия	

Согласовано		
должность	подпись	инициалы, фамилия

	Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (государственный университет «Дубна»)
	Система качества образования
	ДП «Управление несоответствиями»

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
государственного университета
«Дубна»
«03» февраля 2015г.
№ 317

СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Документированная процедура
«Управление несоответствиями»

СОГЛАСОВАНО
Представитель
руководства по качеству
А.С. Деникин
«02» февраля 2015 г.

Дубна, 2017 г.
152

1. Назначение и область применения

Настоящая процедура устанавливает основные этапы и единый порядок управления несоответствиями по отношению ко всем видам процессов и/или продукции в системе качества (далее СК) Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Московской области «Университет «Дубна» (далее – государственный университет «Дубна»).

Процедура разработана с целью улучшения образовательного процесса, основных и обеспечивающих процессов, а также качества подготовки выпускников.

Настоящий документ предназначен для должностных лиц и сотрудников подразделений, участвующих в выявлении и устранении несоответствий, а также ответственных по качеству структурных подразделений (СП), работников центра сопровождения системы качества образования (далее ЦССКО), руководителей всех СП.

Требования процедуры обязательны к применению всеми структурными подразделениями, входящими в СК государственного университета «Дубна».

Настоящая документированная процедура входит в состав документации системы качества государственного университета «Дубна».

2. Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- Краткий терминологический словарь в области управления качеством образования.
- Руководство по качеству РК-2015.
- Документированная процедура «Внутренние аудиты».
- Документированная процедура «Корректирующие и предупреждающие действия».
- Документированная процедура «Управление документацией».
- Документированная процедура «Управление записями».
- ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

- ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества.
Требования.

3. Термины и определения

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей (анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки, анализ требований потребителей, анализ несоответствий и т.п.).

Аудит - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аудитор - лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

Внутренний аудит - аудит, проводимый самой организацией для внутренних целей.

Валидация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Документированная процедура - процедура, которая разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Идентификация несоответствия - установление его принадлежности к определенному виду по признаку невыполнения конкретного требования.

Контроль - процедура оценки соответствия посредством наблюдения и анализа, сопровождаемая соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Корректирующие мероприятия - корректирующие действия, предупреждающие действия, коррекция или их совокупность.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для

устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие - невыполнение требования, установленного документом СК Государственного университета «Дубна» или другим нормативным документом, которое может оказать отрицательное влияние на качество продукции или привести к значительному невыполнению установленных требований, если оно не будет устранено.

Нормативный документ - документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Образовательный процесс - 1) процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практических умений, навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся; 2) процесс, реализующий одну или несколько образовательных программ.

Объективное свидетельство - данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Отчетные документы - документы, представляющие объективное доказательство о проделанной работе и/или достигнутых результатах.

Потенциальное несоответствие - несоответствие, которое не выявлено, но может возникнуть.

Потребитель - организация или лицо, получающее продукцию. В вузе:

- **Внешние потребители** - работодатели, заказчики, родители, Министерство образования и науки, общество в целом.

- **Внутренние потребители** - обучаемые (студенты, аспиранты, слушатели), подразделения вуза, его преподаватели и сотрудники.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Продукция - результат процесса.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Соответствие - выполнение требований.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Устранение несоответствия - действие, предпринимаемое в отношении имеющегося несоответствующего объекта с целью устранения несоответствия.

4. Обозначения и сокращения

ДП - документированная процедура;

КД - корректирующие действия;

КЭ - контрольный экземпляр;

ОтК - ответственный по качеству структурного подразделения;

ПД - предупреждающие действия;

РК - руководство по качеству;

СК - система менеджмента качества;

СП - структурное подразделение;

Т - трудоемкость;

ЦССКО – центр сопровождения системы качества образования;

Ф - форма.

5. Общие положения

Цель процедуры по управлению несоответствиями состоит, прежде всего, в том, чтобы защитить потребителя от получения услуги/продукции, не отвечающей установленным требованиям.

Согласно РК, регулярно проводится сбор, хранение и анализ данных для определения работоспособности и результативности СК и ее улучшения.

