



ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

РК.ЮФУ-4.2.2-2009

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Версия 1

Экземпляр № __

стр. 1 из 66

Приложение 5

к приказу _____ от _____

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЮФУ

_____ **Захаревич В.Г.**

« __ » _____ 200__ г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ



СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	4
1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	8
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	8
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	8
4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	9
4.1 Общие требования.....	9
4.2 Требования к документации.....	13
4.2.1 Общие положения.....	13
4.2.2 Руководство по качеству.....	14
4.2.3 Управление документацией	15
4.2.4 Управление записями.....	16
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	17
5.1 Обязательства руководства Южного федерального университета.....	17
5.2 Ориентация на потребителя.....	18
5.3 Политика в области качества	19
5.4 Планирование.....	20
5.4.1 Цели в области качества.....	20
5.4.2 Планирование системы менеджмента качества.....	21
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	22
5.5.1 Распределение ответственности и полномочий.....	22
5.5.2 Представитель руководства в области качества.....	22
5.5.3 Внутренний обмен информацией.....	23
5.6 Анализ со стороны руководства.....	24
6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	25
6.1 Обеспечение ресурсами.....	25
6.2 Персонал.....	26
6.3-6.4 Инфраструктура и производственная среда.....	27
7 ВЫПУСК ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ И НАУЧНОЙ ПРОДУКЦИИ	30
7.1 Планирование деятельности.....	30
7.2 Процессы, связанные с потребителем.....	31
7.2.1 Определение требований, относящихся к деятельности университета.....	31
7.2.2 Анализ требований, связанных с деятельностью университета.....	32
7.2.3 Связь с потребителем.....	32
7.3 Проектирование и разработка.....	34
7.3.1 Планирование проектирования и разработки.....	34
7.3.2 Входные данные проектирования и разработки.....	36
7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки.....	36
7.3.4 Анализ проекта и разработки.....	37
7.3.5 Верификация проекта и разработки.....	37
7.3.6 Валидация проекта и разработки.....	37
7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки.....	37
7.4 Закупки.....	38
7.4.1 Процесс закупок.....	38
7.4.2 Информация по закупкам.....	39



7.4.3 Верификация закупленной продукции и услуг.....

7.5 Обеспечение образовательной и научно-исследовательской деятельности.....

7.5.1 Управление образовательной и научно-исследовательской деятельностью.....

7.5.2 Валидация обеспечения образовательных и научно-исследовательских процессов.....

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость.....

7.5.4 Собственность потребителей.....

7.5.5 Обеспечение сохранности услуг и продукции.....

7.6 Управление устройствами мониторинга и измерений.....

8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ.....

8.1 Общие положения.....

8.2 Мониторинг и измерение.....

8.2.1 Удовлетворенность потребителей.....

8.2.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК.....

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов.....

8.2.4 Мониторинг и измерение образовательных услуг и научной продукции.....

8.3 Управление несоответствиями.....

8.4 Анализ данных.....

8.5 Улучшение.....

8.5.1 Постоянное улучшение.....

8.5.2 Корректирующие и предупреждающие действия.....

9 РЕСУРСЫ.....

10 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ.....

11 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....

12 КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ДОКУМЕНТА.....

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Организационная структура ЮФУ.....

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Структура управления СМК (стратегический уровень).....

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Структура управления СМК (оперативный уровень).....

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Схема взаимодействия процессов СМК.....

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....

ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ДОКУМЕНТА

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РАССЫЛКИ.....

Примечание. Для удобства использования нумерация разделов и подразделов настоящего Руководства соответствует нумерации, приведенной в МС ИСО 9001:2008.



ПРЕДИСЛОВИЕ

Южный федеральный университет (ЮФУ) – российский университет, центр высшего образования и науки Южного федерального округа Российской Федерации. Университет расположен в двух городах Ростовской области, в столице Южного федерального округа Ростове-на-Дону, где расположены все центральные административные органы университета, а также два отраслевых института, и в г. Таганроге, где находится Технологический институт ЮФУ.

ЮФУ является одним из ведущих университетов России, по состоянию на 2007 год, в последнем официальном рейтинге Федерального агентства по образованию, он занимает **четвёртую** строчку в рейтинге вузов среди классических университетов.

Полное наименование университета на русском языке: Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет».

Сокращенное наименование на русском языке: Южный федеральный университет, аббревиатура - ЮФУ.

Наименования университета на английском языке - Southern Federal University, аббревиатура - SFedU.

Университет является государственным образовательным учреждением федерального подчинения, вид – **университет**.

Место нахождения университета: Российская Федерация, 344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Б.Садовая, 105/42.

Учредителем университета является Правительство Российской Федерации.

Полномочия учредителя университета осуществляет Федеральное агентство по образованию (далее - Учредитель).

Место нахождения Учредителя: Российская Федерация, 117997, г. Москва, ул. Люсиновская, д.51.

Южный федеральный университет действует на основании Устава от 05.10.2007г., Лицензии на образовательную деятельность № 283373 от 25.12.2007 г. и Свидетельства о государственной аккредитации № 1043 от 29.12.2007 г.

По распоряжению Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2006 г. N 1616-р был создан Южный федеральный университет на базе государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования Ростовский государственный университет (г.Ростов-на-Дону) с включением в его структуру:

- Ростовской государственной академии архитектуры и искусства (г. Ростов-на-Дону)
- Ростовского государственного педагогического университета (г. Ростов-на-Дону)
- Таганрогского государственного радиотехнического университета (г. Таганрог, Ростовская область).

Первый набор студентов в реорганизованный Южный федеральный университет был проведён в 2007 году.

В состав ЮФУ входят четыре отдельных отраслевых института, 37 факультетов, 70 научных структурных подразделений, среди которых 10 научно-исследовательских институтов (НИИ), а так же конструкторские бюро, учебно-научные лаборатории (в том числе, совместные с учреждениями Российской академии наук, 2 структур инновационной деятельности (в том числе, 2 опытных производства, 2 технопарка, 2 бизнес-инкубатора, 5 центров коллективного пользования) и др..



ЮФУ прошел непростой исторический путь от провинциального образовательного центра в Варшаве XIX века до одного из крупнейших учебных заведений современной России, олицетворяющего научный и культурный потенциал Южного федерального округа. Торжественное открытие Варшавского университета состоялось в 1817 году. Он рассматривался как своеобразный центр российско-польского культурного диалога, призванный упрочить позиции в сферах общественной и научной жизни. Университет получил название «Александровский», а в 1869 году - наименование Императорский Варшавский университет. События первой мировой войны и вынужденная эвакуация университета из Царства Польского в южную Россию (1915) привели к ситуации, когда из ряда городов, предлагавших ему размещение на своей территории, только Ростов-на-Дону сумел предоставить приемлемые условия. Таким образом, вновь сформировавшийся на юге России Донской университет стал продолжателем традиций Варшавского университета. Только с 1925 года университет работает по новому советскому законодательству, переживает крупную образовательную реформу и получает название «Северо-Кавказский государственный университет». В 1930 году университет стал родоначальником практически всех высших учебных заведений г. Ростова-на-Дону. Из его состава в самостоятельные учебные заведения выделились: педагогический институт, финансово-экономический институт (ныне РГЭУ/РИНХ), Институт пищевой промышленности и экономики обмена и распределения, медицинский институт. В 1934 г. вуз получает название Ростовского государственного университета (РГУ). Но уже в предвоенные годы РГУ признается вузом первой категории и насчитывает шесть факультетов, два научно-исследовательских института, ботанический сад, астрономическую обсерваторию и ионосферную станцию. В 1945 году университету было передано здание на Б.Садовой д.105, ставшее визитной карточкой университета. С 60-ых годов прошлого века университет превращается в мощный развивающийся научно-учебный комплекс. Хотя 90-е годы XX века стали для университета испытанием на прочность, но научный потенциал не был растрочен, число факультетов выросло до 14, а НИИ до 10, появился Южно-Российский центр информатизации высшей школы.

В начале XXI века стала очевидной необходимость реорганизации системы высшего профессионального образования, одним из направлений которой является формирование университетов федерального значения. В соответствии с Приказами Рособразования от 4 декабря 2006 г. № 1447 и от 15 декабря 2006 г. № 1547 Южный федеральный университет является правопреемником государственных образовательных учреждений высшего профессионального образования «Ростовский государственный университет», «Ростовский государственный педагогический университет», «Ростовская государственная академия архитектуры и искусства» и «Таганрогский государственный радиотехнический университет».

Таганрогский радиотехнический институт образован постановлением Совета Министров СССР от 28 декабря 1951 г. №5389-2346 и приказом Минвуза СССР от 9 января 1952 г. №18. Институт переименован в Таганрогский государственный радиотехнический университет приказом Государственного комитета Российской Федерации по высшему образованию от 22 ноября 1993 г. № 364.

Ростовский государственный архитектурный институт был создан в 1988 г. на базе факультета архитектуры инженерно-строительного института (ныне - Ростовский государственный строительный университет).

Ростовский государственный педагогический университет ранее являлся факультетом РГУ.

Южный федеральный университет гордится своей историей, своими сотрудниками и выпускниками. В Университете в разное время работали: ученый с мировым именем, член-корреспондент Академии наук СССР Юрий Андреевич Жданов, являвшийся более 25 лет



ректором университета, Ивановский, Дмитрий Иосифович (русский физиолог растений и микробиолог, основоположник вирусологии), Мордухай-Болтовской, Дмитрий Дмитриевич (выдающийся русский математик), Ворovich, Иосиф Израилевич (российский механик и математик, академик РАН) и многие другие.

Около 56 тысяч студентов университета проходят обучение на 37 факультетах вуза и 19 филиалах. Программы обучения основаны на требованиях Государственных образовательных стандартов, учитывают тенденции меняющегося мира и являются многоуровневыми - бакалавриат, специалитет и магистратура. Образовательный процесс всемерно поддерживается самыми современными достижениями в области науки. С этой целью в университете создаются научно-образовательные центры (НОЦ) по наиболее перспективным исследовательским направлениям.

Научная работа ученых вуза ведется по 67 научным направлениям. Ежегодно в университете проводится более 16 международных научных конференций в области общественных и гуманитарных наук. По многим научным направлениям университет прочно занимает ведущие позиции в научно-исследовательской деятельности высшей школы России. ЮФУ занимает передовые позиции в регионе по количеству получаемых на конкурсной основе зарубежных и отечественных грантов.

В университете действует самая крупная в регионе аспирантура и докторантура, которая объединяет более 644 аспирантов, докторов и соискателей, в том числе граждан дальнего зарубежья: филологов, историков, экономистов, физиков, математиков, юристов, психологов, социологов, биологов, химиков. Выпускники аспирантуры и докторантуры работают в разных регионах России и за рубежом.

Знаком высокой оценки интеллектуального потенциала университета является работа специализированных советов по защите докторских и кандидатских диссертаций, которые выполняют роль региональных центров по подготовке научных кадров.

Разнообразны международные связи университета. Ученые университета ведут совместные научные работы и приглашаются для чтения лекций в ведущие университеты и научно-исследовательский фирмы США, Германии, Великобритании, Франции, Швейцарии, Китая, Венгрии, Украины, Беларуси и других стран. Договоры о сотрудничестве заключены с университетами: им. А.Гумбольдта – Германия, г. Монтерей – Мексика, Марсель II – Франция, штата Флорида – США, г. Сантьяго-де-Компостелла – Испания, г. Катания – Италия, Корнельский – США, г. Тулузы – Франция, Государственным аграрным университетом – Беларусь, г. Каир – Египет, институтом химии АН Молдавии, Лейпцигским университетом – ФРГ, университетами г. Салерно – Италия, Алабамы в г. Хантсвилле – США, национальным агрономическим институтом Париж-Гиньон. Осуществляется интенсивный международный обмен студентами и аспирантами. ТТИ и ПИ ЮФУ являются членами IAU/UNESCO - Международной Ассоциации Институтов при ЮНЕСКО. Кроме этого, ТТИ - член UICEE – «Международного Центра Инженерного Образования ЮНЕСКО».

Важнейшим условием функционирования ЮФУ является его кадровое обеспечение. Общая численность сотрудников составляет более 9000 человек. Высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав насчитывает 3998 человек. Ученую степень и звание доктора и кандидата наук имеют 2570 сотрудников, что составляет около 64% штата профессорско-преподавательского состава. Исследовательскую деятельность обеспечивают более 512 научных сотрудников, среди которых 17 докторов наук и 215 кандидатов наук.

Участие в национальном проекте «Образование» позволило ЮФУ значительно укрепить свою материальную базу, усилить информационную составляющую университета. Запланировано



создание учебно-научно-бытового кампуса в ЗЖМ г. Ростова-на-Дону, для упрощения внутриуниверситетской логистики и улучшения условий труда и проживания сотрудников и студентов ЮФУ.

Миссия Южного федерального университета - производство глобально значимых знаний и технологий, подготовка современных кадров, способных позитивно влиять на внутрirosсийские и мировые процессы.

Глобальной стратегической целью Южного федерального университета является формирование современного и конкурентоспособного на мировых рынках труда и знаний научно-образовательного центра, органично интегрированного в социально-экономическое развитие региона, обеспечивающего устойчивое воспроизводство современных специалистов, способного отработать механизмы модернизации отечественного высшего профессионального образования на основе его интеграции с наукой и практикой.

Задачей Южного федерального университета на Юге России сформироваться как вуз будущего, способного стать кадровым и технологическим лидером в регионе, а по отдельным актуальным направлениям - и России в целом. В среднесрочной перспективе (5-6 лет) Южный федеральный университет должен войти в число 10 ведущих вузов России, в долгосрочной (12-15 лет) - в число наиболее престижных вузов мира.

Деятельность Южного федерального университета направлена на:

- удовлетворение потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего и послевузовского профессионального образования, среднего профессионального образования, а также дополнительного профессионального образования;
- удовлетворение потребностей общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим и средним профессиональным образованием, в научно-педагогических кадрах высшей квалификации;
- организация и проведение фундаментальных и прикладных научных исследований, направленных на решение актуальных проблем;
- подготовка научных и научно-педагогических кадров через аспирантуру, докторантуру и соискательство;
- переподготовка и повышение квалификации профессорско-преподавательского состава, руководящих работников и специалистов по профилю университета;
- накопление, сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества;
- воспитание у обучающихся чувства патриотизма, любви и уважения к народу, национальным традициям и духовному наследию России, бережного отношения к репутации университета;
- формирование у обучающихся гражданской позиции, развитие ответственности, самостоятельности и творческой активности;
- распространение знаний среди населения, повышение его образовательного и культурного уровня.

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий нормативный документ РК.ЮФУ-4.2.2-2009 «Руководство по качеству» описывает систему менеджмента качества (СМК) Южного федерального университета (далее – Университет, ЮФУ) и устанавливает единые требования ее функционированию.

1.2 Настоящее Руководство по качеству разработано с целью обеспечения результативного и качественного управления университетом, основанного на принципах менеджмента качества и выполнения обязательных требований МС ИСО 9001:2008.

1.3 Действие настоящего Руководства по качеству распространяется на всех структурные подразделения, включенные в область распространения СМК.

1.4 Ответственным за функционирование системы менеджмента качества ЮФУ является Представитель руководства по качеству.

1.5 Оперативное руководство системой менеджмента качества осуществляется Центром менеджмента качества.

1.6 РК.ЮФУ-4.2.2-2009 «Руководство по качеству» разработано в соответствии с требованиями подпунктов 4.2.1 и 4.2.2 МС ИСО 9001:2008.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее Руководство по качеству разработано на основе требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

- МС ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- МС ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
- МС ИСО/ТР 10013:2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента»
- IWA 2:2003 «Рекомендации по применению МС ИСО 9001:2000 в учреждениях образования»
- Типовая модель системы качества образовательного учреждения (СКОУ), 2006.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В настоящем Руководстве по качеству применены термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2005 и И.СМК-4.2.3/07-09 «Словарь терминов СМК ЮФУ».

3.2 Сокращения

- ДП – документированная процедура
- ДПО – дополнительное профессиональное образование
- БСП – блок-схема процесса
- ЖЦП – жизненный цикл продукции (услуги)
- И – инструкция
- ИКП – информационная карта процесса
- МОП – матрица ответственности по процессу
- МС – международный стандарт
- ОПП – основные профессиональные программы
- ПРК – представитель руководства по качеству



РК – руководство по качеству
СМК – система менеджмента качества
СП – структурное подразделение
УМК – учебно-методический комплекс
ЦМК – Центр менеджмента качества ЮФУ
ENQA – Европейская ассоциация по обеспечению качества высшего образования

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

Университет разработал, документировал, внедрил и поддерживает в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшает ее результативность в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008 с целью:

- демонстрации способности обеспечивать соответствие своей образовательной, научной и инновационной деятельности требованиям потребителей и применяемым нормам действующего законодательства;
- достижения удовлетворенности потребителей за счет результативного применения СМК, включая процессы ее непрерывного улучшения, а также обеспечения ее соответствия требованиям потребителей и нормам действующего законодательства;
- обеспечения уверенности потребителей, руководства и персонала Университета в том, что требования к качеству обучения и к системе менеджмента качества определены и выполняются.

Действия сотрудников направлены на постоянное улучшение СМК в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008, рекомендациями IWA 2:2003 и Типовой модели системы качества образовательного учреждения (СКОУ).

В ЮФУ применяются следующие формы управления деятельностью:

- организационно-распорядительная;
- функциональная;
- процессная;
- проектная.

При развертывании стратегии, определении целей в области качества и процессов для их реализации, используются соответствующие инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Систему менеджмента качества ЮФУ образуют следующие компоненты:

1. Организационная структура ЮФУ (приложение 1), структура управления СМК ЮФУ (приложения 2 и 3), определяющие ответственность руководства университета (раздел 5).
2. Процессы образовательной и научно-исследовательской деятельности, объединенные в систему бизнес-процессов (раздел 7, за исключением п.7.4 и 7.6).
3. Ресурсы (система обеспечивающих процессов) (раздел 6, п. 7.4 и п.7.6).
4. Документация СМК (п.4.2)

Система менеджмента качества университета основывается на исполнении принципов менеджмента качества (рис. 1) и процессном подходе. Для этого руководство ЮФУ определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации. Общая последовательность и взаимодействие процессов СМК представлены на схеме в **приложении 1**. Данная схема представляет собой процессную модель системы менеджмента качества ЮФУ и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантиях качества деятельности университета, играют существенную роль при определении входных данных для системы.



Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантий качества. Модель охватывает все основные требования МС ИСО 9001:2008 и Типовой модели качества образовательного учреждения, которая включает в себя Стандарты и директивы ENQA, , не детализируя их. В скобках указаны номера процессов модели СКОУ, относящихся к соответствующему разделу МС ИСО 9001:2008.

Реализованная модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов стратегической, образовательной и научно-исследовательской, а также иных видов деятельности ЮФУ.

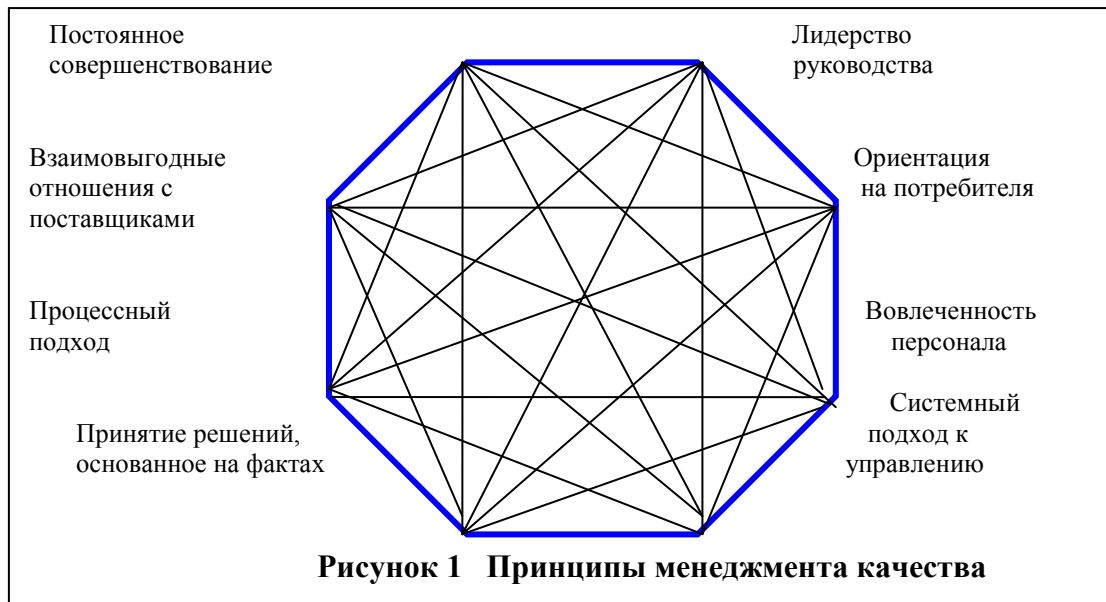
В том случае, когда положения модели системы качества ЮФУ затрагивают области, которые регламентируются требованиями государственных образовательных стандартов, органов лицензирования и аккредитации, ЮФУ гарантирует, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют и доступны для независимой экспертизы.

Для обеспечения единого понимания философии качества и эффективного исполнения функций в системе менеджмента качества, а также выполнения обязательных требований МС ИСО 9001:2008 по управлению процессной деятельностью разработана **И.СМК-4.1/01-2009 «Процессная модель СМК»**.

Управление процессами СМК основано на выполнении **цикла Деминга PDCA: планирование (Plan), выполнение (Do), проверка (Check), действия (Act)**. Методология **PDCA** представляет собой простейший алгоритм действий руководителя по управлению процессом и достижению его целей:

- | | | |
|--|---|----------------------------|
| 1. Определение целей и задач. | } | планирование (Plan) |
| 2. Определение способов достижения целей | | |
| 3. Обучение и подготовка кадров | } | выполнение (Do) |
| 4. Выполнение работ | | |
| 5. Проверка результатов выполнения работы | } | проверка (Check) |
| 6. Осуществление соответствующих управляющих воздействий (корректировка) | | |
| | } | действия (Act). |

В то же время, не смотря на, что классический цикл PDCA является замкнутым, в действительности реализация управляющих воздействий на его последнем этапе (Act) приводит к постоянному улучшению системы управления. Следовательно, в случае результативной и эффективной деятельности наблюдается развитие университета по восходящей спирали.



Процессы СМК охватывают все этапы стратегической, образовательной и научной деятельности Университета. Выделено четыре группы процессов первого уровня:

- процессы управления СМК, направленные на реализацию стратегии в области качества руководства ЮФУ, на определение ответственности и полномочий, на обеспечение ресурсами, на проверку, анализ и оценку СМК;
- процессы образовательной и научно-исследовательской деятельности объединены в совокупность бизнес-процессов, создающих добавленную стоимость через обучение студентов и слушателей, образование новых знаний при проведении научных исследований и разработке наукоемкой продукции;
- процессы обеспечения ресурсами поддерживают жизнедеятельность всего университета в целом.

Состав процессов системы качества на текущий период определяется 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.

Каждый процесс первого уровня состоит из различного числа подпроцессов – процессов второго уровня. Подпроцессы определяют специализированные виды деятельности, например, прием студентов, управление персоналом, анализ данных о функционировании СМК и т.д. Для каждого процесса (подпроцесса) определен его владелец, установлены поставщики, потребители, входы и выходы. Общий перечень процессов и подпроцессов СМК университета приведен в **К.СМК-4.1/02-2009 «Классификатор процессов СМК»**.

Процессы и подпроцессы СМК подверглись моделированию, что нашло свое отражение в нормативной документации системы. Процессные модели имеют текстово-графический вид, а именно: документированные процедуры, инструкции, спецификации процесса, информационные карты процессов, блок-схемы.

Поскольку качество процессов отражается в качестве результатов, в университете определены методы, необходимые для обеспечения результативного функционирования процессов, а для наиболее важных процессов – критерии результативности. Одновременно во всех



процессах СМК используется принцип приоритета предупреждающих действий перед корректирующими, так как предупреждение появления несоответствий требует меньших затрат и ресурсов, чем их исправление.

Разработаны способы обеспечения наличия ресурсов и информации, необходимых для поддержки процессов СМК

Осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов СМК.

Создана действенная система управления системой менеджмента качества путем организации стратегического уровня управления (Совет по качеству ЮФУ, комиссии по качеству институтов, департаментов, факультетов) и оперативного уровня - Центр менеджмента качества.

Указанные меры направлены на достижение целей и выполнение задач, отраженных в Политике в области качества Университета.

С реализацией процессного подхода перед Университетом открываются следующие возможности:

- ориентация всех сотрудников и видов деятельности на достижение конечного результата, определяемого общей целью,
- более четкое восприятие изменений требований потребителей,
- возможность приспосабливаться к изменяющимся внешним условиям,
- возможность постоянного совершенствования на основе измерения выходов процессов,
- прозрачность всех видов деятельности и их согласованность,
- простой способ выделения зон ответственности, что облегчает формулирование требований,
- более легкое управление организацией: сокращается путь передачи информации и управляющих действий как по вертикали, так и по горизонтали,
- формирование единой направленности менеджмента и производства на основе четкой постановки цели,
- устранение обособленности сотрудников,
- выполнение измерений и анализа, способствующих постоянному улучшению,
- выявление участков, выпадающих из-под влияния системы менеджмента качества,
- исключение дублирования видов деятельности,
- четкое определение ответственности и полномочий,
- объединение сотрудников и усиление коллективной (командной) работы.

Таким образом, преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

Специфика деятельности Университета **не позволяет исключить** из системы менеджмента качества каких-либо требований, предусмотренных МС ИСО 9001:2008.

Ряд своих функций университет счел возможным передать на аутсорсинг. Среди них: обеспечение энергоресурсами; обеспечение НДС и НДС внешнего происхождения; банковские услуги на расчетно-кассовое обслуживание; медицинское обслуживание; обучение персонала; проверки со стороны органов контроля и надзора; услуги по сертификации продукции, СМК, аккредитации и аттестации испытательных лабораторий.

Все процессы аутсорсинга находятся под управлением на основе договоров, контрактов, в которых установлены соответствующие требования к качеству выполняемых работ и оказываемых услуг. Отбор организаций-аутсорсеров производится с помощью их предварительной оценки и повторной оценки - «пост-фактум» (ДП.МР-7.4(3.6*)/01-2009 «Управление закупками»).

Ответственность за разработку, внедрение, результативное функционирование и улучшение СМК несет ректор Южного Федерального университета.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация СМК разрабатывается с целью разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК и поддержки результативности и эффективной работы процессов организации.

Документация СМК способствует:

- достижению соответствия требованиям потребителя и повышения качества образовательных услуг, научных и административных технологий университета;
- обеспечению соответствующей подготовки кадров;
- повторяемости и прослеживаемости;
- обеспечению объективных свидетельств соответствия установленным требованиям продукции и процессов;
- оцениванию эффективности и постоянной пригодности СМК.

В состав документации системы менеджмента качества ЮФУ включены:

- 1) Документально оформленные заявления руководства университета о Политике в области качества и Целях в области качества на текущий период.
- 2) Руководство по качеству
- 3) Обязательные документированные процедуры, требуемые МС ИСО 9001:2008 для управления отдельными аспектами СМК: документацией и записями, несоответствиями, проведения внутренних аудитов, осуществления корректирующих и предупреждающих действий.
- 4) документы, необходимые университету для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими. В данную группу документов входит нормативно-регламентирующая документация как внешнего, так и внутреннего происхождения.
- 5) Записи, требуемые как МС ИСО 9001:2008, так и включенные университетом в область СМК.

Формы представления документации СМК и ее носители определены университетом.

Иерархическая структура документации СМК ЮФУ многоуровневая и включает в себя:

1 уровень - Управление качеством со стороны руководства ЮФУ на основе Политики и Целей в области качества, а также требований Руководства по качеству

2 уровень - Управление качеством со стороны персонала ЮФУ на основе документированных процедур и инструкций СМК

3 уровень - Планирование качества на основе Планов и Программ мероприятий

4 уровень - Обеспечение качества на основе требований и рекомендаций внешних и внутренних нормативных документов

5 уровень - Подтверждение и улучшение качества на основе ведения записей по качеству.

Документация 1-3 и 5 уровней является внутренней. Документация 4 уровня является внутренней и внешней.

Структура записей и данных по качеству состоит из 3 уровней (первичная, обработанная и систематизированная информация).

Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных нормативных ссылок.

Каждый процесс описывается с помощью комплекта документов СМК разного уровня, при этом могут использоваться следующие документы:

- процедуры и инструкции
- информационная карта процесса (ИКП) и блок-схемы;
- нормативные документы внешнего и внутреннего происхождения;

- положения о подразделениях;
- должностные инструкции;
- записи;
- другие внутренние и внешние документы.

Для каждого процесса формируется конкретный набор документации, зависящий от вида деятельности, сложности и взаимодействий процесса, компетентности персонала.

4.2.2 Руководство по качеству

Настоящее «Руководство по качеству» (далее РК) – обязательный документ СМК, в котором изложено общее описание системы менеджмента качества ЮФУ, а также требования к ее функционированию в соответствии с МС ИСО 9001:2008. Руководство по качеству составлено в соответствии с требованиями МС ИСО/ТР 10013:2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента»

РК является документом, который демонстрирует возможности Университета обеспечивать потребителей образовательными и научно-исследовательскими услугами в соответствии с их требованиями, а также требованиями правовых, нормативных и методических документов.

РК содержит все необходимые данные (непосредственно и/или в виде ссылок), подтверждающие соответствие СМК требованиям МС ИСО 9001:2008, внутренней и/или внешней регламентирующей документации.

Описание в РК различных видов деятельности по всем процессам СМК включает в себя:

- цель процесса,
- ответственность за процесс,
- область применения и управление деятельностью.

Структура РК в целом соответствует структуре стандарта МС ИСО 9001:2008.

Руководство по качеству управляется в соответствии с требованиями ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией СМК».

Подлинник (контрольная версия) РК находится в ЦМК, учтённые копии РК направляются руководству ЮФУ и руководителям структурных подразделений в соответствии с листом регистрации рассылки. В него же вносятся сведения о возможных пользователях – внешних организациях. Полная электронная версия документа размещается и рассылается во внутренней электронной сети для обеспечения свободного доступа сотрудников структурных подразделений.

Ежегодно производится пересмотр РК, в случае необходимости внесения изменений последние осуществляются сектором управления документацией СМК ЦМК в установленном порядке. Ответственным за актуализацию РК является Представитель руководства по качеству ЮФУ.

Настоящее РК распространяется на деятельность персонала подразделений ЮФУ, включенных в область распространения СМК

Руководство по качеству может быть предоставлено всем заинтересованным сторонам для ознакомления по согласованию с держателем подлинника данного документа - ПРК.

Руководство по качеству ЮФУ не включает требования к аспектам других систем менеджмента, но может быть использовано в интеграции совместимых требований.

4.2.3 Управление документацией

Документы системы менеджмента качества подлежат управлению со стороны персонала университета. Целью процесса управления документацией является обеспечение сотрудников ЮФУ актуальной документированной информацией, необходимой для результативного исполнения установленных требований и своих обязанностей в системе менеджмента качества.

Процесс документооборота с точки зрения менеджмента качества рассматривается как специфический технологический процесс, входной и выходной продукцией которого является документ. Общие требования к организации работ по управлению документацией СМК изложены в ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией СМК». Процесс управления документацией в ЮФУ ведется в отношении:

- управления каждым отдельным документов СМК;
- организации рационального документооборота;
- оперативного хранения документов, включая их надлежащую подготовку к передаче на архивное хранение;
- последующего хранения документов в архиве.

В процедуре ДП.СМК-4.2.3/01-2009 описаны структура документации СМК, установлены статус документации и уровни утверждения документа, основные принципы идентификации, приведены требования к управлению и определена ответственность за ведение и управление документацией СМК. *Процесс управления документами СМК составляет жизненный цикл документа*, включающий: разработку, использование, актуализацию по мере необходимости и отмену документа.

Так *разработка* документа содержит следующие этапы: определение потребности в документе; планирование разработки; разработка и оформление; проверка и согласование; утверждение, ввод в действие; индексация и регистрация. Этап *использования* документа и его оперативное хранение - размножение, распределение и хранение. *Актуализация* документа предусматривает анализ, разработку изменений и их внесение (при необходимости); согласование и переутверждение. Последним этапом жизненного цикла документа является его *отмена* документа, подготовка и передача в архив, архивное хранение и/или утилизация.

Наличие тех или иных этапов зависит от принадлежности документа к одному из документопотоков:

- входящие – поступающие в ЮФУ из сторонних организаций и от должностных лиц;
- исходящие – создаваемые внутри ЮФУ и направляемые в сторонние организации;
- внутренние – документация, создаваемая и используемая внутри ЮФУ или его структурных подразделений.

Согласно требованиям МС ИСО 9001:2008 документация СМК должна быть:

- **системной** (структурированной и взаимосвязанной);
- **функционально полной** (отражать все аспекты деятельности в СМК и содержать исчерпывающую информацию обо всех процессах и процедурах);
- **адекватной** (соответствовать предъявляемой к ней требованиям);
- **идентифицируемой**(каждый лист документации должен быть однозначно отнесен к определенному документу, а документ — к определенной части системы);
- **адресной** (каждый документ должен быть адресован конкретным должностным лицам – руководителям и исполнителям);
- **простой**(текст документа должен быть краток и точен, однозначен и понятен для исполнителя);



- **актуальной** (содержать все изменения). Документация СМК разрабатывается с целью разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК и поддержки результативности и эффективной работы процессов организации

Для выполнения этих требований в ЮФУ предусмотрены:

- официальное одобрение документов до их выпуска
- анализ и актуализация по мере необходимости и повторное одобрение документов
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми путем установления индивидуальных кодов, наличия всех необходимых подписей с расшифровкой, дат согласования и утверждения, а также указания на принадлежность документа к документации Южного Федерального университета. Для унифицирования используемых кодов и обозначений документации разработана и применяется инструкция **И.СМК-4.2.3/03-2009 «Кодирование документации и записей СМК»**.
- обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой путем соблюдения распоряжения о введении в действие в подразделениях университета. Процесс управления внешними нормативными документами описан в процедуре **ДП.СМК-4.2.3/05-2009 «Управление внешней нормативной документацией»**;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов путем специальных обозначений, позволяющих однозначно считать данный документ не имеющим юридической силы.

Для систематизации нормативных документов и записей на уровне структурного подразделения в ЮФУ действует номенклатура дел, управление которой обеспечивается соблюдением требований **ДП.СМК-4.2.3/7-2009 «Управление номенклатурой дел»**.

Все организационно-управленческие документы СМК классифицированы по уровням и сведены в реестр **К.СМК-4.2.3/04-2009 «Классификатор ОУД СМК»**.

Понимание терминологии и обеспечение однозначного толкования терминов и определений, использованных в документации СМК, обеспечивается словарем **И.СМК-4.2.3/06-2009 «Словарь терминов СМК ЮФУ»**.

Ответственность за управление документацией СМК несут руководители структурных подразделений. Контроль исполнения требований конкретного документа СМК определен в структуре этого нормативного документа. Общее управление документацией СМК возложено на сектор управления документацией СМК Центра менеджмента качества ЮФУ. Контроль над управлением документацией осуществляет сектор внутренних аудитов ЦМК путем организации внутреннего аудита.

4.2.4 Управление записями

Записи и данные по качеству – документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. Управление записями о качестве распространяется на все процессы и нормативные документы СМК (при фиксации в них необходимости наличия записей).

Основные требования, предъявляемые к записям, заключаются в поддержании их в рабочем состоянии, обеспечении их четкости легкой идентификации и восстанавливаемости.

В записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности ЮФУ:



- анализе системы качества со стороны руководства (п. 5.6 РК);
- управлении образовательными программами высшего и дополнительного образования (п. 7.3 РК);
- процессе предоставления потребителю образовательных и научно-исследовательских услуг (продукции) (п. 7.5 РК);
- образовании, подготовке навыков и опыта профессорско-преподавательского состава, научных сотрудников и другого персонала ЮФУ (п. 6.2 РК);
- данных о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных обучения и поддержки студентов (п. 6.3, п.7.4 и п. 7.6 РК);
- планировании и проведении внутренних аудитов СМК (п. 8.2.2 РК);
- мониторинге, измерении и анализе данных о процессах СМК (п. 8.2.3, 8.2.4 и 8.4 РК);
- управлении несоответствиями (п. 8.3 РК);
- улучшении деятельности в результате проведения корректирующих и предупреждающих действий (п. 8.5 РК);
- информировании общества (п.7.2.3 РК).

Результаты и объективные свидетельства по другим аспектам деятельности университета относятся к данным по качеству.

