



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Пензенский государственный университет архитектуры и
строительства»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ПГУАС

Ю.П. Скачков

«18» 04 2013 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Пензенского государственного университета
архитектуры и строительства

Содержание

1. Назначение, область применения	4
2. Нормативные ссылки	5
3. Определения, обозначения и сокращения	6
4. Документация системы менеджмента качества	16
5. Ответственность руководства	22
6. Менеджмент ресурсов	30
7. Процессы, связанные с подготовкой специалистов	34
8. Измерение, анализ и улучшения	37

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Введено в действие приказом ректора от 28.02.2013 г. № 06-06-49

1. Назначение, область применения

Настоящее общее Руководство по качеству (далее Руководство) содержит описание системы менеджмента качества, действующей в ПГУАС, и предназначено для использования в качестве документального подтверждения разработанной и эффективно функционирующей СМК вуза, а также является постоянным справочным пособием по поддержанию в рабочем состоянии данной системы.

Настоящее Руководство содержит: область применения системы менеджмента качества, политику в области качества, ссылки на документированные процедуры в рамках СМК, описание взаимодействия процессов, включенных в СМК.

Руководство устанавливает требования к СМК вуза в соответствии с ГОСТ ISO 9001:2011 (ISO 9001-2008) и принципами всеобщего управления качеством (TQM); процедуры, включенные в его содержание, в совокупности обеспечивают стабильное качество образовательного процесса. Настоящий документ применяется высшим руководством института, руководителями подразделений, отделов и служб для организации подготовки специалистов с высокими личностными и профессиональными качествами, удовлетворяющими требования потребителей.

2. Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ ISO 9001:2011 (ISO 9001-2008) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001–2011 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9004–2011 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;

ГОСТ Р ИСО 19011-1-2011 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или окружающей среды;

СТО ПГУАС СМК. Порядок разработки, согласования, утверждения, издания, введения, учета и обращения НД СМК;

СТО ПГУАС 1.1.1.009-2013 Записи по качеству. Порядок сбора, регистрации, анализа информации о качестве;

СТО ПГУАС 1.1.1.012-2013 Управление несоответствиями;

СТО ПГУАС 1.1.1.013-2013 Корректирующие и предупреждающие действия;

СТО ПГУАС 1.1.1.002-2013 Основные положения;

СТО ПГУАС 1.1.1.001-2013 Совет по координации развития системы менеджмента качества. Состав и порядок работы;

СТО ПГУАС 1.2.1.001-2013 Рейтинговая система оценки знаний и навыков студентов;

СТО ПГУАС 1.1.1.011-2013 Самооценка в области качества. Организация и порядок проведения;

СТО ПГУАС 1.1.1.005-2013 Внутренний аудит процессов системы менеджмента качества в подразделениях;

СТО ПГУАС 1.1.1.004-2013 Стандарты организации. Требования к структуре, изложению, оформлению, содержанию и обозначению;

СТО ПГУАС 1.1.1.010-2013 Должностные инструкции. Порядок оформления, разработки, согласования, утверждения и обновления;

СТО ПГУАС 1.1.1.002-2013 Порядок проведения Дня качества;

Р ПГУАС 1.2.3.001-2013 Методические рекомендации по разработке документированных процедур на процессы в рамках системы менеджмента качества.

3. Определения, обозначения и сокращения

В настоящем Руководстве по качеству применяют следующие термины, определения и сокращения:

3.1. Система менеджмента качества (СМК) - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

3.2. Управление качеством образования - постоянный планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие подготовку и выпуск специалистов с предъявляемыми профессиональными характеристиками с целью обеспечения их востребованности на рынке труда.

3.3. Общее руководство качеством (административное управление качеством) - те аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как:

- планирование качества;
- управление качеством;
- обеспечение качества;
- улучшение качества.

3.4. Планирование качества – деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.

3.5. Управление качеством – методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

3.6. Обеспечение качества – все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания достаточной уверенности в том, что университет будет выполнять требования к качеству.

3.7. Улучшение качества – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству.

3.8. Политика в области качества – основные направления и цели вуза в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

3.9. Руководство по качеству (РК) – основной документ, определяющий организационную структуру системы качества и структуру ее документации, распределение полномочий и ответственности персонала, основные рабочие

процессы, необходимые ресурсы и обеспечивающий ее описание для постоянной ссылки.

3.10. Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

3.11. Процедура – установленный и документированный способ осуществления деятельности или процесса.