При анализе данных о деятельности государственного университета «Дубна» выявляются несоответствия, определяются их причины, а также потенциальная возможность появления несоответствий.

Информация о возникших несоответствиях собирается,

обобщается и анализируется руководителями соответствующих структурных подразделений или процессов Государственного университета «Дубна».

В качестве источников информации о несоответствиях могут выступать:

- выходные данные документации СК и предложения по ее совершенствованию;
- результаты измерений и мониторинга удовлетворенности потребителей;
- результаты внутренних аудитов (ДП «Внутренние аудиты») и процедур внешней оценки деятельности университета, в том числе аудитов процессов, подразделений, образовательных программ, учебно-методических материалов, СК Государственного университета «Дубна»;
- результаты измерений и мониторинга процессов, в том числе оценки качества работы преподавателей, кафедр, факультетов;
- результаты измерений и мониторинга образовательной и научно-исследовательской деятельности.

Установление и анализ причин появления несоответствий, оценивание необходимых корректирующих и/или предупреждающих действий осуществляет руководитель СП/процесса, в котором выявлено несоответствие, с привлечением необходимых специалистов, с учетом их компетентности, квалификации и опыта.

Результаты анализа несоответствий используются для планирования корректирующих мероприятий (ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»).

Процесс корректирующих и предупреждающих действий осуществляется во всех структурных подразделениях университета, в деятельности которых обнаружено несоответствие и участвующих в СК Государственного университета «Дубна».

Устранение причин выявленных несоответствий и самих несоответствий проводится с целью предупреждения их повторного появления.

Устранение причин потенциальных несоответствий проводится с целью предупреждения возникновения несоответствий во всех процессах Государственного университета «Дубна».

Записи по процессу управления несоответствиями поддерживаются в рабочем состоянии согласно ДП «Управление записями». Они четкие, легко идентифицируемые и восстанавливаемые.

После ликвидации несоответствий проводится повторная верификация для подтверждения соответствия требованиям.

6. Описание документированной процедуры

6.1 Классификация несоответствий

Несоответствия в деятельности университета классифицируются по следующим признакам:

- *По месту обнаружения - несоответствия, возникающие в процессе работы:*

- 1) кафедры;
- 2) деканата/ дирекции института;
- 3) ректората университета;
- 4) других структурных подразделений университета;

- *По исполнителю - несоответствия, допускаемые:*

- 1) студентами;
- 2) профессорско-преподавательским составом;
- 3) вспомогательным персоналом;
- 4) административными работниками.

- *По характеру возникновения:*

1) несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов требованиям СК Государственного университета «Дубна», потребителей;

2) несоответствия компетенций профессорско-преподавательского состава требованиям СК государственного университета «Дубна»;

3) несоответствия, возникшие при работе с неуспевающими обучающимися;

4) несоответствия компетенций выпускников требованиям федеральных государственных образовательных стандартов и потребителей;

5) прочие несоответствия.

- *По степени возникновения:*

- 1) единичные;
- 2) повторяющиеся (систематические);

3) потенциальные.

Возможны несоответствия трех категорий:

- значительное несоответствие - несоответствие СК Государственного университета «Дубна», которое с большой вероятностью может повлечь нарушение логической целостности системы, подсистемы, процесса, невыполнение требований заинтересованных сторон. К значительным несоответствиям может быть отнесено отсутствие элемента или совокупности элементов и/или отсутствие их результативного функционирования. Примерами значительного несоответствия являются следующие факты:

- 1) не проводится анализ СК Государственного университета «Дубна» со стороны руководства;
- 2) процессы и виды деятельности Государственного университета «Дубна» не обеспечиваются ресурсами;
- 3) не выполняется анализ результативности корректирующих мероприятий;
- 4) не ведутся записи о результатах поверки значительной части оборудования;
- 5) отсутствует обязательная ДП;
- 6) отсутствуют контролируемые условия процесса и т.д.;