Управление записями и данными по качеству направлено на организацию информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству университета и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам планирования, оперативного управления и улучшения процессов деятельности ЮФУ.

Управление записями и данными по качеству определено в ДП.СМК-4.2.4/01-2009 «Управление записями», которая устанавливает:

- ответственность за сбор и хранение записей и данных по качеству;
- место и сроки хранения, восстановление записей и право доступа к ним;
- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию, и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

Конкретные виды записей и данных о качестве для каждого процесса и подпроцесса СМК ЮФУ определены в соответствующих документированных процедурах и инструкциях СМК, а также классифицированы и сведены в реестр **К.СМК-4.2.4/02-2009 «Классификатор записей о качестве»**. Необходимые формы записей также представлены в соответствующих нормативных документах СМК. Для удобства пользования в структурных подразделениях находятся сформированные альбомы форм записей **А.СМК-4.2.4/03-2009 «Альбомы форм записей СМК»**.

Ответственность за организацию управления записями и данными в целом по ЮФУ несут ректор и ректорат. Ответственность за управление записями и данными в подразделениях ЮФУ несут их руководители или уполномоченные по качеству. Контроль над управлением записями осуществляет сектор внутренних аудитов ЦМК путем организации внутреннего аудита.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства Южного федерального университета

В область ответственности руководства Южного федерального университета, в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008, а также рекомендациями IWA2:2003 и Типовой модели системы качества образовательного учреждения, входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества стратегического управления университетом, предоставления

образовательных услуг высшего и дополнительного профессионального образования и в области научно-исследовательской деятельности:

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности ЮФУ, его достижениях и планах развития (см. раздел 7.2.2 РК);
- обеспечение понимания всеми сотрудниками ЮФУ требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему и дополнительному профессиональному образованию и научно-исследовательской деятельности;
- разработка и реализация Политики ЮФУ в области качества (п.5.3 РК);
- определение для ЮФУ в целом и его подразделений, а также процессов его системы качества целей в области качества (п.5.4.1 РК);
- планирование и развитие системы качества (п.5.4 РК);
- поддержание структуры процессов СМК (п.4.1 РК) и организационной структуры ЮФУ (п.5.5.1 РК), наиболее отвечающих стоящим перед университетом целям
- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала ЮФУ (п. 5.5.1 РК);
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества ЮФУ (п.6.1 РК);
- поддержание компетентности персонала ЮФУ, гарантирующей качество высшего и дополнительного профессионального образования и научно-исследовательских работ и продуктов (п.6.2.РК);
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество (п.4.2.3);
- ежегодная оценка системы качества ЮФУ посредством проведения анализа и оценки результативности и эффективности системы качества со стороны руководства (п.5.6 РК).
- подготовку ЮФУ к лицензированию и аккредитации (п.5.2 РК).

5.2 Ориентация на потребителя и заинтересованные стороны

В качестве потребителей и заинтересованных сторон результатов образовательного процесса, а также процесса научных исследований и разработок выступают:

- студенты и их семьи;
- абитуриенты и члены их семей;
- слушатели;
- выпускники;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом,
- предприятия поставщики – общеобразовательные учебные заведения и учреждения начального и среднего профессионального образования;
- грантодатели;
- организации (предприятия)-партнеры, в том числе зарубежные;
- сотрудники университета.

Основными потребителями деятельности ЮФУ являются абитуриенты, студенты, выпускники вуза, слушатели и его сотрудники, а конечными пользователями – организации-работодатели и потребители научной продукции вуза.



Потребителями - конечными пользователями результатов образовательного процесса, а также научных исследований и разработок ЮФУ являются предприятия и организации практически всех сфер деятельности, начиная от органов государственного управления и заканчивая организациями культуры и искусства. В дополнение к этому потребителями дополнительного профессионального образования являются образовательные учреждения различного уровня.

Высшее руководство ЮФУ приняло на себя обязательства:

- определения подходов к информированию сотрудников о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон (п. 5.1.3).
- создания и обеспечения механизмов определения и выполнения требований потребителей и других заинтересованных сторон для повышения их удовлетворенности (п.п.7.2.1, 7.2.3 и 8.2.1 РК);
- контроля выполнения всех установленных требований путем измерения и мониторинга удовлетворенности потребителей (п. 8.2.1 РК), а также постоянным улучшением деятельности университета (п.8.5 РК).

Деятельность ЮФУ, связанная с выполнением обязательных требований реализуется в рамках административной системы университета.

Руководство университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей, Федеральных и региональных органов, органов местного самоуправления, а также других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля.

5.3 Политика области качества

Высшее руководство Южного федерального университета приняло на себя ответственность по разработке и внедрению системы качества, а также постоянному улучшению ее результативности. Свидетельством этого является сформулированная высшим руководством Политика в области качества (п.5.3), а также включение в повестку дня заседаний Ученого совета вуза вопросов о разработке и совершенствовании системы качества.

Высшее руководство ЮФУ формулирует миссию и перспективное видение Южного федерального университета, а также разрабатывает стратегический план развития, который отражает все виды деятельности университета. На их основе формулируется Политика ЮФУ в области качества. Последовательность действий при стратегическом планировании деятельности содержатся в инструкции **И.СМК-5.3-5.4 (1.1-1.2)-2009 «Стратегическое управление ЮФУ»**.

Для формирования и периодического пересмотра Политики ЮФУ в области качества используются следующие компоненты:

- стратегия университета, зафиксированная в стратегическом плане развития;
- степень удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон деятельностью университета;
- изменения в законодательных требованиях к деятельности образовательного учреждения;
- информация о результатах функционирования системы качества университета за предыдущие периоды.
- долгосрочные цели университета;
- характер будущих улучшений, необходимых для успешной деятельности университета;
- потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- ресурсы, необходимые для реализации Политики в области качества.

Политика ЮФУ в области качества обсуждается с руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий сотрудников университета, обучающихся, партнеров и иных заинтересованных сторон.

При развертывании стратегии и определении целей в области качества и процессов для их реализации используются инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Все работники университета и вновь принимаемые на работу знакомятся с Политикой в области качества ЮФУ в соответствующем структурном подразделении. Доведение Политики, обеспечение ее понимания и поддержки на всех уровнях университета, в общем случае, обеспечивается:

- проведением разъяснительной работы среди персонала Университета;
- распространением копий документально оформленной Политики в помещениях ЮФУ и на информационных стендах;
- размещением текста Политики в сети Интернет на сайтах и на портале Университета;
- обучением персонала Университета в области менеджмента качества;
- в ходе совещаний у руководства ЮФУ и на общих собраниях коллектива.

Ответственность за ознакомление с Политикой в области качества возложена на уполномоченных по качеству структурных подразделений..

Миссия, видение и политика ЮФУ в области качества доводятся до сведения всех сотрудников университета, его партнеров и иных заинтересованных сторон.

Политика в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещается во всех структурных подразделениях вуза, а также на официальном сайте университета, информационных стендах на территории ЮФУ и в иных удобных для обозрения местах. Подлинник Политики в области качества находится в номенклатуре дел Центра менеджмента качества.

Ректор университета периодически (не реже одного раза в два года, чаще – при необходимости) пересматривает Политику в области качества ЮФУ с целью внесения в неё изменений. При внесении изменений в Политику в области качества ЮФУ, ответственность за ее актуализацию в подразделениях возложена на сектор управления документацией СМК Центра менеджмента качества.

Политика в области качества ЮФУ относится к контролируемым документам и на нее распространяется действие документированной процедуры ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией».

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Цели в области качества формируются на основании Политики в области качества и требований к услугам и продукции университета. Цели устанавливаются в целом по университету, а затем декомпозируются до соответствующих подразделений всех уровней управления университетом.

Информация обо всех целях в области качества и показателях их достижения содержится в приложении 2 к информационным картам соответствующих процессов. Цели структурных подразделений указываются в ежегодных планах работы этих подразделений.

Цели в области качества процессов СМК, структурных подразделений и персонала анализируются и пересматриваются ежегодно в рамках анализа СМК со стороны руководства (п.



5.6 РК).

Основными требованиями, предъявляемыми к целям в области качества являются: измеримость, согласованность с Политикой в области качества и достижимость. Детальные требования к формированию, разработке, реализации и анализу выполнения целей в области качества приведены в инструкции **И.СМК-5.3-5.4 (1.1-1.2)-2009 «Стратегическое управление ЮФУ»**

Цели в области качества являются документом СМК, управляемым в соответствии с требованиями **ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией»**. Подлинники Целей в области качества находится в номенклатуре дел Центра менеджмента качества.

Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до руководителей структурных подразделений возлагается на сектор управления СМК Центра менеджмента качества. Ответственность за доведения целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений.

5.4.2. Планирование системы качества университета

Для достижения определенных целевых показателей деятельности и выполнения требований к качеству в Университете осуществляется планирование развития и совершенствования системы менеджмента качества.

Планирование используется для:

- поддержания и повышения уровня стратегической, образовательной и научной деятельности;
- для совершенствования системы менеджмента качества в целом.

Детальные требования к процессу стратегического планирования в ЮФУ приведены в инструкции **И.СМК-5.3-5.4 (1.1-1.2)-2009 «Стратегическое управление ЮФУ»**.

Результаты планирования СМК документируются в планах мероприятий структурных подразделений, в которых определяются сами мероприятия, подлежащие выполнению, сроки их выполнения и ответственные исполнители. Планируемые мероприятия по разработке, внедрению, поддержанию и улучшению СМК, как правило, включают:

- разработку (пересмотр) необходимых документов СМК;
- разработку и внедрение новых процессов СМК;
- обеспечение СМК необходимыми ресурсами;
- подготовку и повышение квалификации персонала Университета в области качества;
- предупреждающие мероприятия;
- анализ СМК руководством ЮФУ;
- улучшение (мероприятия по улучшению, принятые по результатам анализа СМК со стороны руководства).

Руководство Университета обеспечивает целостность системы менеджмента качества при планировании и введении изменений в СМК, что находит свое отражение в планах соответствующих мероприятий. Ответственным за разработку стратегических планов университета и включения в них планируемых мероприятий СМК является ректор ЮФУ.

Все планы утверждаются ректором ЮФУ на основании решения Ученого совета университета.

Разработанные планы доводятся до сведения всех заинтересованных сторон и хранятся в местах, установленных системой документооборота университета. Копии всех планов в обязательном порядке направляются Представителю руководства по качеству и Центр менеджмента качества университета. Контроль выполнения планируемых мероприятий в области СМК осуществляется Представителем руководства по качеству.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Распределение ответственности и полномочий

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

Руководители структурных подразделений университета проводят свою работу в соответствии с Политикой в области качества, требованиями настоящего РК, Уставом ЮФУ и другими организационно-правовыми и нормативными документами университета. Руководители структурных подразделений и регламентных советов университета несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функциональных направлений.

Каждый сотрудник университета несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и выполнение требований СМК в рамках своих должностных обязанностей.

Обязанности, права, ответственность и взаимодействия персонала, который руководит, выполняет и проверяет работы, влияющие на качество, определены и установлены в Уставе ЮФУ, документации СМК, приказах по университету, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях руководителей и сотрудников. Руководители и сотрудники подписывают свидетельство ознакомления с соответствующими документами с указанием даты ознакомления. Для обеспечения единообразия организационно-правовых документов структурных подразделений университета сформирована процедура ДП.СМК-5.5.1/02-2009 «Управление организационно-правовыми документами структурного подразделения».

Концептуальная организационная структура управления ЮФУ приведена в приложении 1. Формирование организационной структуры университета производится в соответствии с П.СМК-5.5.1/01-2009 «Положение об организационной структуре ЮФУ». Детальные схемы организационной структуры сгруппированы в альбом А.СМК-5.5.1/03-2009 «Альбом организационных схем управления в подразделениях ЮФУ». Вследствие холдинговой структуры управления университета ректор ЮФУ по доверенности передал часть своих полномочий руководителям крупных структурных подразделений, в частности ТТИ, ПИ, АрхИ, филиалов и НИИ. В этом случае права и ответственность за состав и формирование организационной структуры возложена на вышеуказанных руководителей.

Структуры управления системой качества ЮФУ на стратегическом и операционном уровнях приведены в приложениях 2 и 3 и основываются на И.СМК-5.5.2/02-2009 «Управление СМК в ЮФУ».

Распределение ответственности и полномочий применительно к процессам СМК ЮФУ приведено в К.СМК-4.1/02-2009 «Классификатор процессов СМК», где поименованы владельцы процессов и подпроцессов.

Ответственность за исполнение отдельных функций в процессах СМК приведены в соответствующих документированных процедурах и инструкциях системы.

5.5.2 Представитель руководства в области качества

Приказом ректора ЮФУ из состава руководства университетом назначен представитель руководства в области качества, который независимо от исполнения своих других обязанностей несет ответственность и полномочия, распространяющиеся на:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов;

- анализ результативности СМК в целом;
- подготовку и представление руководству ЮФУ данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками университета.

Вследствие многоуровневой структуры управления ЮФУ Представитель руководства по качеству частично делегирует свои полномочия Представителям директора по качеству крупных структурных единиц (институтов, департаментов, НИИ и др.). Конкретные функции, права и ответственность Представителя руководства по качеству и Представителя директора по качеству приведены в П.СМК-5.5.2/04-2009 «Положение о Представителе руководства по качеству».

На уровне структурных подразделений управление качеством осуществляют уполномоченные по качеству в соответствии с П.СМК-5.5.2/05-2009 «Положение об уполномоченном по качеству структурного подразделения ЮФУ». Для решения наиболее важных вопросов в отношении качества, например, формирования Политики в области качества, установления Целей в области качества, согласования нормативных документов СМК и других вопросов, для университета в целом сформирован Совет по качеству, а для крупных структурных подразделений - Комиссии по качеству, которые являются регламентными образованиями и функционируют на основании П.СМК-5.5.2/01-2009 «Положение о Совете по качеству Южного федерального университета» и «П.СМК-5.5.2/03-2009 «Положение о Комиссии по качеству департамента ЮФУ», соответственно. Председателем Совета по качеству ЮФУ является Представитель руководства по качеству, а Комиссии по качеству департамента – Представитель директора по качеству.

В Южном Федеральном университете сформирована организационная структура управления качеством. Организован Центр менеджмента качества, выполняющий функции контроля и оперативного управления СМК. В составе Центра имеются три сектора, которые обеспечивают поддержание СМК: сектор управления СМК, сектор внутренних аудитов и сектор управления документацией СМК. Деятельность Центра осуществляется в соответствии с П.СМК-5.5.2/06-2009 «Положение о Центре менеджмента качества».

5.5.3 Внутренний обмен информацией

В Южном федеральном университете определены различные способы, обеспечивающие обмен информацией между сотрудниками, включая руководство ЮФУ. При этом информационные потоки направлены как по вертикали, так и по горизонтали, все потоки протекают в обоих направлениях. Информация может быть в виде:

- оформления различных программ, планов и отчетов;
- регулярные совещания сотрудников на различных уровнях (локальные – по факультетам, кафедрам, лабораториям, у руководства институтов, департаментов и Университета);
- регулярные заседания Ученых советов и Советов (Комиссий) по качеству;
- обмен информацией в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, служебные записки), а также посредством внутренней информационной сети и печатных изданий;
- проведение семинаров, конференций и т.д.

Общим требованием при обмене информацией является передача запрашиваемой стороне только проверенной, объективной, точной и содержащей необходимые пояснения информации. Ответственность за соответствие передаваемой информации вышеприведенным требованиям возлагается на руководителей структурных подразделений.

Основными вопросами, в отношении которых производится обмен информацией внутри Университета, являются следующие:

- Политика и Цели в области качества;
- результаты выполнения запланированных мероприятий;
- требования потребителей;
- ответственность и полномочия в рамках СМК;
- результаты внутренних проверок (аудитов) и анализа со стороны руководства;
- результативность СМК и ее процессов;
- выявленные несоответствия, корректирующие и предупреждающие действия и т.д.

Способы обмена информацией в ЮФУ, виды информации и ответственные за ее направление, включая руководителей Университета, установлены в настоящем Руководстве и в соответствующих нормативных документах СМК.

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам ЮФУ в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки системы качества университета.

За координацию внутренних информационных потоков несет ответственность Проректор по информатизации.

5.6 Анализ со стороны руководства

С целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента качества руководством Южного федерального университета ежегодно проводится анализ системы менеджмента качества. По решению ректора может проводиться внеплановый анализ СМК, если планируется внести серьезные изменения в СМК или в других обоснованных случаях.

В системе менеджмента качества Университета определен процесс анализа СМК, описанный в инструкции **И.СМК-5.6(1.5)-2009** «Анализ СМК со стороны руководства ЮФУ».

Основными задачами анализа СМК являются:

- определение соответствия СМК установленным требованиям;
- оценка реализации Политики и Целей ЮФУ в области качества;
- оценка удовлетворенности потребителей;
- установление причин возникновения несоответствий в СМК университета;
- определение потребности в ресурсах;
- определение необходимости пересмотра документации СМК;
- определение направлений (путей, мероприятий) по улучшению результативности СМК и ее процессов, улучшению стратегической, образовательной и научной деятельности согласно требованиям потребителей.

Источником информации для анализа СМК руководством являются данные, представленные в документах СМК, основными из которых являются:

- результаты выполнения планов развития системы менеджмента качества, разработанных по итогам предыдущего анализа;
- данные об удовлетворенности потребителей;
- информация об изменениях в законодательстве или издании нормативно-правовых актов, влияющих на деятельность университета;
- результаты внешних проверок (аудитов);

- результаты внутренних проверок (аудитов);
- анализ результатов работы поставщиков при закупках продукции, услуг, в том числе услуг сторонних специалистов и организаций;
- результаты выявления, анализа и устранения несоответствий, а также претензий по качеству деятельности университета со стороны потребителей;
- тенденции измеряемых показателей процессов СМК;
- результаты корректирующих и предупреждающих действий;
- предложения по улучшению СМК (в том числе и от потребителей).

Руководство проводит анализ представленной информации и дает оценку соответствия СМК Политике и Целям в области качества. По результатам анализа разрабатываются необходимые мероприятия по изменению СМК, в том числе, Политики и Целей в области качества. Результаты анализа со стороны руководства отражаются в Годовом отчете о работе Университета, а также в протоколах Ученого совета и Совета по качеству ЮФУ.

Записи об анализе СМК со стороны руководства (отчеты и протоколы) поддерживаются в рабочем состоянии согласно документированной процедуре ДП.СМК-4.2.4/01-2009 «Управление записями СМК».