3.12. Потребитель (заказчик) – организация (или лицо), которая получает продукцию или услуги (потребители вуза определены в п.5.2., настоящего Руководства).

3.13. Продукция – результат деятельности или процессов.

3.14. Услуги – результаты осуществления деятельности при взаимодействии поставщика и клиента, а также проведения поставщиком внутренних мероприятий, направленных на удовлетворение потребностей клиента.

3.15. Стандарт организации (СТО) – стандарт, утверждённый и применяемый организацией для целей стандартизации, а также для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.

3.16. Положение о структурном подразделении – документ, в котором определяется правовой статус, задачи, функции, права, обязанности и ответственность структурного подразделения университета.

3.17. Лист регистрации изменений – раздел в РК, СТО, инструкциях, в котором содержатся основные сведения по изменениям в данном документе в ходе совершенствования СМК.

3.18. Представитель руководства по качеству – проректор по учебной работе (УР).

3.19. Самооценка – оценивание выполненной работы ее исполнителем в соответствии с установленными правилами.

Отдел УККО – отдел управления и контроля качества обучения.

НИР – научно-исследовательская работа.

КР – курсовая работа.

КП – курсовой проект.

ТР – типовый расчет.

УМОД – учебно-методическое обеспечение дисциплины.

КИМ – контрольно-измерительные материалы.

ППС – профессорско-преподавательский состав.

МС – международный стандарт.

ОМ – центр маркетинга и содействия трудоустройству выпускников.

Отдел ПККиКЦ – отдел проведения конкурсов, аукционов и котировок цен.

Представление Пензенского государственного университета архитектурбы и строительства

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства по своей организационно-правовой форме является государственным бюджетным образовательным учреждением высшего профессионального образования федерального подчинения.

Учредителем Университета является Правительство Российской Федерации. Полномочия Учредителя Университета осуществляет Федеральное агентство по образованию.

Университет руководствуется в своей деятельности федеральными законами, актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, типовым положением об образовательном учреждении высшего и профессионального образования (высшем учебном заведении) Российской Федерации и нормативными правовыми актами учредителя, Уставом университета, а также приказами и указаниями администрации вуза.

Полное официальное наименование Университета – **Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства»**. Сокращенное название Университета – ПГУАС.

Полное наименование учреждения на английском языке **«Penza State University of Architecture and Construction»**.

Местонахождение (юридический адрес) Пензенского государственного университета архитектуры и строительства: Российская Федерация, 440028, г. Пенза, ул. Г. Титова, 28.

Местонахождение (юридический адрес) Федерального агентства по образованию: Российская Федерация, 115998, г. Москва, ул. Люсиновская, 51.

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства организован как Пензенский инженерно-строительный институт в 1958 году в соответствии с постановлением Совета Министров СССР от 8.03.58 г. и приказом Министра высшего образования СССР от 17.03.58 г. № 292.

Институт ежегодно выпускал по 500 специалистов. Наряду с базовой специальностью «Промышленное и гражданское строительство» были введены и новые: «Теплогазоснабжение и вентиляция» (1958 год), «Водоснабжение и водоотведение» (1958 год), «Производство строительных материалов и конструкций» (1966 год). В 1976 году была открыта специальность «Архитектура», а позже появился архитектурный факультет. В 90-х годах стали появляться специальности, направленные на удовлетворение потребности региона в квалифицированных специалистах, были образованы институт экономики и менеджмента, автомобильно-дорожный институт.

В соответствии с приказом Госкомвуза России от 24.01.94 г. № 63 Пензенский инженерно-строительный институт переименован в Пензенский государственный архитектурно-строительный институт (ПГАСИ), приказом Министерства общего и профессионального образования Российской Федерации от 13 ноября 1996 года № 321 Пензенский государственный архитектурно-строительный институт переименован в Пензенскую государственную архитектурно-строительную академию (ПГАСА), а приказом Министерства образования Российской Федерации от 28 марта 2003 г. № 1267 переименован в Пензенский государственный университет архитектуры и строительства (ПГУАС).

В настоящее время в университете имеется 44 кафедры, 4 факультета, 4 института.

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства имеет представительства в г. Кузнецке (приказ ректора № 06-06-97 от 31.12.2004), г. Нижнем Ломове (приказ ректора № 06-06-599 от 31.12.2004), г. Сердобске (приказ ректора № 06-06-599 от 31.12.2004), п. Лунино (приказ ректора № 06-06-202 от 27.04.2007), г. Каменке (приказ ректора № 06-06-202 от 27.04.2007).