- незначительное (малозначительное) несоответствие - отдельное несистематическое упущение, ошибка, недочет в функционировании СК Государственного университета «Дубна» или в документации, которые могут привести к невыполнению требований потребителя (в т.ч. и основного процесса) и/или обязательных требований к продукции (результатов, выхода процесса), или к снижению результативности функционирования подсистемы, процессов СК государственного университета «Дубна». К незначительным несоответствиям может быть отнесено несоблюдение единичного требования к системе, ее подсистеме, процессу. Примерами незначительных несоответствий являются следующие факты:

- 1) некоторое корректирующее мероприятие незакончено в соответствии с планом;
- 2) обнаружено оборудование, которое не подвергалось поверке (как единичный случай);
- 3) обнаружен случай отсутствия обязательных записей и т.п.;

- наблюдение - записи, изложение фактов или другая

информация, не носящая характер несоответствия и фиксируемая с целью предотвращения возможного несоответствия.

Несколько незначительных несоответствий, относящихся к одному и тому же установленному требованию, рассматриваются как одно значительное несоответствие.

Потенциальным может быть несоответствие, относящееся к любой группе данной классификации.

Потенциальные несоответствия в процессах СК, прогнозируются, в том числе при:

- проектировании учебного процесса (например, содержание в программах учебных дисциплин, практик);
- планировании учебного процесса (например, по уровню знаний при входном контроле по учебной дисциплине);
- обеспечении ресурсами (например, квалификация преподавателей, наличие лабораторной и измерительной техники) и т.д.

Характер возможных несоответствий может быть разнообразным, в связи с разнообразной жизнедеятельностью университета.

Главное место в деятельности государственного университета «Дубна» занимает образовательный процесс. Для успешного функционирования, этот процесс должен поддерживаться и обеспечиваться множеством других работ, составляющих суть других процессов и процедур.

В образовательном процессе гипотетически можно прогнозировать возможность появления следующих несоответствий:

- неактуальность или недостаточная актуальность реализуемых университетом направлений подготовки;
- неудовлетворительные результаты образовательной деятельности (неуспевающие обучаемые);
- неудовлетворительное организационно-методическое обеспечение в управлении учебным процессом (несоответствия в программах и учебных планах);
- несоответствующая современным требованиям учебно-лабораторная база;
- несоответствия при выполнении научно-

исследовательских работ (НИР);

- нарушения при осуществлении образовательного процесса и других процессов, связанных с образовательным (процессы управления персоналом, управление ресурсами и пр.). Эти процессы учитываются в связи с их влиянием на качество подготовки выпускников государственного университета «Дубна»;

- невысокая профессиональность или недостаточная компетентность профессорско-преподавательского состава (ППС);

- неудовлетворительное качество учебного материала, создаваемого в университете или закупаемого (пособий, учебников и т.д.);

- низкое качество закупаемой продукции и оборудования для учебного процесса;

- нарушения трудовой дисциплины (опоздания на занятия как ППС, так и студентов рассматриваются как несоответствие в учебном процессе);

- срыв занятий и консультаций преподавателями;

- нарушение сроков выполнения любых запланированных работ;

- отсутствие соответствующей инфраструктуры и производственной среды, недостаточная комфортность условий обучения (низкая температура, плохая освещенность, теснота, отсутствие удобной мебели, плохая уборка помещений, некачественное питание в столовой и т.д.);

- низкие требования к абитуриентам в связи с низким конкурсом, и как следствие большие затраты труда ППС и излишние финансовые затраты;

- наличие жалоб, претензий со стороны внутренних и внешних потребителей;

- несоблюдение процедуры управления документацией;

- негативная информация в СМИ о качестве образования в университете (отсутствие информации в СМИ об образовательной деятельности университета также следует рассматривать как одно из возможных несоответствий, свидетельствующих о недостаточном ее позиционировании).

6.2 Выявление и регистрация несоответствий

Процедура управления несоответствиями начинается с выявления

несоответствия. Несоответствия в СК Государственного университета «Дубна» выявляются и учитываются при осуществлении следующих мероприятий:

- при прохождении университетом процедуры внешних проверок;
- при поступлении внешней информации о замеченных несоответствиях в деятельности университета;
- при проведении внутренних аудитов;
- при проведении подразделениями самообследования и самоанализа;
- при анкетировании внутренних потребителей университета и опросе внешних;
- при анализе жалоб, пожеланий, инициативных предложений, отражаемых во внутренних документах по регистрации;
- при анализе руководством университета степени достижения поставленных целей по аналитическим и статистическим отчетам подразделений, при анализе функционирования СК государственного университета «Дубна» в целом;
- при промежуточном и итоговом контроле знаний студентов.