На основе предложений и рекомендаций, изложенных в отчете (протоколах), Представитель руководства университета по качеству разрабатывает мероприятия по совершенствованию СМК, которые вносятся в проект Плана мероприятий по разработке и внедрению СМК.

В план мероприятий по развитию СМК включаются решения и действия, касающиеся:

- улучшения результативности СМК и ее процессов;
- улучшения качества образовательной, научной и инновационной деятельности согласно требованиям потребителей;
- обеспечения необходимыми ресурсами;
- изменения структуры и порядка взаимодействия процессов СМК;
- изменения документации СМК.

После окончания работ по анализу функционирования СМК руководство проводит обсуждение вопросов качества на заседаниях Ученого совета или Совета по качеству ЮФУ. На заседаниях обсуждаются задачи на текущий год и перспективу, проект плана мероприятий по разработке и внедрению СМК, а также вырабатываются предложения по совершенствованию СМК. Руководство учитывает предложения и утверждает окончательную редакцию плана мероприятий по разработке и внедрению СМК.

6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1 Обеспечение ресурсами

Для обеспечения функционирования и непрерывного улучшения СМК, увеличения ее результативности и повышения удовлетворенности потребителей благодаря выполнению их требований руководство Южного федерального университета выделяет необходимые ресурсы.

В системе менеджмента качества определен и документирован процесс МР-6.0 «Менеджмент ресурсов», который состоит из ряда обеспечивающих процессов, в частности: МР-6.2(3.1*) «Управление персоналом»



МР-6.3(3.7*) «Управление инфраструктурой и производственной средой»

МР-6.3(3.3) «Редакционно-издательская деятельность»

МР-6.3(3.4*) «Управление информационными ресурсами библиотеки»

МР-6.3(3.5) «Управление информационной средой»

МР-6.3(3.10) «Социальная поддержка студентов и сотрудников ЮФУ»

МР-6.3(3.9) «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»

МР-7.4(3.6*) «Управление закупками»¹

МР-7.6 «Управление устройствами для мониторинга и измерений»¹

К основным ресурсам университета относятся:

- персонал соответствующей квалификации (в том числе, преподаватели, не являющиеся сотрудниками Университета);
- инфраструктура;
- производственная среда;
- финансовые ресурсы.

Ректор Университета несет полную ответственность за определение и реализацию требований к выделению финансовых ресурсов для обучения, повышения и поддержания квалификации персонала, стимулирование персонала за качество, обеспечение и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры, управление факторами производственной среды.

Ответственным исполнением процесса финансового обеспечения ресурсов университета является проректор по экономике. Требования к процессу финансового обеспечения деятельности университета приведены в **ИКП-6.1(1.7)-2009 «Финансово-экономическое обеспечение университета»**.

6.2 Персонал

Обеспечение всех видов деятельности ЮФУ квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией является назначением процесса управления персоналом. Выбор и назначение персонала производится с учетом квалификации и компетентности, исходя из полученного образования, подготовки и опыта. Требования к квалификации и компетентности персонала установлены в должностных инструкциях или тарифно-квалификационном справочнике. Отбор профессорско-преподавательского состава и научных сотрудников осуществляется на конкурсной основе.

Вовлечение работников в процесс образовательной, научной и инновационной деятельности с целью обеспечения высокого качества осуществляется посредством:

- обеспечения постоянного повышения квалификации персонала;
- осуществления признания и вознаграждения качественного труда;
- содействия открытому, двустороннему обмену информацией;
- постоянного анализа потребностей персонала;
- создания условий, поощряющих нововведения.

Порядок приема и увольнения работников, основные права и обязанности работников и администрации, меры поощрения за успехи в работе и ответственность за нарушение трудовой дисциплины определены «Правилами внутреннего распорядка» ГОУ ВПО «ЮФУ».

¹ Требования к процессам 3.6* «Управление закупками» и МР-7.6 «Управление устройствами для мониторинга и измерений» приведены в п.7.4 и 7.6 раздела 7 «Процессы жизненного цикла услуги».

На каждого сотрудника заводится личное дело, личная карточка (с записями об образовании, подготовке, навыках и опыте), которые поддерживаются в рабочем состоянии сотрудниками Отдела кадров и трудовых отношений, согласно инструкции **И.МР-6.2(3.1*) –2009 «Управление персоналом»**.

Роль и важность деятельности персонала, а также конкретный вклад персонала в обеспечение качества образовательной, научной определяются в должностных инструкциях. Информирование персонала о важности его деятельности и конкретном вкладе в достижение Целей в области качества осуществляется также в рамках совещаний и семинаров.

Повышение квалификации персонала предусматривает:

- углубление знаний и повышение квалификации в методологии преподавания;
- приобретение коммуникационных навыков, необходимых для организации обучения;
- углубление знаний по тематикам обучения;
- повышение знаний и овладение практическими навыками по применению инновационных технологий и программно-технических средств в образовательном процессе;
- углубление знаний и приобретение навыков в области менеджмента качества.

Предложения по повышению квалификации сотрудников университета формируются на основании заявок, поданных руководителями подразделений.

Проректор по персоналу университета несет ответственность за организацию периодической подготовки и переподготовки всего персонала университета. Процесс, обеспечивающий поддержание компетентности сотрудников ЮФУ поддерживается инструкцией **И.МР-6.2.2(3.1)03-2009 «Повышение квалификации сотрудников ЮФУ»**.

Ректор университета несет полную ответственность за управление персоналом, а также за подбор персонала соответствующей квалификации.

6.3- 6.4 Инфраструктура и производственная среда

Процесс 3.3 - Редакционно-издательская деятельность

Деятельность университета по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований университета.

Ответственным за процесс осуществления редакционно-издательской деятельности является Первый проректор по научной и инновационной деятельности.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в процедуре **ДП-МР-6.3(3.3)/01-2009 «Редакционно-издательская деятельность»**.

Процесс 3.4* - Управление информационными ресурсами библиотеки

Сотрудники, преподаватели и студенты университета пользуются сетью библиотек Университета. Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей ЮФУ в информационных ресурсах, в том числе включает и организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников.

Ответственным за процесс обеспечения информационными ресурсами библиотеки является Директор Зональной научной библиотеки университета.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в

рамках процесса приведены в процедуре ДП.МР-6.3(3.4*)/01-2009 «Управление информационными ресурсами библиотеки».

Процесс 3.5 - Управление информационной средой

Управление информационной средой университета включает в себя деятельность, направленная на формирование и развитие корпоративной информационной среды ЮФУ, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Одной из основных функций процесса является интеграция всех информационных систем вуза, направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов и повышения результативности и эффективности всех видов деятельности ЮФУ. В рамках процесса решается задача создания и развития информационной поддержки системы менеджмента качества университета путем создания веб-страниц на сайтах университета.

Ответственным за процесс управления информационной средой определен проректор по информатизации ЮФУ.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в инструкции И.МР-6.3(3.5)-2009 «Управление информационной средой».

Процесс 3.7* - Управление инфраструктурой

Инфраструктура Университета, необходимая для осуществления качественной образовательной, научной и инновационной деятельности, включает:

- здания и сооружения (административные и учебные корпуса, общежития и др.);
- учебные и вспомогательные помещения;
- научное, учебное и производственное и технологическое оборудование
- автотранспорт

Поддержание помещений, рабочих мест, оборудования в рабочем состоянии осуществляется собственными силами или по договорам сервисного обслуживания и ремонта.

Инфраструктура Университета поддерживается в рабочем состоянии посредством:

- периодического контроля состояния учебных и вспомогательных помещений с точки зрения функциональной пригодности, эксплуатационных характеристик, безопасности и охраны труда;
 - обновления и модернизации оборудования;
- развития существующих и внедрения новых ресурсосберегающих технологий;
 - проведения периодического технического обслуживания;
 - соблюдения требований техники безопасности и санитарии.

Под управлением оборудованием понимается комплекс организационно-технических мероприятий, средств, норм и правил, обеспечивающих:

- обеспечение качества образовательной, научной и инновационной деятельности;
- повышение эффективности мероприятий по контролю условий труда;
- эксплуатацию оборудования в безопасном и эффективном режиме;
- обслуживание оборудования в соответствии с инструкцией изготовителя;
- соответствующую подготовку и инструктирование персонала, обслуживающего и управляющего оборудованием;
- соответствие производственной среды нормам и правилам эксплуатации оборудования.

Для используемого оборудования обеспечивается:

- необходимая документация;

- условия размещения и эксплуатации, указанные в технической документации на оборудование;
- персонал соответствующей квалификации;
- проведение обслуживания и профилактических работ;
- соответствующая регистрация и идентификация.

В случае возникновения неисправностей оборудование соответствующим образом идентифицируется, разрабатываются мероприятия по устранению неисправности. В случае невозможности или нецелесообразности ремонта оборудования производится его списание и снятие с инвентарного учета.

Для поддержания инфраструктуры в рабочем состоянии проводится контроль работоспособности оборудования и транспорта, а также профилактические проверки, техническое обслуживание и ремонт оборудования и транспорта (на основе договоров с сервисными организациями).

Для поддержания в рабочем состоянии зданий, сооружений, учебных и вспомогательных помещений проводится их периодический контроль и ремонт по мере необходимости (на основе договоров со строительными и ремонтными организациями).

Ответственным за процесс управления инфраструктурой является Проректор по административно-хозяйственной работе университета.

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 инструкции **И.МР-6.3(3.7*-3.8*)-2009 «Управление инфраструктурой и производственной средой»**.

Процесс 3.8 – Управление производственной средой

Руководство университета обеспечивает позитивное влияние производственной среды на все виды деятельности ЮФУ посредством:

- создания удобств для персонала и обучающихся, что включает в себя климатические условия, освещение, влажность и чистоту учебных и административных помещений;
- создания безопасных условий труда и осуществления мероприятий, направленных на устранение или снижение влияния вредных факторов окружающей среды на здоровье обучающихся и персонала ЮФУ;
- создания в коллективе университета атмосферы доброжелательности, взаимопонимания, высокой нравственности и культуры;
- поощрения, вовлечения и стимулирования персонала;
- заключения договоров на медицинское обслуживание персонала и др.

Особенности трудовых отношений, режима труда и отдыха, оплаты труда, социальных льгот, гарантий и компенсаций, социального страхования, охраны труда сотрудников Университета регулируются Трудовым кодексом РФ, Уставом Южного федерального университета и Коллективным договором ГОУ ВПО «ЮФУ».

Санитарные нормы и техника безопасности труда подтверждаются периодическим освидетельствованием Университета Государственной санитарно-эпидемиологической службой и Управлением ГО и ЧС г. Ростова-на-Дону при аккредитации и лицензировании деятельности Университета.

Процесс 3.8 «Управление производственной средой» не включает процессы управления образовательной средой и информационной средой, которые выделяются в качестве самостоятельных процессов системы менеджмента качества ЮФУ.

Ответственным за процесс управления производственной средой университета является Проректор по административно-хозяйственной работе.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в инструкции **И.МР-6.3(3.7*-3.8*)-2009 «Управление инфраструктурой и производственной средой».**

Процесс 3.9 - Обеспечение безопасности жизнедеятельности

Обеспечение безопасности жизнедеятельности - деятельность ЮФУ, направленная обеспечение безопасных и комфортных условий жизнедеятельности, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучающихся в процессе нахождения в университете, а также обеспечение безопасности и сохранности зданий, помещений, материальных ценностей университета, предупреждение чрезвычайных обстоятельств.

Ответственным за процесс обеспечения безопасности жизнедеятельности обучающихся и сотрудников университета является Проректор по управлению персоналом.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в инструкции **И.МР-6.3(3.9)-2009 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».**

Процесс 3.10 - Социальная поддержка обучающихся и сотрудников ЮФУ

Социальная поддержка в рамках СМК университета является деятельностью по оказанию обучаемым (студентам, аспирантам и докторантам) и сотрудникам университета социальной и материальной помощи, созданию комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Ответственным за процесс социальной поддержки обучающихся и сотрудников университета является Председатель профкома ЮФУ.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в **И.МР-6.3(3.10)-2009 «Социальная поддержка обучающихся и сотрудников ЮФУ».**

7 ВЫПУСК ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ И НАУЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

7.1 Планирование деятельности

Южный федеральный университет планирует и разрабатывает процессы, необходимые для осуществления образовательных и научно-исследовательских услуг и продукции.

Университет определил содержание термина продукция в системе менеджмента качества следующим образом:

- продукцией основных процессов высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования является образовательная услуга;
- учебно-методическая продукция и интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг отождествляется со **вспомогательной продукцией**; обеспечивающей требуемый уровень качества образовательной услуги;
- продукцией основных процессов **научной деятельности** являются: научные статьи и

монографии; научные отчеты; объекты интеллектуальной собственности; технологии; открытия; проекты; конструкторские разработки; наукоемкая продукция.

Этапы образовательного и научно-исследовательского процессов являются жизненным циклом соответствующей им продукции (ЖЦП).

Планирование этапов ЖЦП производится с учетом:

- целей в области качества;
- требований к продукции;
- требований к другим процессам СМК;
- потребности в документировании процессов;
- потребности в обеспечении ресурсами производства конкретной продукции;
- необходимой деятельности по верификации, валидации, мониторингу, контролю и испытаниям для конкретной продукции, а также критерии приемки продукции;
- установления необходимых записей с целью обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям.

Выходными данными для планирования являются:

- учебные планы специальности, рабочие учебные планы;
- графики учебного процесса;
- расписание занятий;
- годовой план научной деятельности ЮФУ;
- годовые планы работы кафедр;
- годовые планы работы факультетов;
- инновационные образовательные и научные программы;
- прочие аналогичные документы, имеющие отношение к образовательной и научной деятельности университета.

Все планы и программы утверждаются ректором или проректорами университета.

7.2 Процессы, связанные с потребителем

7.2.1 Определение требований, относящихся к деятельности университета

В ЮФУ установлен и реализуется порядок определения требований к основным видам деятельности, осуществляемым Университетом.

Требования к основным видам деятельности включают:

- требования, установленные потребителем, включая требования к поставке и деятельность после поставки;
- требования, не указанные потребителем, но необходимые для осуществления основных видов деятельности на требуемом уровне качества;
- законодательные и правовые требования, устанавливаемые к основным видам деятельности;
- требования к деятельности, устанавливаемые руководством Университета.

Требования, установленные потребителем, определяются на основании следующих документов:

- федеральные законы, акты Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии и других органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- входящие документы (письма, факсы) от потребителей, организаций, работодателей, партнеров;
- оценка работы Университета и предложения по улучшению образовательной, научной и

инновационной деятельности (как от обучающихся, так и от организаций, направляющих работников на обучение);

- устав Университета и другие локальные нормативные акты по техническому регулированию и метрологии.

7.2.2 Анализ требований, связанных с деятельностью университета

Анализ требований потребителей, законодательных и правовых требований к образовательной и научной деятельности университета проводится вузом до принятия им обязательств по поставке соответствующей продукции и осуществляется с целью:

- однозначного установления требований и их адекватного документального отражения;
- определения возможностей университета выполнить установленные требования;
- подтверждения того, что потребитель располагает полной, ясной и исчерпывающей информацией о деятельности, осуществляемой ЮФУ;
- определения порядка оплаты за предоставленные образовательные и научные услуги;
- разрешения вопросов, связанных с изменением требований, установленных первоначально.

В результате анализа требований потребителей и возможностей университета по выполнению данных требований формируются учебные базовые планы ЮФУ, рабочие учебные планы факультетов, планы научно-исследовательских работ и т.д. Все планы подлежат утверждению в установленном порядке и являются подтверждением соответствия требованиям потребителей к оказанию образовательных и научно-исследовательских услуг.

Составной частью анализа требований, относящихся к образовательной и научно-исследовательской деятельности университета, является периодический анализ и корректировка рекламной информации о ЮФУ. Ответственность за выполнение этой работы возложена на ректора.

Полная ответственность за осуществление анализа требований к образовательной и научной деятельности возложена на ректора Университета.

7.2.3 Связь с потребителем

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых ЮФУ, в системе качества осуществляется в рамках процесса **БП-7.2 «Маркетинговые исследования рынка»**. Для этого создан Центр общественных связей и коммуникативных технологий, основными функциями которого являются определение требований студентов (абитуриентов), предприятий (организаций); а также проведение мониторинга информации, касающийся восприятия потребителями соответствия ЮФУ требованиям потребителей (8.2.1 РК). Для определения требований и удовлетворенности потребителей (слушателей, предприятий и организаций, грантодателей и зарубежных партнеров) дополнительного профессионального образования и, а также научных исследований и разработок в структурных подразделениях ЮФУ назначены ответственные.

Управление лицензирования, аттестации и аккредитации Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки является со стороны государства заинтересованной стороной в деятельности ЮФУ, предъявляющей к ней свои требования, соблюдение которых необходимо для лицензирования, аттестации, аккредитации и комплексной проверки вуза. Высшее руководство университета назначило начальника Учебного управления ответственным за постоянное отслеживание этих требований и результатов их выполнения в ЮФУ

В университете определены и осуществляются мероприятия по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- информации об образовательной и научной деятельности, осуществляемой университетом;
- прохождения запросов, договоров (контрактов), заявок, включая дополнения и изменения;



- удовлетворенности потребителей, включая претензии (обратная связь с потребителями).

С целью учета требований потребителей при предоставлении образовательных услуг в университете определен процесс маркетинговых исследований рынка труда и образовательных услуг. Результаты ведения этого процесса используются при формировании направлений обучения, содержательной части образовательных программ, а также определения потребности в тех или иных специальностях работодателями. Мероприятия по данному процессу реализуются Центром общественных связей и коммуникативных технологий ЮФУ. Связь с потребителями поддерживается выпускающими кафедрами. Информация о связях с потребителями вносится в годовые отчеты кафедр и отчеты о результатах самоисследований специальностей. Владельцем процесса является первый проректор по учебной работе. Описание процесса маркетинговых исследований рынка труда и образовательных услуг, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в **И.БП-7.2(2.1*)/01-2009 "Маркетинговые исследования рынка труда и образовательных услуг"**.

Южный федеральный университет осуществляет деятельность по информировании общества, потребителей и всех заинтересованных сторон о своей деятельности. Информирование общества производится с целью маркетинговых акций, позиционирования университета на образовательном и научно-исследовательском рынке, поддержания обратной связи с потребителями услуг и продукции вуза, а также обеспечения эффективного взаимодействия как внутри вуза, так и с внешними заинтересованными сторонами. Университет, информирует общество, абитуриентов, обучающихся, сотрудников, работодателей, партнёров, а также другие заинтересованные стороны о:

- общественной роли ЮФУ;
- реализуемых основных и дополнительных образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки;
- достижениях сотрудников, выпускников и студентов;
- результатах своей научно-исследовательской деятельности;
- достижениях;
- планах развития.