Основными задачами Университета являются:

- удовлетворение потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего и послевузовского профессионального образования;
- удовлетворение потребности общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим образованием и научно-педагогических кадрах высшей квалификации;
- организация и проведение фундаментальных и прикладных научных исследований и иных научно-технических, опытно-конструкторских работ, в том числе по проблемам образования;
- развитие науки и искусства посредством научных исследований и творческой деятельности научно-педагогических работников и обучающихся, использование полученных результатов в образовательном процессе;
- подготовка, профессиональная переподготовка и повышение квалификации специалистов с высшим профессиональным и средним профессиональным образованием и научно-педагогических работников высшей квалификации;
- формирование у обучающихся гражданской позиции, способности к труду и жизни в условиях современной цивилизации и демократии;
- сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества;
- распространение знаний среди населения, повышение его образовательного и культурного уровня.

Университет – высшее учебное заведение, которое:

- реализует образовательные программы высшего и послевузовского профессионального образования по многим направлениям подготовки и (или) специальностям;

- осуществляет подготовку, профессиональную переподготовку и (или) повышение квалификации специалистов высшей квалификации, научных и научно-педагогических работников;
- выполняет фундаментальные и прикладные научные исследования по широкому спектру наук;
- является ведущим научным и методическим центром в области своей деятельности.

Образовательный процесс в Университете предполагает гуманистический и светский характер образования, приоритет общечеловеческих ценностей и реализуется в совместной учебной, научной, творческой, производственной и общественной деятельности обучающихся и преподавателей.

Университет осуществляет фундаментальные и прикладные научные исследования, научные исследования в области земельного и городского кадастров, землеустройства, автоматизированного управления земельными и другими природными ресурсами, мониторинга земель, экспертизы и управления недвижимостью, управления инвестиционными и инновационными процессами, риэлторской деятельности, технического и авторского надзора, консалтинговых услуг, строительства, реконструкции, модернизации зданий и сооружений, а также исследования по оценочной деятельности недвижимости, машин, оборудования, интеллектуальной собственности, бизнеса, являющихся неременной составной частью подготовки специалистов.

Университет организует и проводит международные, всероссийские, региональные, отраслевые научно-технические, промышленные, коммерческие и другие конференции, симпозиумы, семинары, выставки, ярмарки, творческие конкурсы, использует другие формы обмена информацией, а также участвует в подобных мероприятиях в других вузах и организациях России и за рубежом.

Организационная структура ПГУАС

Организационная структура общеуниверситетского управления создана с целью распределения ответственности, полномочий и взаимоотношений между членами высшего руководства и руководителями непосредственно подотчетных высшему руководству общеуниверситетских подразделений. Данная структура доведена до сведения всех сотрудников университета.

В рамках СМК в университете разработана организационная структура, отражающая взаимосвязь подразделений в области обеспечения качества, включая специально созданную организационную единицу – Совет по координации развития СМК и входящих в его состав уполномоченных по качеству. Данная структура приводится в приложении А настоящего Руководства.

Политика в области качества Пензенского государственного университета архитектуры и строительства

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства ставит и реализует задачу повышения качества предоставления образовательных услуг по подготовке специалистов, развития научно-технических достижений университета, формирования гармонично развитой личности студента.

Высокий уровень профессиональных и личностных качеств выпускаемых нами специалистов, а также их конкурентоспособность – престиж университета и признание его в системе высшего профессионального образования.

Политика университета в области качества направлена на удовлетворение требований потребителей и предвидение их ожиданий, а также создание условий, способствующих обеспечению качества подготовки специалистов.

Руководство университета создает каждому работнику условия для повышения уровня квалификации, участия в процессе постоянного улучшения системы менеджмента качества, а также определяет следующие стратегические цели политики в области качества:

- максимальное удовлетворение требований и ожиданий заинтересованных сторон в подготовке высококвалифицированных, квалифицированных специалистов с высоким научным и профессиональным потенциалом;
- обеспечение и поддержание высокого уровня качества научных и образовательных процессов;
- обеспечение для всех сотрудников единого информационного пространства;
- разработка и внедрение инноваций в области управления качеством процессов;
- оптимизация номенклатуры специальностей университета в соответствии с потребностями различных отраслей народного хозяйства.