Несоответствия требованиям, установленным в государственных нормативных документах, документах СК государственного университета «Дубна» выявляются в текущем режиме всеми сотрудниками университета в процессе исполнения своих профессиональных обязанностей.

Данная информация передается руководителю СП/процесса, в котором было выявлено несоответствие в течение одного дня. Руководитель СП/процесса в течение 2 недель с момента выявления несоответствия проводит анализ полученной информации с целью установления причин несоответствия и осуществляет планирование КД и/или ПД. Дальнейшие действия должны соответствовать порядку, изложенному в ДП «Корректирующие и предупреждающие действия».

С целью выявления потенциальных несоответствий в университете используются экспертный метод, метод анкетирования и др.

Потенциальные несоответствия в университете определяются

путем анализа результатов самооценки деятельности структурных подразделений, проводимой в ходе комплексных проверок, и оценки соответствия показателей работы кафедр критериям государственной аккредитации, а также путем анализа результатов анкетирования студентов и сотрудников университета.

Ответственность за выявление потенциальных несоответствий несет лицо, непосредственно связанное с областью возникновения несоответствия совместно с руководителем структурного подразделения.

Ответственность за выявление несоответствий несет ответственный по качеству структурного подразделения совместно с руководителем, за исключением процедуры внутреннего аудита.

В течение 2 недель с момента выявления несоответствия, руководитель СП/процесса проводит анализ с целью установления причин несоответствий, и осуществляет планирование необходимых корректирующих мероприятий.

6.3 Общая схема управления несоответствиями

Управление любыми несоответствиями (обнаруженными в ходе реализации различных процессов, на различных стадиях жизнедеятельности университета) включает в себя следующую, общую для всех несоответствий, схему действий:

- выявление несоответствия;
- идентификация несоответствия (к какому процессу/подразделению его следует отнести);
- уведомление заинтересованных сторон о выявлении несоответствия (руководителей процессов, структурных подразделений; должностных лиц);
- анализ несоответствия и причин его появления;
- принятие решения по устранению несоответствия (см. ДП «Корректирующие и предупреждающие действия», ДП «Внутренние аудиты»);
- проведение корректирующих, предупреждающих действий или коррекций согласно ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- контрольная проверка устранения несоответствия по выполнению корректирующих, предупреждающих действий или

коррекций (обычно проводится при следующем внутреннем аудите);

- информирование руководства университета об устранении несоответствия.

Все документы по процессу являются записями по качеству и управляются в соответствии с требованиями ДП «Управление записями».

6.4 Управление несоответствиями, выявленными при проведении внутренних аудитов

Несоответствия, обнаруженные при проведении внутренних аудитов, регистрируются и устраняются в соответствии с ДП «Внутренние аудиты».

Хранение документов по проведенным внутренним аудитам и ответственности должностных лиц определены в ДП «Внутренние аудиты».

6.5 Управление несоответствиями, выявленными через внешние источники информации

Вся корреспонденция, поступающая в университет, должна быть зарегистрирована, рассортирована сотрудниками общего отдела.

Вся поступившая внешняя информация о замеченных несоответствиях в деятельности университета передается проректору, курирующему данное направление (регистрируется как входящий документ), который в свою очередь информирует ректора государственного университета «Дубна» о замеченных несоответствиях.

В зависимости от степени серьезности и срочности устранения данных несоответствий курирующий проректор может:

- немедленно назначить проведение оперативного совещания с необходимыми должностными лицами;
- вынести эту информацию на рассмотрение на ближайшем совещании ректората необходимыми должностными лицами или на ближайшем Ученом совете Государственного университета «Дубна»;
- передать поступивший документ на рассмотрение в ЦССКО.