Предоставляемая информация о деятельности ЮФУ является точной, беспристрастной, объективной и доступной.

Информация о разнообразной деятельности университета доводится до потребителей посредством:

- размещения рекламной информации в тематических справочниках и сборниках, посвященных обучению;
- проведения ежегодных «Дней открытых дверей»;
- размещения информации об Университете на веб-сайтах ЮФУ;
- непосредственного информирования потребителей в рамках проводимых встреч, совещаний, семинаров на различных уровнях;
- а также другими способами.

Описание процесса информирования общества, сведения о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в **И.БП-7.2.3(1.6) «Информирование общества»**

Источники и методы получения информации об удовлетворенности потребителей приведены в п.8.2.1 РК.

Порядок управления претензиями (рекламациями) потребителей описан в п. 8.3 РК.

7.3 Проектирование и разработка

Южный федеральный университет осуществляет проектирование и разработку образовательных и научно-исследовательских услуг и продукции.

Целью процесса проектирования образовательных программ является: открытие новых специальностей (направлений подготовки), востребованных на современном рынке труда, разработка основных образовательных программ и учебных планов на основе государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ГОС ВПО) с учетом примерных учебных планов и примерных программ дисциплин, утвержденных Министерством образования и науки Российской Федерации.

Процесс проектирования научной продукции связан с требованиями ее потребителями к качеству и срокам изготовления. Главной целью и результатом такого проектирования является формирование соответствующих планов инновационной и научной деятельности университета, в которых содержатся мероприятия, направленные на научное исследование и разработку новых и переработку действующих программ и методов обучения.

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

С целью оказания качественных и соответствующих требованиям потребителей образовательных услуг Южный федеральный университет осуществляет планирование учебного процесса путем составления учебных планов образовательных направлений и специальностей. При этом региональный компонент и компонент по выбору в учебных планах формируется с учетом специфики региона, требований потребителей (как студентов, так и работодателей). Информация о перечнях дисциплин, включенных в учебные планы, служит основой для составления профессиональных образовательных программ. Ответственность за разработку учебных планов несет выпускающая кафедра, план визируется исполнителем, заведующим кафедрой, деканом, начальником учебного отдела, согласуется с УМУ и утверждается ректором.

На основе требований ГОС ВПО, учебных планов и типовых учебных программ (при их наличии) разрабатываются рабочие программы учебных дисциплин по специальностям.

На основе требований ГОС ВПО и потребностей работодателей разрабатывается тематика курсовых работ, курсовых и дипломных проектов, семинарских и практических занятий. В программах производственных и преддипломных практик учитываются требования, как работодателей, так и студентов.

Ответственность за разработку рабочих программ несет кафедра, ведущая дисциплину. Рабочая программа визируется разработчиком, заведующим кафедрой разработчика, согласуется с заведующим выпускающей кафедрой и утверждается деканом.

Кафедра несет ответственность за разработку рабочих программ всех дисциплин согласно учебному плану специальности.

Для каждой учебной дисциплины разрабатывается учебно-методический комплекс. Требования к содержанию и оформлению УМК дисциплины регламентированы в Положении об Учебно-методическом комплексе. УМК хранится и актуализируется кафедрой-разработчиком с учетом требований и/или пожеланий выпускающей кафедры. На основе требований ГОС ВПО и потребностей работодателей разрабатывается тематика курсовых работ, дипломных проектов, семинарских и практических занятий. В программах производственных и преддипломных практик учитываются требования, как работодателей, так и студентов.

Кафедры осуществляют подготовку и издание учебно-методической литературы по дисциплинам учебных планов по специальностям. Виды учебной и методической литературы, сроки их издания отражаются в ежегодном плане издания кафедр и факультета, а также в



индивидуальных планах преподавателей. Разработка учебно-методической литературы осуществляется в соответствии с инструкцией о порядке подготовки и изданию внутривузовской литературы.

Ответственность за издание учебно-методической литературы несут ученые секретари кафедр.

На основе утвержденных первым проректором по учебной работе учебных планов Учебным управлением ЮФУ разрабатываются рабочие учебные планы, которые согласуются с деканом и зав. выпускающей кафедры. По согласованному рабочему учебному плану диспетчерской службой составляется расписание занятий, которой в свою очередь утверждается первым проректором по учебной работе.

На основе учебных планов, рабочих учебных планов рассчитывается объем учебной работы преподавателей кафедр, который базируется на примерных нормах времени, регламентированных в приказах Минобразования и науки РФ, и доводится до кафедр. Ответственность за расчет нагрузки несет Учебное управление ЮФУ. Вопросы планирования учебного процесса отражены в **И.БП-7.5(3.2*,3.8*)-2009 «Управление образовательной средой»**.

На основе общей учебной нагрузки на факультете распределяется нагрузка между преподавателями. Ответственность за распределение нагрузки несет заведующий кафедрой. На основе расчета и распределения нагрузки на предстоящий учебный год, учебно-методической, организационно-методической и научной работы кафедры формируются индивидуальные планы работы ППС, которые являются основным документом, определяющим объем и содержание работы преподавателя. Индивидуальный план утверждается заведующим кафедрой, план заведующего кафедрой утверждается деканом, план декана рассматривается на Совете факультета и утверждается первым проректором по учебной работе.

На основе индивидуальных планов преподавателей, лицензионных требований, аналитических отчетов о работе за предыдущий учебный год составляются планы работы кафедр на следующий учебный год. Ответственность за подготовку планов несут заведующие кафедрами. Разработанные планы утверждаются деканом факультета и представляются в деканат.

Проектирование осуществляется раз в семестр (раз в год) перед началом учебного процесса. Примечание. Для каждого документа факультетом устанавливаются сроки их разработки и утверждения.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в инструкции **ДП.БП-7.3(2.2*)/01-2009 «Проектирование и разработка образовательных программ ВПО»**, информация в отношении подготовки к открытию новой специальности – в инструкции **И.СМК-7.5.2(1.4)-2009 «Комплексная оценка деятельности ЮФУ (подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации), самооценка)**.

Проектирование и разработки образовательных услуг в системе **дополнительного профессионального образования и повышения квалификации** также учитываются требования как ГОС ВПО, так и непосредственных потребителей этих услуг – слушателей и работодателей, учитывается и специфика региона, потребности заказчиков.

Ответственность за разработку учебных планов несет УМУ ЮФУ, план визируется разработчиком программы, Проректором по УМР, руководителем Центра дополнительного образования, утверждается ректором.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в

рамках процесса приведены в инструкции **И.БП-7.3(2.7)-2009 «Проектирование программ дополнительного образования»**

В системе менеджмента качества разработан, внедрен и поддерживается в рабочем состоянии процесс планирования **научной деятельности**. Планы научной деятельности согласуются в необходимом порядке и утверждаются первым проректором по науке ЮФУ. Они содержат мероприятия, сроки выполнения мероприятий и устанавливают ответственных за их выполнение. По мере необходимости планы корректируются. Ответственность за контроль планов возлагается на первого проректора по научной работе..

Все планы, программы и прочие документы, связанные с проектированием и разработкой отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии и управляются в соответствии с **ДП.СМК-4.2.4/01-2009 «Управление записями СМК»**.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Университет в своей деятельности определяет входные данные для проектирования и разработки, а записи поддерживает в рабочем состоянии. Записи могут быть в виде протоколов, заявок, технических заданий, служебных записок и т.п.

При определении входных данных учитываются:

- необходимые знания, умения и навыки или компетенции, которыми должен обладать дипломированный выпускник университета, а также функциональные и эксплуатационные требования к научной продукции;
- соответствующие законодательные и обязательные требования;
- при необходимости и возможности информация из предыдущих аналогичных проектов;
- другие важные требования.

Входными данными для проектирования и разработки образовательных планов и программ являются ГОС ВПО и типовые рабочие программы учебных дисциплин. Входными данными для проведения инновационных разработок и разработок (доработок) программ обучения являются результаты оценки инновационного потенциала основных образовательных программ ЮФУ.

Входными данными для проведения научных исследований, финансируемых из внешних источников, являются договоры, государственные контракты, технические задания, содержащие требования к проводимым научно-исследовательским работам.

7.3.3 Выходные данные для проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки однозначно представляются в формах, позволяющих провести их верификацию относительно входных требований. Одобрение выходных данных производится до их выпуска.

Выходные данные проектирования и разработки должны:

Отвечать входным требованиям

Обеспечивать соответствующей информацией по закупкам, производству и обслуживанию,

Содержать критерии приемки продукции или ссылки на них, определять характеристики продукции, существенные для ее правильного и безопасного использования.

Выходными данными при проведении проектирования образовательных услуг являются рабочие учебные планы, рабочие программы дисциплин, учебно-методические комплексы, программы производственных практик, программы государственных экзаменов, методические указания к учебным дисциплинам и т.п.

Выходными данными проектирования научных исследований в рамках грандов, финансируемых Министерством образования и науки РФ или другими потребителями, являются согласованные планы и технические задания на выполнение исследовательских работ.

Выходные данные отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии.

7.3.4 Анализ проектирования и разработки

В ходе выполнения проектирования образовательных услуг и научно-исследовательских работ проводится их периодический анализ (по мере необходимости) с целью оценки способности результатов проектирования отвечать установленным требованиям входных данных и своевременного выявления и решения проблемных вопросов. Анализ проводится в рамках совещаний заседаний кафедры, ученого совета факультета или НИИ, ЮФУ или иных советов, в том числе учебно-методического, научно-методического и Совета по качеству. Совещания протоколируются.

7.3.5 Верификация проектирования и разработки

После завершения проектирования образовательных услуг и научно-исследовательских работ в виде выходных данных, последние рассматриваются на соответствующих совещаниях или назначенными в установленном порядке должностными лицами с целью одобрения и признания (верификации). Верификация заключается в сравнении полученных результатов с запланированными и установленными во входных данных. Записи по верификации поддерживаются в рабочем состоянии и являются обязательными.

7.3.6 Валидация проектирования и разработки

После проведения верификации проектирования образовательных услуг и научно-исследовательских работ их результаты (выходные данные) утверждаются проректором по соответствующему направлению или ректором университета и передаются потребителю: в учебные подразделения, Государственную аттестационную комиссию (для программ госэкзаменов), или научные подразделения.

Документами, подтверждающими валидацию, являются подписи проректора по направлению, ректора, сторонних должностных лиц, а также протоколы заседаний Государственной аттестационной комиссии и отзывы (письма, жалобы, предложения) потребителей о содержании образовательных программ или функциональных и эксплуатационных характеристиках продукции.

Записи по валидации отнесены к обязательным записям СМК и должны поддерживаться в рабочем состоянии.

7.3.7 Управление изменениями

В случае возникновения необходимости внесения изменений (корректировок) в планы и программы образовательной деятельности и научной работы рассматриваются на заседании соответствующего совета для принятия и одобрения. При этом проводится анализ изменений проекта с целью оценки их влияния на составные части проекта или уже поставленную продукцию. В случае принятия и одобрения изменений (корректировок) они доводятся до заинтересованных сторон (потребителя, должностных лиц и подразделений университета) через деканов факультетов (заведующих кафедрами), руководителей заинтересованных структурных подразделений.

Изменения (корректировки) оформляются документально, подписываются и утверждаются теми лицами, которые подписывали и утверждали изменяемый документ.

Документально оформленные изменения (корректировки) отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

Основная цель управления закупками – приобретение товаров, работ, услуг по оптимальной цене, в оптимальные сроки, при обязательном условии соблюдения качества, отсутствие которого могло бы нанести ущерб качеству образовательной и научной деятельности университета.

В рамках системы менеджмента качества закупки отнесены к процессам обеспечения ресурсами. Закупки продукции (услуг) у поставщиков осуществляются в соответствии с утвержденной сметой затрат (бюджетом доходов и расходов ЮФУ на текущий год).

Контроль выполнения плана по закупкам осуществляет Проректор по экономике .

В случае внеплановых закупок продукции и услуг, необходимость которых возникла в ходе текущей деятельности университета, ректор ЮФУ принимает решение о целесообразности закупки и о выделении соответствующих финансовых ресурсов.

В системе менеджмента качества университета определен, документирован и поддерживается в рабочем состоянии процесс **МР-7.4(3.6*)** «Закупки», который реализуется согласно требованиям процедуры **ДП.МР-7.4(3.6*)/01-2009** «Управление закупками», обеспечивающей соответствие закупаемых товаров, работ и услуг, необходимых для осуществления образовательной, научной и инновационной деятельности, установленным требованиям.

Данный процесс СМК распространяется на закупку:

- продукции, необходимой для обеспечения качества образовательной и научной деятельности (компьютерная техника, оргтехника, специальное оборудование, программное обеспечение, расходные материалы и т.п.);
- работ и услуг сторонних организаций, осуществляющих сервисное, техническое обслуживание и ремонт объектов инфраструктуры (зданий, сооружений, инженерных коммуникаций, средств связи, автотранспорта, оборудования и т.п.);
- работ и услуг сторонних организаций, специалистов, необходимость в которых может выявиться при осуществлении образовательной, научной и инновационной деятельности.

Процесс осуществления закупок устанавливает:

- критерии отбора поставщиков продукции или услуг, в том числе сторонних специалистов;
- порядок верификации (входного контроля) закупленной продукции (услуг);
- требования к регистрации и ведению записей результатов оценки поставщиков, входного контроля и любых необходимых действий, вытекающих из оценки и верификации;
- распределение ответственности и полномочий персонала в процессе закупок.

При альтернативном выборе поставщиков университет, как правило, отдает предпочтение тем из кандидатов, СМК которых сертифицирована на соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9000.

Выбор поставщиков товаров, работ, услуг для нужд университета, осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ в сфере размещения заказов, на основе определенных критериев, состав которых определяется индивидуально под каждый заказ.

Наиболее распространенными критериями являются:

- наличие у поставщика лицензии на право заниматься соответствующей деятельностью, производить необходимую продукцию (оказывать услуги);
- расходы на эксплуатацию товара;
- расходы на техническое обслуживание товара;
- сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг;
- стоимость продукции, работ, услуг;
- срок предоставления гарантии качества товара, работ, услуг;
- объем предоставления гарантий качества товара, работ, услуг.

Выбор поставщиков производится на заседании комиссии по размещению заказов (далее Комиссия) путем проведения конкурса, аукциона, а так же запроса котировок цен на товары, работы, услуги для нужд ГОУ ВПО ЮФУ. Комиссия проводит необходимые процедуры (вскрывает конверты с заявками участников, рассматривает, оценивает и сопоставляет заявки, рассматривает и оценивает котировочные заявки, рассматривает заявки участников аукционов, проводит аукционы).

По результатам заседаний Комиссии составляются соответствующие протоколы, в которых указывается информация об участниках размещения заказа, предложенные участниками условия исполнения заказа, поименный список голосовавших членов Комиссии, выбранный поставщик с обоснованием причин отбора. Результаты оценки и выбора поставщиков продукции (услуг) отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП.МР-7.4(3.6*)/01-2009 «Управление закупками».

Данные протоколы общедоступны в сети Интернет, что делает размещение заказов для нужд университета открытыми, дающими возможность всем заинтересованным лицам участвовать в размещении заказов, предотвращая коррупционные сговоры.

Проректор по экономике выполняет следующую работу:

- осуществляет контроль за подготовкой документов на закупку, согласно п. 7.4.2;
- после оформления документов и оплаты по контракту, контролирует доставку закупленной продукции. Доставку продукции в Университет могут осуществлять поставщики закупаемой продукции, специализированные фирмы или персонал ЮФУ;
- передаёт продукцию в распоряжение материально-ответственного лица.

Университет также разработал критерии повторной оценки поставщиков материалов и услуг для своих нужд. Повторная оценка призвана устранить возможное негативное влияние недобросовестного поставщика на деятельность университета. Такая оценка проводится после поставки и влияет на составление реестра одобренных поставщиков на следующий отчетный период.

7.4.2 Информация по закупкам

Закупки оформляются документально в виде контрактов, дополнительных соглашений, счетов и других документов в соответствии с действующим законодательством РФ, содержащих требования на закупаемую продукцию:

- идентификационный номер заказа;
- тип продукции/услуги;
- обозначение продукции/услуги;
- требования к качеству продукции/услуге (при необходимости);
- технические данные продукции.

До оформления документов на поставку закупаемой продукции (услуги) Университет формулирует свои требования к закупаемой продукции (услуге).

Контракты, соглашения и спецификации на закупку со стороны ЮФУ подписывает ректор. После осуществления закупки все оформленные финансовые документы передаются в бухгалтерию.

Документы, сопровождающие закупаемую продукцию (эксплуатационная документация), хранятся в материальном отделе в бухгалтерии.

7.4.3 Верификация закупленной продукции и услуг

Материально-ответственное лицо организует входной контроль (верификацию) закупаемой продукции с привлечением по необходимости специалистов Университета. Верификация продукции, как правило, осуществляется визуально. Подтверждением приемки является подпись материально-ответственного лица на накладной.

Продукция

Все закупленное оборудование и программные продукты проходят проверку до начала их эксплуатации в университете.

Оборудование должно быть обеспечено необходимыми инструкциями по использованию со стороны поставщика.

Входной контроль закупленной продукции заключается в сопоставлении сопроводительной документации и проверке:

- целостности упаковки, тары;
- соответствия по внешнему виду (при возможности);
- комплектации (шт., мест, вес и т.д.);
- сроков годности;
- комплектности сопроводительных документов.

Результатом проверок может быть:

- признание работы поставщика удовлетворительной – соответствующей предъявленным требованиям по качеству и подписание соответствующих документов (акты, накладные и т.д.);
- признание работы поставщика неудовлетворительной – несоответствующей предъявленным требованиям по качеству, и согласование содержания и сроков проведения поставщиком корректирующих мероприятий;
- признание работы поставщика неудовлетворительной с незамедлительным расторжением договорных отношений, согласно механизму расторжения, предусмотренному в контракте (договоре) или других документах.

Оборудованию, поступившему на баланс университета, присваиваются инвентарные номера и ведется его регистрация (в хозяйственном управлении и бухгалтерии).

Услуги

Проверка предоставления работ и услуг сторонними организациями и анализ представляемых отчетных документов осуществляет начальник отдела организации конкурсных торгов с привлечением по необходимости специалистов Университета.