Успешное достижение поставленных целей основывается на решении основных задач:

- применение принципов и методов моральной и материальной мотивации сотрудников университета в области повышения качества;
- сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества;
- развитие и постоянное совершенствование системы управления качеством путем внедрения научно-технических и управленческих достижений, а также путем проведения самооценки;
- расширение видов образовательных услуг, обеспечение их доступности, использование инновационных образовательных технологий;
- совершенствование образовательного и воспитательного процессов с целью формирования социально активной и творческой личности обучающегося, обладающей профессиональной ответственностью, самостоятельностью, гражданским самосознанием, высокими нравственными ценностями;
- постоянное улучшение учебно-методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса, условий работы и учебы персонала и обучающихся;

Деятельность каждого работника университета основана на следующих принципах:

- постоянное изучение и удовлетворение требований внутренних и внешних потребителей;

– постоянное повышение квалификации и своего профессионального мастерства;

– понимание личной ответственности за достижение и реализацию высокого уровня общих и профессиональных знаний и навыков студентов, а также за успешную деятельность подготовленных специалистов;

– уважение чести и достоинства каждого участника учебного процесса.

Руководство университета выполняет лидирующую роль в процессе развития и эффективного функционирования системы менеджмента качества и берет на себя ответственность за реализацию политики в области качества.

4. Документация системы менеджмента качества

4.1. Общие положения

Документы СМК содержат требования, обеспечивающие поддержание в рабочем состоянии данной системы.

Разработанные процедуры по управлению документацией распространяются на все подразделения, выполняющие работы, влияющие на качество подготовки выпускаемых специалистов и качество основных процессов, и охватывают все элементы СМК, обеспечивающие функционирование данной системы.

Документы СМК рассматриваются на заседании НМС. Вся разрабатываемая документация подлежит обязательному утверждению на Ученом Совете университета.

Перечень всех внутренних документов СМК содержится в Регистре. Отдел УККО осуществляет идентификацию и регистрацию данных документов.

Документация системы менеджмента качества включает:

а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;

б) руководство по качеству;

в) документированные процедуры, требуемые ГОСТ Р ИСО 9001:2011;

г) документы, необходимые организации для осуществления эффективной реализации процессов;

д) записи по качеству.

Термин «документированная процедура» означает, что процедура разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Документация может быть представлена в электронном виде или на бумажном носителе.

Документы своевременно рассылаются по подразделениям и доводятся до сведения персонала.

4.2. Руководство по качеству

Руководство по качеству содержит описание элементов ГОСТ Р ИСО 9001-2011, применяемых в университете.

РК применяется высшим руководством института, руководителями подразделений, отделов и служб для организации подготовки высококвалифицированных специалистов с высокими личными и

профессиональными качествами, удовлетворяющими требования потребителей, а также для повышения качества всех вспомогательных процессов, протекающих в вузе.

Для персонала вуза Руководство является постоянно действующим руководящим документом по осуществлению деятельности в рамках СМК для достижения общей цели – обеспечение стабильного качества предоставляемых университетом услуг.

Для потребителей услуг вуза Руководство служит доказательством его способности готовить специалистов с высокими личными и профессиональными качествами, удовлетворяющими установленным требованиям (требованиям потребителей, ФГОС и другим НД МО).

Для учебных заведений, готовящих потенциальных абитуриентов в вуз, Руководство является основой для создания собственной СМК, способствующей удовлетворению требований потребителей к качеству подготовки специалистов на всех уровнях (школа – средние специальные заведения - ВУЗ).

Первый экземпляр Руководства, список подразделений и сотрудников, которым рассылаются его копии, хранятся в отделе УККО УМУ.

Срок действия Руководства не ограничен, данный документ может быть отменен решением Ученого совета и приказом ректора.

4.3. Управление документацией

Управление осуществляется с целью обеспечения подразделений вуза действующей документацией, регламентирующей их деятельность по обеспечению качества процессов.

Деятельность по управлению документацией включает следующее:

- планирование разработки, разработку, согласование, утверждение, регистрацию и учет, издание, введение в действие, рассылку, контроль за соблюдением требований документов;
- внесение изменений (актуализацию) и осуществление контроля за их внесением;
- хранение, аннулирование, изъятие из обращения.

Управлению в соответствии с установленными правилами и процедурами подвергается документация внутреннего происхождения:

- Документированное заявление о политике, цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- Матрица ответственности;
- СТО;
- Положения;
- Инструкции;
- Программы, планы аудита;
- Организационно-распорядительные документы;
- Правила;
- Другие документы.