В первых двух случаях несоответствия, отмеченные в поступивших документах, анализируются, разрабатываются необходимые корректирующие мероприятия, назначается ответственный

за их устранение (или ответственные - в зависимости от степени серьезности и количества сделанных замечаний). Несоответствия устраняются руководителями тех подразделений/процессов, в деятельности которых они были выявлены. Здесь же, на совещании, устанавливаются сроки реализации корректирующих мероприятий и форма контроля за их устранением (см. ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»).

Все вопросы, проблемы, затрагиваемые в ходе проведения совещания, и предложения по их решению фиксируются в протоколах совещаний.

Место хранения протоколов и других документов по несоответствиям ЦССКО.

В последнем случае несоответствия, отмеченные в поступивших документах, анализируются начальником ЦССКО, с целью определения их принадлежности к тому или иному подразделению/процессу. Он определяет руководителя подразделения/процесса, которому поручается устранение несоответствия и сроки проведения необходимых действий.

Далее работники ЦССКО передают копии документов руководителям тех СП/процессов, к которым была определена принадлежность несоответствия.

В случае несогласия с содержанием несоответствия руководитель СП должен изложить свое особое мнение в письменном виде в произвольной форме. На «Особое мнение» начальником ЦССКО может быть составлено «Заключение на особое мнение». Рассмотрение неразрешенного разногласия и принятие заключения по нему осуществляется на совещании у курирующего проректора в присутствии руководителя СП и начальника ЦССКО.

Руководитель СП/процесса проводит анализ несоответствия, с целью установления причин его возникновения, разрабатывает необходимые корректирующие мероприятия, определяет исполнителей и проводит все корректирующие мероприятия согласно ДП «Корректирующие и предупреждающие действия».

Контроль выполнения корректирующих мероприятий и оценка их результативности обычно является предметом следующего внутреннего

аудита и осуществляется аудитором. В частных случаях (например, когда несоответствие было очень серьезным и есть сомнения в том, что оно полностью устранено) по решению курирующего проректора может быть назначена контрольная проверка. Он определяет руководителя проверки и сроки проверки.

6.6 Управление несоответствиями, выявленными иными внутренними способами получения информации

При обнаружении потенциального или существующего несоответствия любой сотрудник университета вправе оформить свое наблюдение в виде служебной записки на имя начальника ЦССКО.

Служебные записки регистрируются в журнале регистрации входящей документации в ЦССКО.

Руководитель СП/процесса руководствуясь документацией по процессу устраняет несоответствие.

Далее процедура устранения несоответствия аналогична процедуре, описанной в п. 6.5.

В случае невозможности решить проблему в рамках своего подразделения/процесса руководитель СП/процесса информирует об этом курирующего проректора.

6.7 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности

Несоответствия в процессе образовательной деятельности могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании учебных планов и их реализации, формировании и соблюдении расписания, из-за недостаточной квалификации профессорско-педагогического состава, а также по вине обучающихся.

6.7.1 Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими программами.

Руководитель процесса несет ответственность за выявление несоответствий в учебных планах и рабочих программах, отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах и рабочих программах.

Деканы факультетов и директор(а) института(ов) отвечают за

идентификацию и регистрацию несоответствующих рабочих программ.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контроля обучающихся.

При признании учебного плана несоответствующим он идентифицируется как таковой и осуществляется устранение несоответствия аналогично пп. 6.2. и 6.5.

Студенты, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и рабочим программам, признаются неуспевающими по вине университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение (дополнительное консультирование, продление сессии и т.д.).

Предложения по устранению несоответствий и внесению изменений в учебные планы обсуждаются по представлению декана факультета/директора института в управление по учебной работе Государственного университета «Дубна» в присутствии руководителя процесса.

Внесение изменений в учебные планы производится начальником управления по учебной работе и утверждается курирующим проректором Государственного университета «Дубна».

Изменения в рабочие программы учебных дисциплин утверждаются курирующим проректором. Проректор, курирующий данное направление Государственного университета «Дубна» также является ответственным за организацию процедуры повторной верификации для подтверждения соответствия учебной документации требованиям.

6.7.2 Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим недостаточную квалификацию.

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих в связи с недостаточной квалификацией профессорско-преподавательского состава (ППС).