Результатом проверок может быть:

- признание работы поставщика удовлетворительной – соответствующей предъявленным в контракте (договоре) требованиям по качеству и подписание соответствующих документов, свидетельствующих о выполнении работ (акты приема-сдачи работ);

- признание работы поставщика неудовлетворительной – несоответствующей предъявленным в контракте (договоре) требованиям по качеству, и согласование содержания и сроков проведения поставщиком корректирующих мероприятий;
- признание работы поставщика неудовлетворительной с незамедлительным расторжением контракта (договора), согласно механизму расторжения, предусмотренному в контракте (договоре).

Если университет предполагает осуществить верификацию у поставщика, то в установленном порядке устанавливаются предполагаемые меры по верификации и порядок выпуска продукции в информации по закупкам.

7.5 Обеспечение образовательной и научно-исследовательской деятельности

7.5.1 Управление образовательной и научно-исследовательской деятельностью

В системе менеджмента качества Южного федерального университета определены, документированы и поддерживаются в рабочем состоянии группа взаимосвязанных процессов и подпроцессов, касающихся образовательной и научно-исследовательской деятельности университета. Все определенные процессы и подпроцессы находятся в управляемых условиях, которые обеспечивают их качество и соответствие требованиям потребителей, законодательным и регламентирующим требованиям. Управляемые условия включают в себя:

- наличие информации, дающей описание требуемых характеристик образовательной услуги и научной продукции;
- наличие необходимых инструкций;
- контроль проведения процессов с помощью средств и оборудования для мониторинга и измерений;
- проведение процесса в соответствии с требованиями необходимых нормативных документов (учебных планов, программ, регламентов, инструкций, методик исследования и пр.);
- соответствие инфраструктуры и производственной среды установленным требованиям;
- соответствие компетентности преподавательского, научного состава и персонала, задействованного в соответствующем процессе, установленным требованиям;
- техническое обслуживание и ремонт применяемых технических средств обучения и научного оборудования;
- проведение мониторинга и измерений услуг и продукции;
- осуществление выпуска, поставки и действий после поставки услуг и продукции.

Предоставление образовательных услуг является цикличным, ограничивается рамками действия лицензии и свидетельства аккредитации и. Продолжительность цикла составляет пять лет. Один цикл разбивается на 5 подциклов длительностью в один учебный год. Период течения учебного года – 12 месяцев с началом 1 сентября, а окончанием – 31 августа. Научная деятельность также ограничивается действием лицензии и аккредитации, но ее подциклы соответствуют календарному году.

Организация проведения каждого учебного курса состоит из следующих этапов:

- прием студентов на первый курс;
- проведение образовательного процесса в течение учебного года с разбивкой на два семестра;
- проведение Итоговой государственной аттестации для студентов последнего курса обучения.

Кроме этого параллельно протекают процессы довузовской подготовки, дополнительного профессионального образования и повышения квалификации, подготовки кадров высшей квалификации в аспирантуре и докторантуре.



Сквозными процессами являются процесс воспитательной и внеучебной работы со студентами и процесс международной деятельности.

Поставщиками данных процессов являются процессы маркетинга и проектирования и разработки. Выходами – трудоустройство выпускников, кадры высшей квалификации, компетенции слушателей программ дополнительного образования и выпуск научной продукции.

В конце года после проведения всех запланированных мероприятий по ведению образовательной и научно-исследовательской деятельности составляются годовые отчеты о работе подразделений и университета в целом, в которых представляются и анализируются результаты ЮФУ за прошедший год.

Ответственными за процесс управления образовательной деятельностью университета по основным образовательным программам является Первый проректор по учебной работе.

Ответственными за процесс управления образовательной деятельностью университета по дополнительным образовательным программам является Проректор по учебно-методической работе.

Ответственными за процесс управления воспитательной и внеучебной работой университета является Первый проректор по учебной работе.

Ответственными за процесс управления научно-исследовательской деятельностью университета является Первый проректор по научной работе.

Ответственными за процесс управления международной деятельностью университета является Проректор по международным связям.

Описание всех процессов и подпроцессов, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам, а также документированный порядок деятельности приведены в следующих процедурах и инструкциях:

И.БП-7.5(3.2*,3.8*)-2009 «Управление образовательной средой»

И.БП-7.5(2.3)-2009 «Довузовская подготовка»

И.БП-7.5(2.5*)-2009 «Реализация основных образовательных программ»

И.БП-7.5(2.5*) –2009 «Реализация основных образовательных программ»

И.БП-7.5(2.6*)-2009 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

И.БП-7.5(2.8)-2009 «Реализация программ дополнительного профессионального образования»

ДП.БП-7.5(2.9)-2009 «Подготовка кадров высшей квалификации»

ДП.БП-7.5(2.10)-2009 «Научные исследования и разработки»

ДП.БП-7.5(2.12)/01-2009 «Управление международными связями»

7.5.2 Валидация процессов обеспечения образовательной и научно-исследовательской деятельности

В связи с тем, что образовательная деятельность является специфической продукцией, ее качество возможно оценить путем отнесения к тем процессам, которые не могут быть верифицированы последующим мониторингом и измерениями. Это обстоятельство возникает в связи с тем, что все недостатки образовательного процесса становятся очевидными только после трудоустройства выпускников или после предоставления услуги.

Валидация образовательного процесса должна демонстрировать его способность достигать запланированных результатов. С этой целью университет проводит ежегодную самооценку и

участвует в процессе лицензирования и аккредитации. Также в качестве валидации обученности выпускников могут быть приняты официальные отзывы работодателей.

Описание всех действий при осуществлении валидации образовательной деятельности университета, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам, а также документированный порядок деятельности приведен в инструкции И.СМК-7.5.2(1.4)-2009 «Комплексная оценка деятельности ЮФУ (подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации, самооценка». В качестве входных данных используются данные отчетов о самооценке, а выходными данными лицензия на образовательную деятельность и свидетельство об аккредитации на новый пятилетний период.

Валидация результатов научных исследований также не может быть осуществлена непосредственно после завершения работ. В связи с этим в ЮФУ принято проводить валидацию результатов научных исследований после получения информации (отзывов) от потребителей или после проведения анализа эффективности внедрения инновационных программ в образовательную деятельность.

Документами, подтверждающими валидацию, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация – это комплекс работ по установлению идентификационных признаков образовательной и научной деятельности или ее распознаванию при предоставлении или отслеживании результатов у потребителя. Установление идентификационных признаков образовательной и научной деятельности осуществляется на основании практики регистрации и учёта документов в Университете.

Университет установил и поддерживает порядок идентификации личности обучающихся, документов и данных, непосредственно относящихся к качеству образовательных услуг, на всем протяжении: от момента зачисления студента до завершения обучения и выдачи соответствующих документов.

На основе вышеуказанной идентификации образовательной деятельности обеспечивается ее прослеживаемость.

С помощью существующего порядка идентификации можно установить:

- исполнителя(лей) по видам деятельности;
- сведения по обучающимся студентам;
- результаты периодического контроля качества образовательной, научной и инновационной деятельности, проследить проведение корректирующих действий;
- наличие претензий по качеству образовательной, научной и инновационной деятельности со стороны потребителей, принятие и проведение корректирующих действий.

Все документы и данные, относящиеся к образовательной, научной и инновационной деятельности и общему делопроизводству университета, можно проследить по идентификационным признакам: фирменному наименованию (логотипу) ЮФУ, наименованию документа, его форме, номеру, исполнителю, согласующим и утверждающим лицам, дате и т.д.

Например:

- зачисление студентов в Университет оформляется приказом ректора Университета;
- создание государственной аттестационной комиссии для оценки уровня знаний студентов оформляется приказом ректора;
- в течение всего курса обучения ведется Журнал группы обучения;
- завершение обучения оформляется приказом ректора Университета о завершении обучения.

Ответственность за обеспечение идентификации и прослеживаемости возложена на руководителей подразделений.

7.5.4 Собственность потребителя

Университет проявляет заботу о собственности потребителя, находящейся под управлением Университета или используемой им.

К собственности потребителя относятся документы о предшествующем образовании студентов, сохраняемые в их личных делах, трудовые книжки сотрудников, а также прочие документы и предметы, отнесенные потребителями к своей собственности и переданные университету на ответственное хранение.

Университет идентифицирует, верифицирует, осуществляет меры по защите и сохранности собственности потребителя, предоставленной им для использования (хранения) Университетом или предназначенной для использования в образовательной и научной деятельности.

Потребитель извещается обо всех случаях, связанных с утратой собственности потребителя, ее повреждением или признанием ее непригодной для использования, при этом все записи о несоответствиях и информировании потребителя поддерживаются в рабочем состоянии.

Примечание: Собственность потребителя включает также интеллектуальную собственность.

7.5.5 Обеспечение сохранности услуг и продукции

Университет обеспечивает сохранение соответствия продукции в ходе внутренней обработки и поставки в место предполагаемого назначения установленным требованиям. При предоставлении образовательных услуг это может выражаться, например, в проведении дополнительных занятий со студентами, отсутствовавшими по уважительным причинам (болезнь, участие в конкурсах и т.д.). Для научной продукции сохранение соответствия заключается в идентификации, обеспечении правильных погрузочно-разгрузочных работ, упаковку, хранение и защиту. Такое сохранение может применяться и к составным частям продукции.

7.6 Управление устройствами мониторинга и измерений

Университет определяет, какой мониторинг и какие измерения необходимо осуществлять в процессе образовательной деятельности, а также определяет, какие приборы для мониторинга и измерений необходимо использовать для обеспечения доказательства соответствия установленным требованиям (см. п. 7.2.1).

К устройствам мониторинга и измерений, применяемые в учебном процессе, относятся средства измерений (измерительное оборудование), используемое в основных видах деятельности Университета. Например, программы для тестирования знаний на персональных компьютерах или тесты в бумажном варианте, экзаменационные вопросы.

Там, где необходимо получить достоверные результаты, измерительное оборудование:

- откалибровано или проверено в установленные периоды времени или перед его использованием в соответствии со стандартами измерения, связанными с международными или национальными стандартами в области измерений;
- отрегулировано или повторно отрегулировано, где это необходимо;
- идентифицировано для определения статуса поверки (калибровки);
- защищено от регулировок, которые сделали бы недействительными результаты измерений;
- защищено от повреждения и утраты функциональной пригодности в период эксплуатации, технического обслуживания и хранения.



Кроме того, Университет оценивает и регистрирует утверждение (подтверждение) результатов предыдущих измерений, если выявлено, что применяемое оборудование более не соответствует установленным требованиям. В отношении такого оборудования и связанной с использованием такого оборудования продукции Университет предпринимает необходимые меры. Записи по результатам калибровки и поверки поддерживаются в рабочем состоянии.

Если при мониторинге и измерениях в соответствии с установленными требованиями, используется компьютерное программное обеспечение, то подтверждается его способность удовлетворять предполагаемому применению. Подтверждение этой способности осуществляется до момента первоначального применения этого программного обеспечения, а повторное подтверждение осуществляется по мере необходимости.

8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы менеджмента качества Южного федерального университета и проводится во всех подразделениях с целью подтверждения ее соответствия и повышения результативности:

Ответственность эту деятельность несут ректор и проректора по курируемым направлениям, руководители структурных подразделений. Сбор и анализ информации закреплен за сектором управления СМК Центра менеджмента качества.

Взаимосвязь процессов измерения, анализа и улучшения представлена на рисунке XX, согласно которого:

- на основе разработанной системы показателей измерения результативности процессов СМК осуществляется мониторинг и измерение процессов (п.8.2.3);
 - с целью демонстрации соответствия образовательной услуги требованиям:
 - государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования;
 - государственных требований к минимуму содержания и уровню требований к специалистам для получения дополнительных квалификаций;
 - образовательных программ дополнительного профессионального образования;
- а также потребностей потребителей и других заинтересованных сторон осуществляется мониторинг и измерение продукции (п.8.2.4) и определение удовлетворенности потребителей (п. 8.2.1);
- с целью демонстрации соответствия научных исследований и разработок требованиям государственных стандартов, потребителей и других заинтересованных сторон осуществляется мониторинг и измерение продукции (п.8.2.4) и определение удовлетворенности потребителей (п. 8.2.1);
 - для обеспечения соответствия СМК установленным требованиям проводятся внутренние аудиты (п.8.2.);
 - для позиционирования подходов и результатов деятельности ЮФУ с другими высшими учебными заведениями Российской Федерации типа «университет» (с учетом требований, предъявляемым к федеральному университету) проводится самооценка (п.8.2.3).

В основу выбора методов измерения и анализа данных в положены следующие принципы:

- принцип предотвращения появления несоответствий;
- принцип ясной интерпретации результатов анализа.

Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволят осуществлять предупреждающие действия.

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

Методы мониторинга, измерения, анализа процессов и качества предоставления образовательных услуг и реализации научно-исследовательской деятельности, а также область их применения определены применительно к конкретному процессу или процедуре. Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе, а также статистических методов и способов анализа являются:

И.СМК-8.2.1(2.1)-2009 «Удовлетворенность потребителей»,

И.СМК-8.2.3-8.2.4(4.1)-2009 «Мониторинг, измерения и анализ качества процессов и услуг»,

ДП.СМК-8.2.2/01-2009 «Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества»,

ДП.СМК-8.2.2/02-2009 «Проведение внутренних проверок системы менеджмента качества»,
ДП.СМК-5.5(4.3)-2009 «Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия».

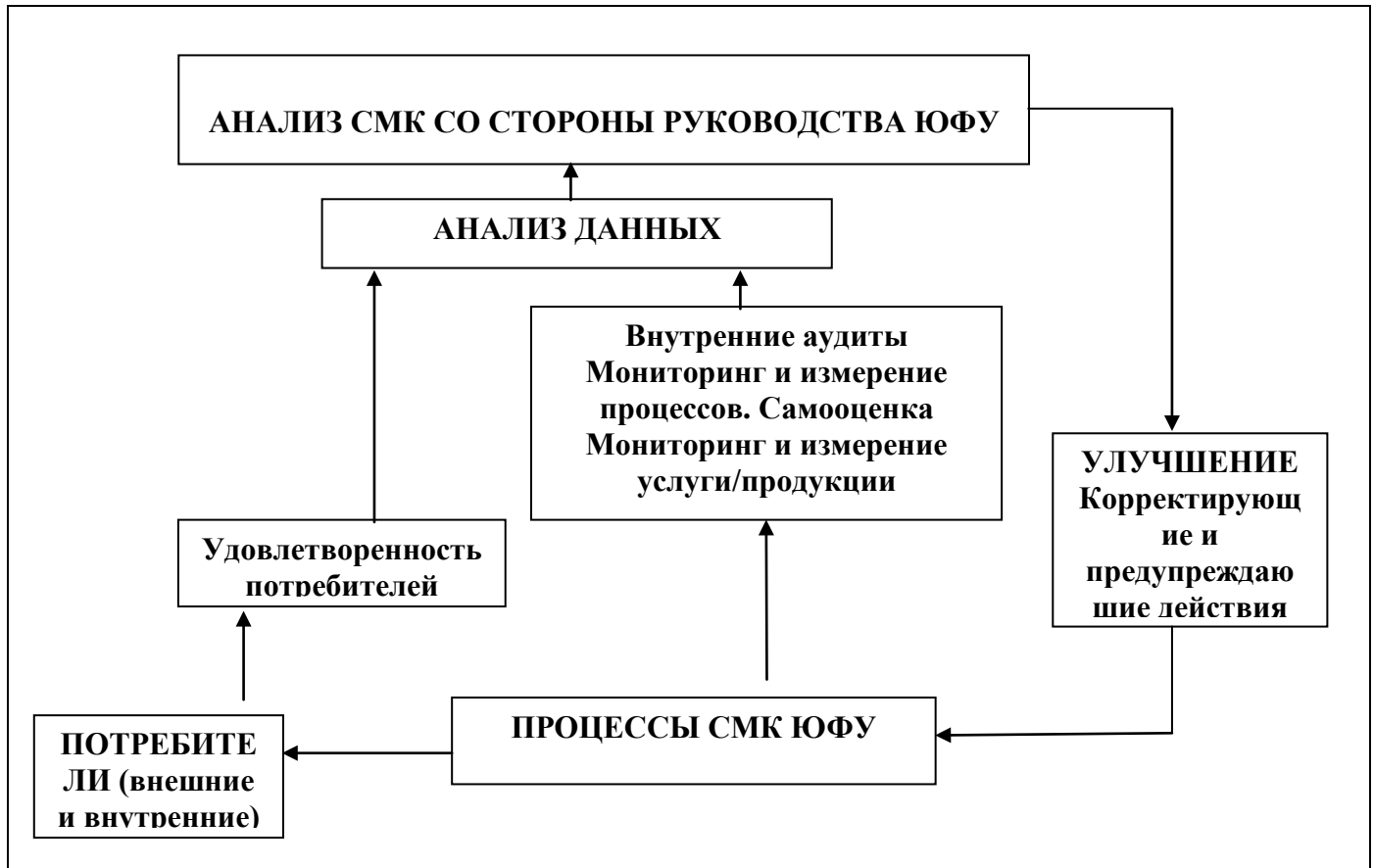


Рисунок 2. Взаимосвязь процессов измерения, анализа и улучшений

8.2 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЯ

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Основными потребителями Южного федерального университета являются:

- внутренние потребители (студенты, слушатели, сотрудники)
- внешние потребители (абитуриенты, работодатели, государство, общество).

Методологическая поддержка измерения и анализа удовлетворенности потребителей, а также закрепление ответственности осуществляется **И.СМК-8.2.1(2.1)-2009 Удовлетворенность потребителей**. Методами получения такой информации являются опросы студентов, преподавателей и работодателей и регистрация обращений, жалоб, рекламаций, претензий, писем. Оценка удовлетворенности производится также и в текущем режиме при встречах и беседах с потребителями продукции и услуг.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства (п. 5.6), обеспечении высшим руководством выполнения всех установленных требований (п. 5.1), определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей (п. 7 настоящего РК); а также для улучшения деятельности университета в целом (п. 8.5).

Итоговые результаты оценки удовлетворенности подводятся не реже одного раза в год.

8.2.2 Внутренние аудиты

Руководство Южного федерального университета определило внутренние аудиты подразделений и процессов СМК как высшую форму контроля системы менеджмента качества Университета.