Разработку документации, регламентирующей деятельность вуза в рамках СМК, осуществляет персонал, деятельности которого непосредственно касается

разрабатываемая процедура, или рабочая группа, назначаемая приказом ректора (по распоряжению первого проректора по учебной работе), в состав которой входят уполномоченные по качеству подразделений, ведущие ученые и профессора университета.

Разработка и пересмотр документов СМК осуществляется в соответствии с графиком, где указываются ответственные за выполнение работ и сроки.

График разрабатывается членами Совета по координации развития СМК при участии персонала отдела УККО и утверждается ректором.

Документация внешнего происхождения подвергается учету, введению в действие, использованию для информации, хранению, внесению утвержденных изменений и изъятию из обращения.

К документам внешнего происхождения относятся:

- законодательные акты и директивные документы органов власти;
- ФГОСы;
- государственные стандарты, нормативные и процессуальные акты, СНИПы;
 - сертификаты соответствия, директивы;
 - техническая документация.

Первая копия нормативных документов СМК хранится в отделе УККО.

Ответственным за управление документацией в конкретном подразделении является его руководитель, который осуществляет учет всех применяемых документов, обеспечивает сохранность документации, доступ для персонала и проверяющих лиц, осуществляет контроль за обновлением документации с целью предотвращения пользования устаревшими экземплярами.

Отмена документов и изъятие из обращения осуществляется в следующих случаях:

- при пересмотре документов;
- при потере актуальности;
- при выявлении необходимости соединения нескольких документов в один или разделения одного документа на несколько отдельных.

Отмененные документы изымаются ответственными лицами из всех подразделений и помечаются отметкой «Отменен».

4.4. Управление записями по качеству

Записи содержат достигнутые результаты процессов и являются доказательством выполненных работ (отчет о выполненных работах).

Регистрация данных о качестве – это комплекс организационно-технических мероприятий, реализуемых вузом с целью получения необходимой, достоверной и своевременной информации о качестве всех процессов, в том числе учебно-воспитательного, начиная с маркетинговых исследований потребностей и ожиданий заинтересованных сторон до трудоустройства выпускников университета.

Общая процедура управления записями в рамках СМК, а также перечень основных видов записей представлены в СТО ПГУАС 1.1.1.009–2005 «СМК. Записи. Порядок сбора, регистрации и анализа информации о качестве».

Конкретные виды записей по качеству, фиксируемые в рамках СМК, описываются в конкретных разделах всех стандартов СМК, положениях и других документах. Подразделения, участвующие в регистрации записей, разрабатывают документированные процедуры по управлению информацией о качестве. Управление записями включает их регистрацию, передачу в другие подразделения для информации, анализ и хранение.

Постоянная регистрация данных о качестве позволяет:

- выявлять и фиксировать выявленные несоответствия и их причины, анализировать и предупреждать их появление в дальнейшем;
- контролировать состояние процессов, их входные и выходные характеристики;
- управлять учебно-воспитательным процессом, как составляющей частью СМК;
- разрабатывать и реализовывать необходимые корректирующие действия;
- располагать необходимыми сведениями для оценки результативности мероприятий по улучшению качества и эффективности системы качества в целом.

Ответственность за координацию работ по регистрации данных о качестве возложена на представителя руководства по качеству – первого проректора по учебной работе. Контроль правильности регистрации записей в рамках СМК в соответствии с установленными формами осуществляет отдел УККО УМУ. Контроль правильности регистрации данных о качестве учебно-воспитательного процесса возложен на УМУ.

Ответственными за управление записями в подразделениях являются их руководители.

5. Ответственность руководства

5.1. Обязательства руководства

Высшее руководство – Ректор и все проректоры – берут на себя обязательства и несут ответственность за административное управление качеством образования, как части общей функции управления, в рамках которой определены политика в области качества, цели и ответственность и осуществляется их реализация с помощью таких средств, как планирование и улучшение качества, проведение анализа и оценка эффективности процессов СМК.

Высшее руководство осуществляет следующие виды деятельности в рамках СМК:

- формулирование политики в области качества;
- установление целей в области качества;
- обеспечение внедрения оптимальных процессов;
- обеспечение необходимыми ресурсами;
- сравнение достигнутых результатов с установленными целями;

- принятие решений о редактировании политики в области качества и целей в области качества;

- принятие решений по улучшению процессов и совершенствованию СМК.

Руководители структурных подразделений берут на себя ответственность за оперативное управление качеством в рамках своих подразделений и за реализацию положений и выполнение требований документов СМК, являющихся обязательными для всех сотрудников вуза.