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения индивидуального плана;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- при рассмотрении рекламаций.

В случае обнаружения несоответствий в работе ППС данные несоответствия идентифицируются и устраняются в соответствии с пп. 6.2. и 6.5.

При признании преподавателей несоответствующими занимаемой должности происходит их переобучение (повышение квалификации) или расторжение трудового договора.

Заведующие кафедрами несут ответственность за повторную верификацию уровня квалификации профессорско-преподавательского состава.

6.7.3 Работа с неуспевающими обучающимися

Деканы факультетов, директор(а) института(ов) отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов.

Заведующий отделом аспирантуры и докторантуры отвечает за регистрацию и идентификацию неуспевающих аспирантов.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам промежуточной аттестации;
- по результатам экзаменационной сессии;
- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов.

Выявленные несоответствия становятся темой для обсуждения на заседаниях кафедр, Совета факультетов, института(ов). За повторную верификацию успеваемости студентов несут ответственность директора институтов/декан факультетов, аспирантов - заведующий отделом аспирантуры и докторантуры.

6.7.4 Несоответствия в учебно-методической литературе.

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и

регистрацию несоответствий, возникающих при обеспечении учебного процесса соответствующей учебной и учебно-методической литературой.

Несоответствия в учебной и учебно-методической литературе могут проявляться в виде:

- несвоевременного обновления учебников и учебных пособий;
- отсутствия или недостаточного отражения в учебниках и учебных пособиях современных достижений науки и техники;
- затрудненности доступа или нехватки учебников и учебных пособий.

Предложения по исправлению несоответствий в учебной литературе обсуждаются по представлению заведующего кафедрой на заседаниях кафедры, Совета факультета/института. Несоответствия в учебно-методической литературе исправляются решением заведующего кафедрой. Повторная верификация соответствия требованиям осуществляется на заседаниях кафедры, Совета факультета/института.

6.7.5 Несоответствия в лабораторной базе.

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих в связи с недостаточной обеспеченностью учебно-лабораторной базы или с несоответствием ее современным требованиям.

Несоответствия в лабораторной базе могут проявляться в виде:

- отсутствия соответствующего методического обеспечения;
- отсутствия необходимого инструмента и оборудования или его морального старения;
- отсутствия персонала соответствующей квалификации;
- неудовлетворительного состояния лабораторий и нарушения правил техники безопасности и внутреннего распорядка.

Предложения по исправлению несоответствий в лабораторной базе обсуждаются по представлению заведующего кафедрой в управление по учебной работе университета. Несоответствия лабораторной базы исправляются решением заведующего кафедрой. Внесение принципиальных изменений в лабораторную базу утверждаются руководителем процесса.

6.8 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научных исследований

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской деятельности, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательской деятельности.

Несоответствия в НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ и при проведении внешнего контроля организациями- заказчиками работ.

Несоответствия в НИР аспирантов, магистрантов могут быть выявлены при проведении экзаменов, аттестаций.

После возникновения несоответствий проводится анализ причин их возникновения, а также их исправление.

Анализ причин возникновения несоответствий в НИР проводит научный руководитель.

7 Ответственность и полномочия

Ответственность за выполнение требований настоящей документируемой процедуры несут:

- за весь процесс «Управления несоответствиями» - курирующий проректор;
- за регистрацию, учет, восстановление и хранение документов по несоответствиям в структурном подразделении - ответственный по качеству СП;
- за регистрацию, учет, восстановление и хранение документов по несоответствиям в ЦССКО, рассылку копий документов по несоответствиям по подразделениям - начальник ЦССКО;

Ответственность других должностных лиц установлена в тексте настоящей документируемой процедуры.

Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является начальник ЦССКО.