Внутренние аудиты являются:

- источником объективной и своевременной информации о степени соответствия деятельности в СМК и ее результатов установленным внешним и внутренним требованиям;
- основой входных данных для анализа функционирования СМК со стороны высшего руководства ЮФУ;
- способом определения достижения поставленных целей, выявления слабых сторон и возможностей для улучшения, а также реализации Политики в области качества.
- обеспечивают внутренним и внешним потребителям уверенность в стабильном качестве предоставляемой образовательной услуги, осуществляемых научных исследований и разработок, и надежности СК

Организация и проведение внутренних аудитов закреплена за сектором внутренних аудитов СМК Центра менеджмента качества ЮФУ. Периодичность, ответственность требования, а также последовательность планирования, проведения и анализа внутренних аудитов, информирование об их результатах, ведение и сохранение записей изложены в документированной процедуре **ДП.СМК-8.2.2/01-2009 «Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества»**.

Начальник сектора внутренних аудитов СМК ежегодно составляет программу(ы) внутренних аудитов, утверждаемую Представителем руководства по качеству. На основе последней формируются график проведения аудитов с таким расчетом, чтобы все элементы СМК и все подразделения университета были проверены не менее одного раза в течение календарного года. График согласуется с ПРК и утверждается ректором университета. После утверждения график размещается на сайте университета для ознакомления с ним всех заинтересованных сторон. В отдельных случаях программа и график внутренних аудитов могут корректироваться в оперативном порядке.

Внутренний аудит СМК выполняется сотрудниками университета, прошедшими специальное обучение. Из последних формируются группы внутренних аудиторов и определяется руководитель группы. Полномочия внутренних аудиторов определены в положении **П.СМК-8.2.2/03-2009 «Положение о группе внутренних аудиторов СМК ЮФУ»**. Ответственность за выделение ресурсов для обеспечения компетентности внутренних аудиторов возлагается на ректора университета.

При проведении проверки функционирования СМК структурного подразделения группа внутренних аудиторов руководствуется требованиями документированной процедуры **ДП.СМК-8.2.2/02-2009 «Проведение внутренних проверок системы менеджмента качества»**.

Проведение внутренних аудитов основывается на принципах МС ИСО 19011:2002:

- этичность поведения;
- беспристрастность;

- профессиональная осмотрительность;
- независимость;
- подход, основанный на доказательствах.

Кроме этого при выполнении внутренних аудитов СМК соблюдаются требования к конфиденциальности обращения с полученной информацией.

Объектами внутренних аудитов являются процессы и продукция (услуги), а именно: процессы университета - выполнение требований внешних и внутренних нормативных документов при их реализации в подразделениях, результативность процессов и деятельность по постоянному улучшению; нормативные документы системы менеджмента качества; взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Внутренний аудит состоит из следующих основных этапов:

- организация и планирование внутреннего аудита (подготовка аудита);
- проведение внутреннего аудита и документирование его результатов;
- анализ результатов внутреннего аудита
- проведения мониторинга реализации программы внутреннего аудита.

Результаты внутренних проверок используются:

- начальником сектора внутренних аудитов СМК ЦМК при подготовке ежегодного отчета для анализа СМК со стороны руководства.
- руководителями структурных подразделений и/или процессов:
 - при оценке результативности процесса;
 - принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (документированная процедура ДП.СМК-5.5(4.3)-2009 «Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия»);
 - планировании мероприятий по улучшению процессов системы менеджмента качества ЮФУ.

Последующие действия для устранения обнаруженных несоответствий и/или потенциальных несоответствий и вызвавших их причин, а также действия по верификации предпринятых мер и отчет о результатах верификации осуществляются в соответствии с п. 8.5.2-8.5.3 настоящего Руководства.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Управление процессами в Южном федеральном университете строится на основе системы мониторинга и измерения основных характеристик и показателей качества этих процессов и их результатов.

Целью такой системы мониторинга и измерения является оценка способности процессов СМК достигать запланированных результатов.

Мониторинг и измерение процессов включает:

- оценку качества управления;
- оценку качества процесса проектирования образовательной и научно-исследовательской деятельности, в частности качества образовательных программ и научных проектов и разработок;
- оценку процесса маркетинговой деятельности;
- оценку качества образовательного процесса (уровень обеспечения образовательного процесса, реализация образовательных программ, степень правильности оценки знаний студентов);
- оценку качества научной деятельности.

Теоретические основы проведения мониторинга, измерений и анализа функционирования процессов изложена в **И.СМК-8.2.3-8.2.4(4.1)-2009 «Мониторинг, измерения и анализ качества процессов и услуг»**. Для конкретных процессов методы мониторинга и измерения процессов, их периодичность определены в информационных картах процессов СМК.

Мониторинг и измерение процесса осуществляет руководитель процесса. Также измерение процессов осуществляется и при проведении всех видов аудита (внешние инспекционные аудита, внутренние аудиты). Результаты оцениваются, сравниваются с установленными значениями критериев результативности и оформляются в виде приложений 1-4 к Информационной карте процесса. На основании полученных результатов могут предприниматься меры по корректировке процесса или, при необходимости, по улучшению процесса для обеспечения результативности СМК.

Сектор управления СМК Центра менеджмента качества выполняет методическую и контролирующие функции, а также проводит сбор результатов мониторинга и измерений процессов с целью включения их в анализ СМК со стороны руководства.

Самооценка в сравнении с другими образовательными учреждениями

Южный федеральный университет ежегодно проводит самооценку эффективности функционирования системы качества в соответствии с **«Методические рекомендации для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности»**. Цель самооценки – выявление областей для улучшения и постоянного совершенствования системы качества ЮФУ и его деятельности в целом.

Для организации и проведения самооценки из высококвалифицированных сотрудников ЮФУ формируется рабочая группа, в состав которой входит ректор, проректора университета по направлениям, директор Центра менеджмента качества, руководители институтов, департаментов, представители кафедр и другие лица, определенные ректором.

Члены рабочей группы индивидуально оценивают систему качества ЮФУ по всем критериям и их составляющим модели самооценки. Получаемые результаты обрабатываются в соответствии с указанной методикой модели самооценки и представляются в виде лепестковой диаграммы. Лепестковая диаграмма наглядно демонстрирует полученные оценки по каждому критерию модели самооценки. По полученным значениям оценок критериев модели самооценки рассчитывается интегральный показатель - уровень зрелости системы качества ЮФУ.

По результатам самооценки определяются сильные и слабые стороны, идентифицируются процессы (виды деятельности), нуждающиеся в улучшении. Полученные данные включаются в ежегодный анализ СМК со стороны руководства университета.

Южный федеральный университет периодически проводит самооценку и принимает участие в конкурсе Министерства образования и науки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов» на основании Руководства для участников конкурса.

8.2.4 Мониторинг и измерение образовательных услуг и научной продукции

Южным федеральным университетом применяются надлежащие методы для мониторинга и измерения уровня качества образовательной услуги и научной продукции. Такой мониторинг включает следующие направления:

- мониторинг образовательных стандартов и технологий их практической реализации на кафедре;
- тестирование студентов на развитие личностных и профессиональных качеств, сформированности знаний, умений и навыков (ЗУН), а также мотивации достижений в профессиональной сфере;
- социальный мониторинг удовлетворенности студентов и преподавателей уровнем профессиональной и общей подготовки;
- мониторинг и измерение качества научной продукции.

Целевые значения показателей и характеристик качества процессов и измеряемые показатели указываются в соответствующих Информационных картах процессов, связанных с разработкой и реализацией в ЮФУ образовательных и научно-исследовательских услуг.

Факультет осуществляет мониторинг и измеряет качество образовательной продукции на всех этапах образовательного процесса с целью проверки соблюдения требований к выпускаемым специалистам. Объектами мониторинга и измерения уровня качества результата образовательного процесса являются:

- уровень знаний, умений и навыков абитуриентов во время сдачи вступительных испытаний (входной контроль);
- уровень знаний, умений и навыков студентов (слушателей) во время обучения (промежуточный контроль);
- уровень знаний, умений и навыков выпускников (слушателей) (выходной контроль).

Оценка уровня знаний на соответствующих стадиях обучения определяется следующими видами контрольных мероприятий:

- вступительные испытания для абитуриентов;
- текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация;
- итоговая государственная аттестация.

Порядок организации и проведения вступительных испытаний регламентирован ежегодно обновляемыми Правилами приема в Южный федеральный университет.

Контроль и оценку знаний в ходе обучения осуществляет профессорско-преподавательский состав кафедр на основании требований ГОС ВПО, зафиксированных в рабочих программах дисциплин. Для измерений уровня знаний, умений и навыков студентов (слушателей) используются традиционные методы (собеседование, защита рефератов и курсовых работ (проектов), сдача экзаменов с использованием экзаменационных билетов и тестов и другие), а также для студентов - модульно-рейтинговая технология обучения и адаптивное тестирование. Модульно-рейтинговая система внедряется в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой технологии обучения. Мониторинг успеваемости студентов осуществляется путем отслеживания динамики успеваемости. На основании результатов анализа декан факультета и заведующие кафедрами разрабатывают корректирующие действия, направленные на улучшение качества подготовки студентов. Предлагаемые корректирующие действия обсуждаются на заседаниях кафедр, комиссии по качеству, Совета факультета.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации регламентирован соответствующим Положением. Результаты промежуточной аттестации являются основанием допуска студента к сессии, для перевода на следующий курс обучения, для прохождения различного рода практик и для издания распоряжения на выполнение выпускной квалификационной работы в связи с окончанием теоретического курса обучения.

Измерение уровня знаний, умений и навыков выпускников осуществляется при сдаче государственных экзаменов и защите выпускной квалификационной работы. Ответственными за



данные процессы являются заведующие выпускающими кафедрами. Итоговая государственная аттестация проводится на основании Положения в виде государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ (дипломных работ и проектов). Результаты проведенных защит рассматривается на заседаниях выпускающих кафедр и Совета факультета. По результатам анализа проведенных защит ВКР делаются выводы о способности кафедр факультета осуществлять подготовку и выпуск специалистов по указанным специальностям. В случае выявления несоответствий планируются и предпринимаются корректирующие действия.

Свидетельством соответствия критериям приемки продукции в вузе является диплом о высшем профессиональном образовании с приложением, в котором указана оценка уровня знаний выпускника по изученным курсам. В дипломе указывается лицо, санкционировавшее выпуск продукции – ректор университета. Выдача диплома осуществляется только после завершения теоретического курса и успешного прохождения итоговых аттестационных мероприятий.

В системе дополнительного профессионального образования промежуточная аттестация проводится в форме зачетов и экзаменов, предусмотренных программой обучения, а также курсовых работ по отдельным видам программ. Итоговая аттестация, если она предусмотрена программой, проводится в виде итоговой аттестационной выпускной работы или диплома.

Мониторинг и измерение продукции при осуществлении научных исследований и разработок осуществляется в соответствии с ГОСТ 15.101 – 98 Система разработки и постановки продукции на производство. Порядок выполнения научно-исследовательских работ.

Управление средствами измерений и контроля осуществляется в соответствии с п. 7.6 настоящего РК.

8.3 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

В Южном федеральном университете проводится постоянная работа по выявлению несоответствий при осуществлении образовательной, научно-исследовательской и управленческой деятельности различных уровней. К несоответствиям относятся выявленные отклонения от установленных требований во внешней и внутренней нормативной документации и потребителей. Управление несоответствиями направлено на предотвращение выпуска и непреднамеренного использования несоответствующей услуги/продукции университета. Университет обеспечивает все необходимые условия, чтобы услуги или продукция, не соответствующая установленным требованиям была выявлена, идентифицирована, зарегистрирована и находилась в управляемых условиях.

Процесс управления несоответствиями документирован процедурой **ДП.СМК-8.3(4.2)-2009 «Управление несоответствиями»**

Ответственность за реализацию процесса управления несоответствиями несут руководители структурных подразделений, в которых выявлены несоответствия.

Контроль исполнения требований настоящей документированной процедуры возлагается на сектор управления СМК Центра менеджмента качества ЮФУ.

Выявить несоответствие может любой сотрудник университета. Информация такого рода подлежит обязательной регистрации. Основными источниками несоответствий являются процессы:

- Проектирование и разработка (БП- 7.3).
- Верификация закупленных продукции и услуг (МР - 7.4.3).
- Реализация образовательных услуг и научно-исследовательская деятельность (БП-7.5).

- Удовлетворенность потребителей (БП-7.2.3 - в части фиксации претензий потребителей и СМК.8.2.1(2.1)).
- Мониторинг и измерение процесса и услуги(продукции) (СМК-8.2.3-8.2.4).
- Внутренний аудит (СМК-8.2.2).
- Проверки органов надзора и контроля.

Управление несоответствиями состоит из реализации двух подпроцессов:

1. Выявление и обращение с несоответствиями.
2. Устранение несоответствий (проведение коррекции, корректирующих и предупреждающих действий)

Действия по управлению установленным несоответствием включают в себя:

- выявление и регистрацию несоответствия;
- идентификацию несоответствия;
- приостановку использования и изоляцию несоответствия;
- проведение анализа причин и возможных последствий несоответствия;
- установление возможности и целесообразности коррекции (доработки, исправления);
- разработку корректирующих действий по устранению причин возникновения несоответствия;
- принятие решения о дальнейшем использовании продукции/услуги;
- повторную верификацию проведенных мероприятий;
- определение действий в случае обнаружения несоответствия после поставки продукции/услуги потребителю;
- утилизацию и учет несоответствующей продукции/услуги.

В каждом конкретном случае определяется отдельный перечень мероприятий по устранению несоответствия.

Устранение выявленных и потенциальных несоответствий происходит на основе применения ДП.СМК-8.5(4.3)-2009 «Улучшение. **Корректирующие и предупреждающие действия**».

При выявлении несоответствующей услуги или продукции после поставки или начала использования университет оперативно реагирует на данную информацию. При этом, если несоответствия имеют отношение к продукции научной деятельности (технические устройства, научные разработки и пр.), то незамедлительно производится возврат в соответствующее подразделение с целью устранения дефектов или повторной разработки. Если выявленные несоответствия касаются предоставления образовательных услуг, то университет предпринимает действия, соответствующие последствиям (например, повторное оказание образовательной услуги, дополнительное обучение и т.д.).

8.4 АНАЛИЗ ДАННЫХ

В Южном Федеральном университете осуществляется анализ данных о качестве образовательных услуг, научно-исследовательской деятельности и процессов, применяемый для установления пригодности и результативности СМК а также возможности улучшений.

Анализ данных о качестве выполняется для того, чтобы:

- установить реальное состояние качества образовательных услуг, научно-исследовательской деятельности, процессов стратегического и оперативного управления в определенный момент времени;
- оценить соответствие требованиям потребителей;
- оценить удовлетворенность и (или) неудовлетворенность потребителей;

- провести анализ причин несоответствий, сопоставить различные факты и установить их взаимосвязь и влияние на качество;
- выработать управленческие решения и оценить их результативность и эффективность;
- оценить результативность мероприятий по улучшению качества;
- установить результативность функционирования процессов;
- оценить эффективность использования научного потенциала;
- оценить уровень научных исследований и их динамику;
- определить актуальность научно–технических разработок и конкурентоспособность результатов;
- подтвердить соответствие установленным требованиям и эффективность функционирования СМК.

Аналізу подвергаються наступні дані:

- результати вимірювання і моніторингу процесів;
- дані контролю знань навчаючихся (текущие, проміжочні і ітогові);
- інформація об навчанні і кваліфікації співробітників університету;
- дані о кваліфікації і компетентності професорсько-преподавального складу і наукових працівників;
- несоответствия, виявлені в процесі надання освітніх послуг і науково-дослідницької діяльності
- інформація о поступивших претензіях;
- результати внутрішніх перевірок СМК і аналізу СМК з боку керівництва;
- інформація о результативності коректуючих і попереджувальних дій;
- дані взаємодії з постачальниками матеріалів і послуг для потреб університету;
- свідчення о витратах на якість;
- інша інформація, що містить дані о якості освітніх послуг, науково-дослідницької діяльності, процесів або СМК в цілому.

Методична підтримка проведення аналізу даних викладена в інструкціях **И.СМК-8.2.1(2.1)-2009 «Визначення задоволеності споживачів»** і **И.СМК-8.2.3-8.2.4(4.1)-2009 «Моніторинг, вимірювання і аналіз якості процесів і послуг»**.

При аналізі даних о якості можуть використовуватися методи статистичної обробки інформації.

Записи по аналізу даних можуть вноситися в додаток 2 Інформаційної карти відповідного процесу (**И.СМК-4.1-2009 «Процесна модель СМК»**).

Відповідальність за проведення аналізу даних несуть відповідальні за функціонування процесів системи менеджменту якості.

8.5 УЛЮЧШЕННЯ

8.5.1 Постійне удосконалення

В Южному федеральному університеті здійснюється планування і управління процесами, необхідними для постійного удосконалення і вдосконалення СМК.

Постійне удосконалення – це повторювана діяльність по збільшенню здатності виконувати вимоги. В університеті процес постійного удосконалення використовується як інструмент для удосконалення результативності СМК, а також задоволення споживачів і інших зацікавлених сторін шляхом максимально раціонального використання досвіду і

знаний всех сотрудников университета. Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на Представителя руководства по качеству.

Руководство университета постоянно повышает результативность СМК посредством реализации Политики и целей в области качества, использования результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Постоянное улучшение распространяется на:

- стратегическое и оперативное управление университетом;
- процессы СМК;
- продукцию (образовательные услуги, научные исследования и разработки);
- ресурсы (персонал, инфраструктуру, производственную среду).

В результате осуществления данного процесса:

- оптимизируется организация процессов различного уровня;
- повышается результативность процессов СМК;
- улучшаются инфраструктура и производственная среда;
- снижаются затраты путем устранения неэффективных, нерациональных действий и эффективного использования всех видов ресурсов;
- повышается качество образовательных и научно-исследовательских услуг университета;
- усиливается мотивация персонала путем вовлечения всех сотрудников в многообразную деятельность университета, осуществления возможности самореализации, обеспечения непрерывного поддержания компетентности сотрудников;
- своевременно выявляются и устраняются главные причины несоответствий в образовательном и научно-исследовательском процессах;
- обеспечивается контроль достижения целей университета;
- повышается уровень корпоративного общения путем создания сплоченной команды.

Критические процессы или процессы, нуждающиеся в улучшении, определяются в результате осуществления следующей деятельности:

- внутренних аудитов;
- инспекционных проверок;
- анализа данных для улучшения ;
- анализа СМК со стороны руководства;
- текущей деятельности подразделений;
- предъявления требований заинтересованными сторонами (в том числе претензий).