Ректор ПГУАС несет ответственность за следующие виды работ в рамках СМК:

- обеспечение соответствующими ресурсами, необходимыми для поддержания в рабочем состоянии и повышения результативности СМК;

- обеспечение выполнения решений, направленных на постоянное улучшение результативности СМК и качества выпускаемых специалистов;

- реализацию политики в области качества.

Председатель Совета несет ответственность за:

- обеспечение, разработку и внедрение СМК в соответствии с настоящим Руководством, МС ИСО 9001:2011 (ГОСТ Р ИСО 9001:2011);

- содержание документированных процедур СМК и их выполнение;

- инициирование проведения мероприятий, направленных на предупреждение несоответствий СМК ГОСТ Р ИСО 9001-2001;

- инициирование, выработку рекомендаций и обеспечение решений через ректора ПГУАС, Совет в части постоянного улучшения результативности функционирования СМК и качества образования;

- выявление и регистрацию любых проблем, касающихся СМК;

- проверку принятых решений в части функционирования СМК, качества образования;

- формирование плана качества и контроль за обеспечением выполнения плана качества;

- организацию проведения внутренних аудитов;

- представление отчета о результативности функционирования СМК с целью анализа со стороны руководства.

5.2. Ориентация на потребителей

Высшее руководство при определении политики и целей в области качества, а также при принятии решений по развитию СМК предусматривает определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

Основными потребителями услуг университета являются:

- студенты, которые получают образование;

- родители студентов, которые прямо или косвенно (в виде подоходных налогов в бюджеты различных уровней) платят за обучение своих детей;

- реальные и потенциальные работодатели, которые хотят принимать на работу образованных и подготовленных работников;

- магистратуры, аспирантуры и другие системы послевузовского образования, готовящие специалистов более высокого уровня;

- государство, которому нужны квалифицированные работники различных специальностей;
- общество в целом, заинтересованное в большем количестве интеллектуальных и образованных людей.

Определение и классификация потребностей и требований данных потребителей осуществляется с помощью различного рода маркетинговых исследований, социологических опросов и других методов, являющихся составной частью общей системы измерения качественных показателей процессов.

Оценку требований потребителей проводит ОМ, данные требования анализируются и принимаются во внимание при формировании программ, тем курсовых и дипломных работ/проектов, оптимизации числа специальностей и т.д.

5.3. Политика в области качества

Политика в области качества университета направлена на максимальное удовлетворение запросов потребителя и способствует обеспечению конкурентоспособности выпускников и их успешной деятельности. Политика разработана высшим руководством, рассмотрена на заседании НМС, утверждена на заседании Ученого совета и оформлена документально. Реализация политики осуществляется путем организации эффективного функционирования СМК.

Рассмотрение, оценка реализации политики выполнение корректирующих действий осуществляется Советом по координации и развитию СМК на заседаниях и контролируется представителем руководства по качеству.

Доведение политики в области качества до сведения персонала проводится при приеме на работу вновь прибывших сотрудников, путем дополнения должностных инструкций задачами, вытекающими из Политики, методом наглядной агитации (с помощью плакатов с изложением положений политики, представленных во всех подразделениях университета, и у главных входов в здания университета), в ходе совещаний, на которых с определенной периодичностью анализируются цели политики и выявляются причины, мешающие их достижению, а также в результате использования средств вещания, и других информационных технологий.

Анализ политики проводится с целью контроля выполнения поставленных задач и достижения целей, назначения поощрения за соблюдение положений политики или санкций за невыполнение возложенных обязанностей, а также с целью постановки новых целей с повышенными показателями.

Корректировка политики приводит к изменению целей в области качества. Актуализацию политики осуществляет высшее руководство – ректор и его представитель по качеству при участии руководителей подразделений.

Актуализация политики осуществляется в случае достижения поставленных целей, при изменении внутренней ситуации или в случае другой необходимости.

Актуализация политики способствует процессу постоянного совершенствования СМК и улучшению качества, а также позволяет оценить свою деятельность (самооценка).

Актуализированная политика утверждается на заседании Ученого совета, вводится приказом ректора и рассылается в подразделения университета. Руководители подразделений вуза несут ответственность за доведение актуализированной политики до персонала.

5.4. Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Цели в области качества должны быть направлены на улучшение деятельности университета, они формируются, исходя из потребностей образовательных, научных и других процессов университета, а также учитывают ситуацию на рынке труда. Эти цели согласуются с целями по всем направлениям деятельности университета (экономические, социальные цели и другие) и определяются на основе политики в области качества. Цели университета в области качества выражены количественно, конкретно сформулированы.