Матрица ответственности

	Ректор	Проректор	Структурное подразделение
Выявление и идентификация несоответствий	О/И	И	И
Санкционирование использования, выпуска или приемки продукции, если получено разрешение на	О/И	И	
Предотвращение первоначального применения	О/И	И	И
Действия по устранению последствий (если несоответствие выявлено после поставки)	О/И	И	И
Анализ причин возникновения несоответствий	О/И	И	И
Назначение корректирующих действий	О/И	И	
Осуществление действий с целью устранения обнаруженного несоответствия	О	И	И
Повторная верификация	О/И	И	

Журнал регистрации несоответствий

[illegible]

Список использованных источников

1. ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст).
2. ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1574-ст).
3. Волкогон, В.А. Проектирование основных профессиональных образовательных программ на основе ФГОС СПО: пособие для разработчиков основных профессиональных образовательных программ, на основе Федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, методистов, педагогических работников образовательных учреждений/В.А. Волкогон, С.А. Ревин. – Калининград: Изд-во БГАРФ, 2011. – 327 с.
4. Волкогон, В.А. Создание системы менеджмента качества в профессиональном образовательном учреждении: пособие для руководителей профессиональных образовательных учреждений, разработчиков систем менеджмента качества и специалистов служб качества/В.А. Волкогон, С.А. Ревин. – Калининград: Изд-во БГАРФ, 2010. – 521 с.
5. Азарьева, В.В. Методика оценки систем качества образовательных учреждений/ В.В. Азарьева, В.И. Круглов, Е.А. Рябинина, В.С. Соболев, И.В. Степанов, С.А. Степанов, В.В. Яценко. Под ред. С.А. Степанова. – СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2010. – 87 с.
6. Азарьева, В.В. Типовая модель системы качества образовательного учреждения. Руководство по качеству/В.В. Азарьева, В.И. Круглов, Е.А. Рябинина, В.С. Соболев, И.В. Степанов, С.А. Степанов, В.В. Яценко. - СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2009. – 37 с.



ДИПЛОМ ЛАУРЕАТА

национального конкурса
ЛУЧШИЕ УЧЕБНЫЕ ЦЕНТРЫ
Российской Федерации - 2014

НАГРАЖДАЕТСЯ

Государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования Московской области
«Международный университет
природы, общества и человека «Дубна»
(Московская область, г. Дубна)

За высокое качество образовательных услуг

Генеральный директор
ООО «ЭКСПЕРТМЕДИАГРУПП»
/Любильнер Н.С./

Департамент статистики и экспертизы
ООО «ЭКСПЕРТМЕДИАГРУПП»
/Кислицкий В.Г./

АА №000943



ЛУЧШИЕ УЧЕБНЫЕ ЦЕНТРЫ Российской Федерации

СЕРТИФИКАТ

Настоящим подтверждается включение

**Государственного бюджетного
образовательного учреждения
высшего образования Московской области
«Международный университет
природы, общества и человека «Дубна»**

**в число лауреатов Национального конкурса
«Лучшие учебные центры Российской Федерации - 2014»
и получение права использования логотипа конкурса
«Лучшие учебные центры РФ - 2014»**

Генеральный директор
ООО «ЭКСПЕРТМЕДИАГРУПП»
/Люблийнер Н.С./

Департамент статистики и экспертизы
ООО «ЭКСПЕРТМЕДИАГРУПП»
/Кислицкий В.Г./



Срок действия сертификата до: 02 Февраля 2017 года.



СВИДЕТЕЛЬСТВО

О СЕРТИФИКАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Международный университет природы, общества и человека «Дубна»

Настоящее свидетельство удостоверяет, что уровень и качество подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов отвечает требованиям для включения данного образовательного учреждения в реестр Торгово-промышленной палаты Российской Федерации.

Президент
Торгово-промышленной палаты
Российской Федерации



С.Н.Катырин



Регистрационный № 332 г. Москва

27 марта 2013 г.

Срок действия 3 года



OPEN TECHNOLOGY L.L.C.
501 SILVERSIDE ROAD,
WILMINGTON, NEW CASTLE, DE,
19809, USA

Certificate of Registration

This certifies that the Quality Management System of

«Dubna International University»

19, Universitetskaya Str., Dubna, Moscow region, Russian Federation, 141980
has been found to be compatible to the following standard(s):

ISO 9001:2008

Certification scope:

Educational activities

Date of registration: 2013, December, 12

Valid until: 2016, December, 12

Certificate Number: O.T.C.RU00182



Andrew S. Allen

Andrew S. Allen
O.T.C. International