Для достижения целей постоянного улучшения функционирования процессов ЮФУ применяют методологию реинжиниринга процессов с последующим распространением накопленного положительного опыта в структурных подразделениях университета.

8.5.2 – 8.5.3 Корректирующие и предупреждающие действия

Университет осуществляет корректирующие и предупреждающие действия, предпринимаемые для устранения причин существующих или потенциальных несоответствий, с целью предотвращения их повторного возникновения или предупреждения их появления.

В университете разработана документированная процедура ДП.СМК- 8.5(4.3)-2009 «Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия», устанавливающая требования относительно:

- выявления несоответствий, и их анализа значимости и влияния на качество образовательной и научно-исследовательской деятельности;
- установления причин несоответствий/ потенциальных несоответствий;
- оценивания необходимости проведения корректирующих и предупреждающих действий с целью предотвращения их повторений или предупреждения появления, соответственно;
- определения, планирования и реализации корректирующих/предупреждающих действий;
- записей результатов предпринятых действий;
- анализа результативности предпринятых корректирующих/ предупреждающих действий.

Процесс корректирующих и предупреждающих действий осуществляется во всех структурных подразделениях университета, после обнаружения в их деятельности несоответствий.

Инициация корректирующих/предупреждающих действий проводится руководителями структурных подразделений:

- при обнаружении несоответствий в функционировании процессов,
- при установлении отрицательных результатов деятельности (или негативных тенденций),
- при анализе информации о потребностях рынка труда или научных услуг,
- при оценке удовлетворенности потребителей,
- по результатам внутренних аудитов,
- а также прочей информации, имеющей отношение к СМК,

путем разработки плана корректирующих и предупреждающих действий и организации его выполнения.

Записи об этих действиях могут вноситься в Информационную карту соответствующего процесса (приложения 2 и 3).

Общее руководство, координацию и контроль процесса корректирующих и предупреждающих действий, осуществляемых в университете, а также оценку их результативности проводит сектор управления СМК Центра менеджмента качества ЮФУ.

9 РЕСУРСЫ

Для осуществления деятельности в соответствии с требованиями РК.ЮФУ-4.2.2- 2009 «Руководство по качеству» руководством ЮФУ должны быть выделены следующие ресурсы:

- настоящее Руководство в электронном виде на серверах Университета;
- персональный компьютер, принтер и канцелярские товары для поддержания Руководства в актуальном состоянии;
- информационные ресурсы (при необходимости).

10 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

10.1 Подлинник актуализированной настоящего Руководства хранится в номенклатуре дел Центра менеджмента качества ЮФУ, а после окончания срока действия, аннулирования или замены хранится в архиве в течение 3 лет.

10.2 Регистрация, рассылка и хранение Руководства осуществляются в порядке, установленном в ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией».



10.3 Специальными записями, имеющими отношение к данному Руководству, является согласование с ответственным лицом, осуществляющим нормоконтроль документации СМК при разработке и внесении изменений.

11 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

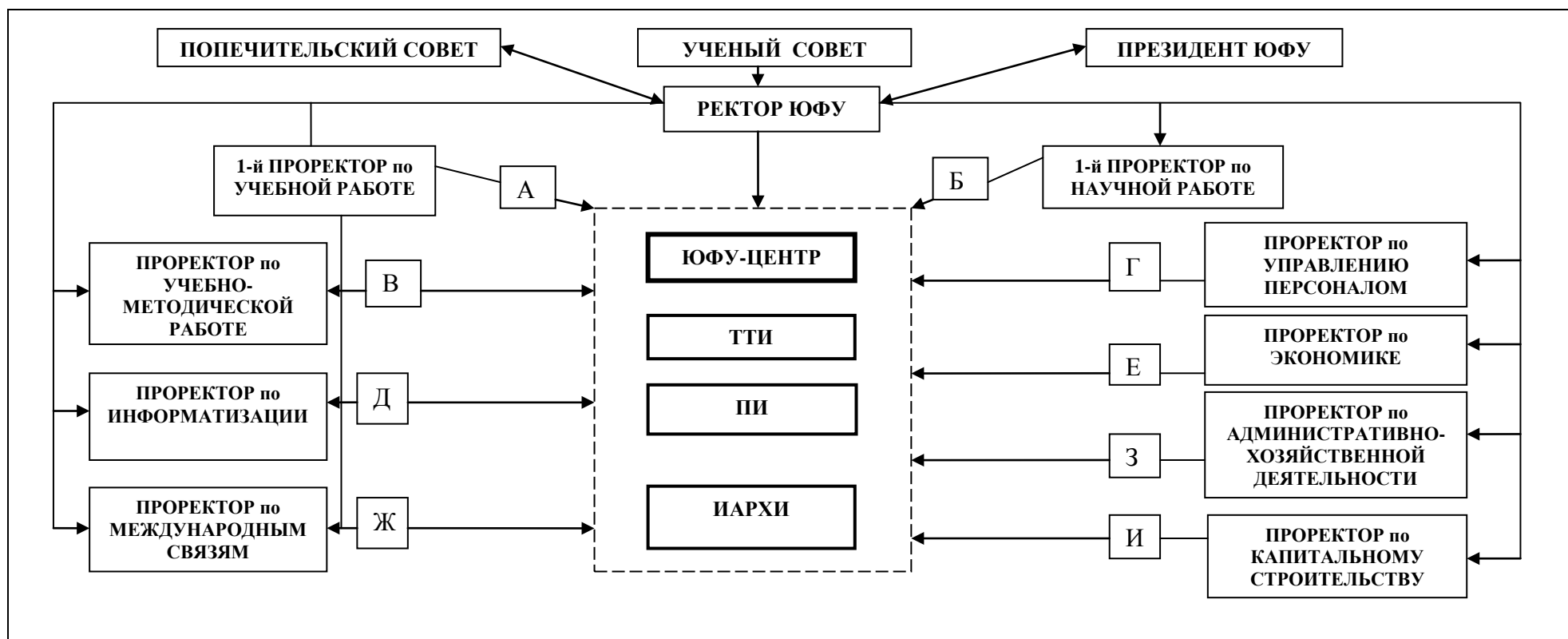
Внесение изменений в настоящее Руководство проводится в соответствии с требованиями ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией».

12 КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ДОКУМЕНТА

Контроль исполнения требований настоящего Руководства возлагается на Центр менеджмента качества ЮФУ и Орган по сертификации системы менеджмента качества.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

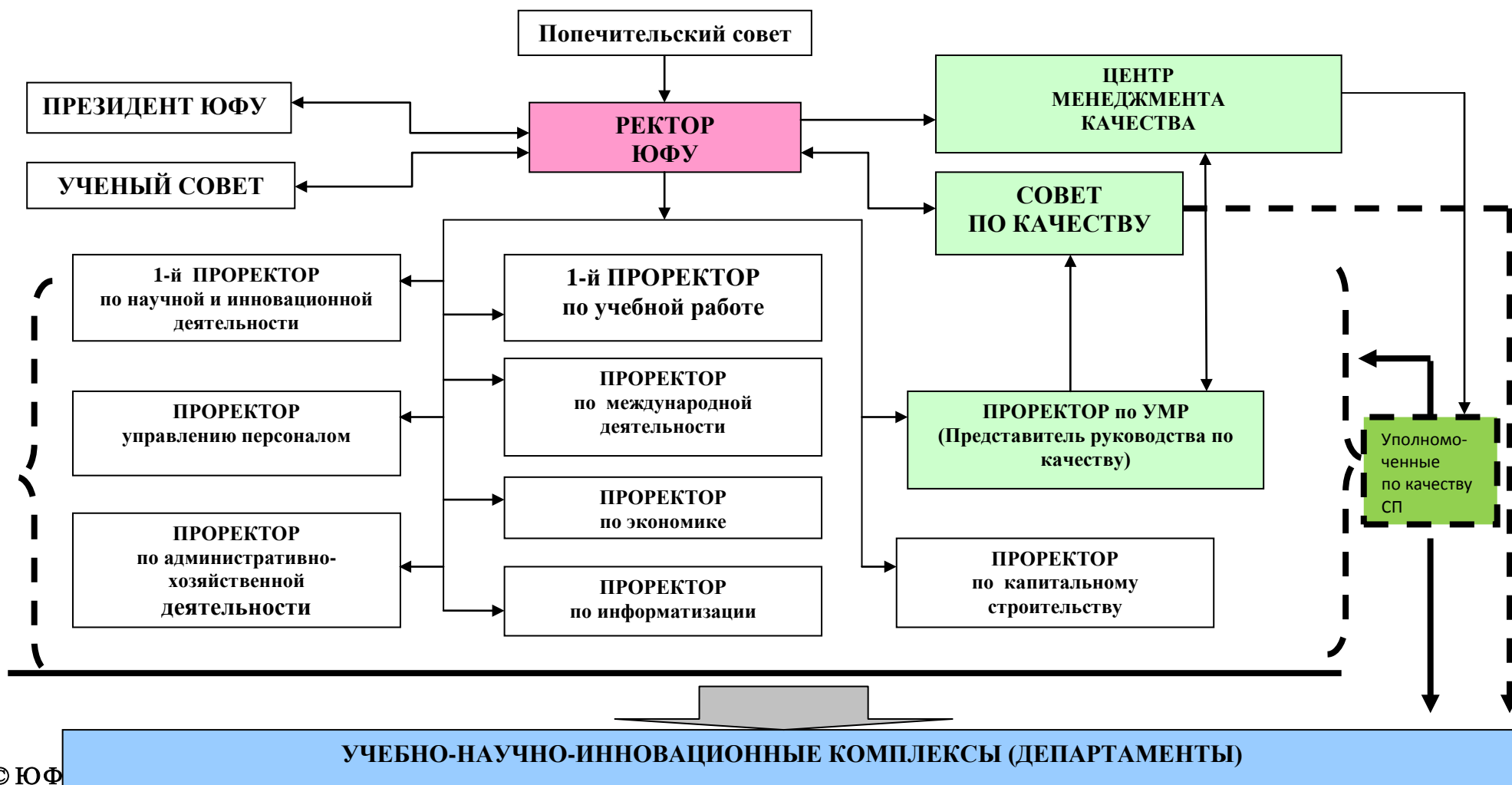
КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА
ГОУ ВПО «ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



А- И – структурные подразделения в ведении соответствующего проректора

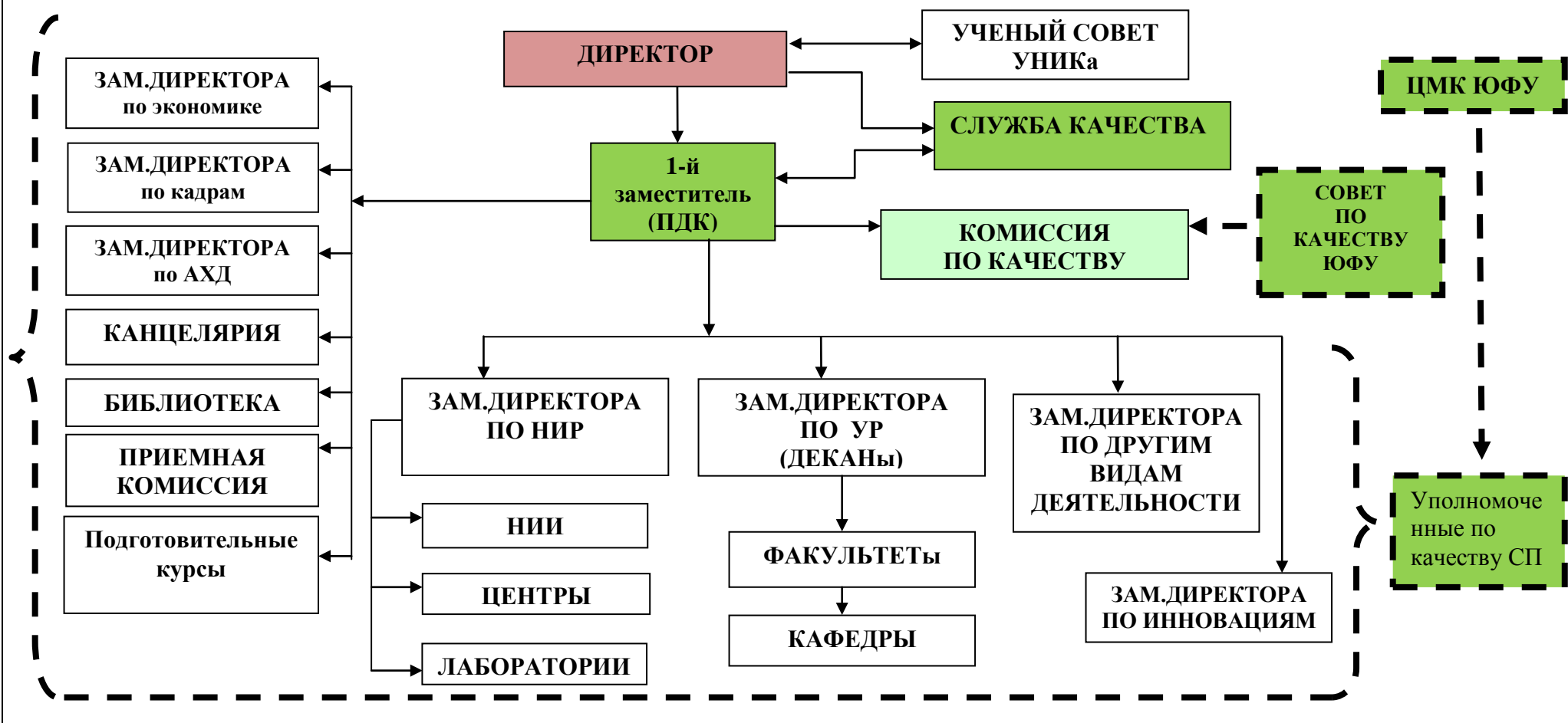


ПРИЛОЖЕНИЯ 2 и 3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЮЖНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО УНИВЕРСИТЕТА УРОВЕНЬ 1. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ



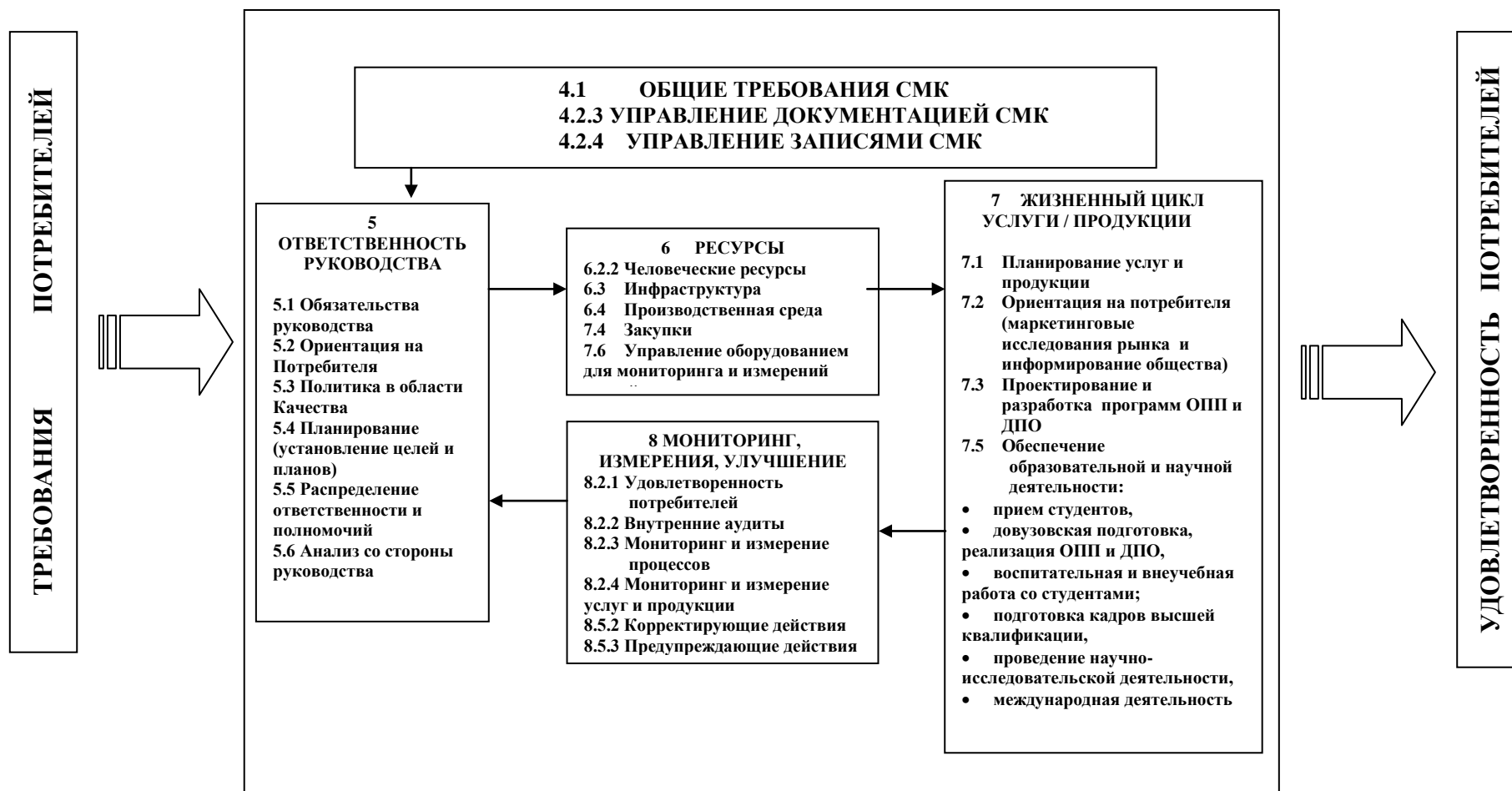


УРОВЕНЬ 2. ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ.



ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЮФУ





ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

СОСТАВЛЕНО:

« ____ » _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по УМР,
представитель руководства
по качеству

« ____ » _____ 20__ г.

Ввод в действие с « ____ » _____ 200__ г.

Приказ № ____ от « ____ » _____ 200__ г.



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РАССЫЛКИ

РК.ЮФУ-4.2.2- 2009 «Руководство по качеству»

Версия: 0

Начальник сектора управления документацией СМК ЦМК ЮФУ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дата выпуска: « ____ » _____ 200__ г.

№ экземпляра	Структурное подразделение	Должность	Ф.И.О.	Выдано		Изъято	
				подпись	дата	подпись	дата

Рассылку произвел:

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Дата рассылки: « ____ » _____ 200__ г.

Документ изъят:

Основание: _____

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Дата изъятия: « ____ » _____ 200__ г.