Цели в области качества пересматриваются ежегодно на заседаниях Совета по координации развития СМК и утверждаются на заседании Учёного совета.

5.4.2 Планирование СМК

С целью осуществления действий по реализации требований к качеству и развитию СМК осуществляется деятельность по планированию качественных и количественных показателей процессов. Планирование качества выражается в разработке на заседании Совета по качеству и утверждении ректором университета годового плана качества, который охватывает, если это необходимо, разработку:

- графика учебного процесса;
- рабочей программы по каждой дисциплине;
- плана научно-технического, экономического и социального развития университета;
- графика внутренних проверок качества знаний;
- графика внутренних проверок осуществления процессов СМК в подразделениях;
- плана подготовки и повышения квалификации ППС;
- плана материально-технического обеспечения;
- плана актуализации методов управления качеством.

Организацию разработки годового плана качества осуществляет рабочая группа, которая создается на период выполнения данного плана. Результаты выполнения плана качества рассматриваются не реже одного раза в год на заседаниях Совета по координации и развития СМК.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

В рамках общей СМК в университете разработана Матрица ответственности в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО 9001-2011 и моделью процессов (приложение Б).

Обязанности, права и ответственность должностных лиц, а также задачи и функции структурных подразделений определяются должностными инструкциями и положениями о структурных подразделениях.

5.5.2 Представитель руководства

Проректор по учебной работе – заместитель ректора по качеству является представителем администрации университета и несет ответственность за:

- разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии процессов СМК университета в соответствии с требованиями ИСО серии 9000;
- контроль и координирование СМК;
- доведение требований потребителей (в особенности работодателей и государства) до сведения персонала;
- информирование ректора о функционировании СМК.

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Для поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения результативности СМК, а также пригодности и эффективности в соответствии с заявленной политикой, целями, требованиями МС ИСО 9001:2011 (ГОСТ Р ИСО 9001-2011) высшее руководство университета ежегодно проводит анализ эффективности СМК посредством:

- проведения ежемесячных совещаний – День качества в соответствии с СТО ПГУАС 1.1.1.002-2005;
- рассмотрения отчетов по анализу результатов контроля качества знаний, составляемых в соответствии с СТО ПГУАС 1.2.1.001-2013 СМК. Рейтинговая оценка навыков и знаний студентов;
- контроля выполнения корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- заседаний Совета по координации развития СМК, деятельность которого регламентирована соответствующим положением.
- рассмотрения отчетов по внутреннему аудиту процессов СМК;

Информация по проведенному анализу документально оформляется, поддерживается в рабочем состоянии и используется в дальнейшем при осуществлении планирования в области качества.

5.6.2 Входные данные для анализа

Оценка результативности СМК университета и разработка мероприятий, направленных на ее улучшение, осуществляется на основе следующих показателей за отчетный период:

- результаты внутренних аудитов;
- результаты внешних аудитов;
- информация о качестве научных, образовательных и сопутствующих процессов;
- отзывы работодателей о соответствии уровня подготовки специалистов заданным требованиям (обратная связь с потребителями);
- изменения внутренних и внешних процессов, которые могут повлиять на СМК;

- сведения о результатах действий, вытекающих из предыдущего анализа со стороны руководства (бенчмаркинг);
- рекомендации и предложения по улучшению СМК, поступающие от подразделений университета;
- сведения о достижении целей в области качества;
- сведения о достижениях отечественных и зарубежных учебных заведений в области управления качеством;
- отчеты представителя руководства по качеству (п.5.2.2);
- отчеты подразделений о проведении корректирующих мероприятий (8.5.2) и предупреждающих действий;
- отчеты об исследовании рынка труда;
- законы, регламентирующие деятельность вуза;
- сведения о профессионализме преподавателей;
- предложения сотрудников и студентов вуза в области повышения качества;
- другие факторы, которые могут воздействовать на процессы внутри вуза (финансовые, социальные, политические и соответствующие изменения законов и регламентов).

5.6.3 Выходные данные для анализа

Выходные данные для анализа со стороны руководства включают:

- решения Ученого Совета, направленные на повышение результативности СМК, решения о внесении изменений в учебную программу с целью обеспечения соответствия выпускаемых специалистов требованиям работодателей;
- решения Совета по координации развития СМК, связанные с разработкой корректирующих мероприятий и предупреждающих действий, планов по качеству и т.д.;
- приказы и решения, связанные с потребностью в ресурсах;
- решения, принятые на заседаниях Совета по координации СМК, связанные с повышением результативности системы менеджмента качества.

6. Менеджмент ресурсов

6.1. Обеспечение ресурсами

Высшее руководство – ректор и все проректоры – определяют требования к ресурсам и обеспечивают всеми необходимыми ресурсами поддержание в рабочем состоянии СМК, постоянное улучшение ее результативности и совершенствование с целью повышения удовлетворенности потребителей.

Для проведения принятой политики в области качества и обеспечения выполнения поставленных целей используются ресурсы, которые включают:

- подготовленный и квалифицированный персонал (человеческие ресурсы);
- материально-техническую базу и инфраструктуру (материалы, методы, оборудование, компьютерное обеспечение, аудиторный фонд, помещения хозяйственного назначения);
- информационные ресурсы;
- научно-методическую, нормативную и техническую литературу;
- средства контроля, измерений, испытаний.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Руководство должно установить требуемые уровни квалификации персонала и определить соответствие этим требованиям реальной квалификации персонала, обеспечить обучение сотрудников с целью устранения выявленных несоответствий и осуществлять контроль эффективности проводимых действий.

Деятельность по управлению человеческими ресурсами, влияющими на качество образовательного процесса включает:

- повышение квалификации и компетентности руководящего состава вуза;
- подготовку и повышение квалификации педагогических и научных кадров;
- подготовку и повышение квалификации вспомогательного персонала;
- подбор персонала требуемой квалификации и проведение конкурса на замещение вакантных должностей;
- определение соответствия квалификации и опыта персонала установленным требованиям должностных инструкций.

Процесс управления кадрами осуществляет УК в соответствии с порядком, определённым в положении об управлении кадрах.

Кадровая политика вуза направлена на обеспечение процессов компетентными сотрудниками, осуществляющими свою деятельность на основе соответствующей квалификации, мастерства и опыта.

Управление кадров устанавливает компетентность сотрудников с целью обеспечения образовательного процесса научно-педагогическими кадрами соответствующей квалификации. Управление кадров осуществляет регулярные проверки соответствия опыта, квалификации, знаний и навыков научно-педагогических кадров потребностям вуза, анализирует данную информацию и осуществляет разработку целевых программ повышения квалификации персонала.

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

Обучение всех категорий работающих в вузе вопросам обеспечения качества является составной частью системы непрерывного обучения кадров. Система непрерывного обучения предусматривает обучение всего персонала вуза: от руководителей высшего звена до вспомогательного персонала с целью повышения общего уровня квалификации, а также подготовки в области качества.

Компетентность, осведомленность и подготовка персонала обеспечивается в виде:

- определения необходимой компетентности персонала, что находит свое отражение в Положении о подразделениях, должностных инструкциях и иных документах УК;
- подбора персонала в соответствии с определенной необходимой компетентностью;
- проведения обучения персонала и других действий, направленных на повышение компетентности, осведомленности и подготовки (занятия, конференции, семинары, обмен опытом и т.д.);
- оценивания результативности принятых мер путем проведения аттестации персонала.

Повышение квалификации руководящего состава (ректор, проректоры, начальники отделов) осуществляется на курсах целевого назначения, в системе институтов повышения квалификации, на семинарах.

Повышение осведомленности и компетентности персонала университета, обеспечивающего осуществление учебно-вспомогательного процесса проводится в виде:

- самостоятельного обучения;
- организации занятий с молодыми преподавателями по педагогике;
- организации занятий с молодыми преподавателями по психологии;
- открытие аспирантуры и докторантуры в университете с целью подготовки кадров высшей квалификации;
- направления преподавателей на курсы переподготовки и повышения квалификации и на производство с целью ознакомления с новейшими достижениями науки и техники;
- посещения занятий опытных преподавателей;
- проведения открытых занятий;
- проведения научно-методических конференций;
- применения бенчмаркинга с целью улучшения учебного процесса на основе опыта других вузов;
- стажировки молодых специалистов.

В университете формой повышения квалификации преподавателей является стажировка, которая осуществляется в соответствии с положением о стажировке. Ответственность за организационно-методическое обеспечение проведения стажировок несет управление кадров.

Аттестацию кадров в вузе проводит аттестационная комиссия, оформление документов о прохождении аттестации проводит УК.

Записи об образовании, подготовке, навыках, опыте работы и результатах повышения квалификации персонала регистрируются, хранятся и анализируются УК.

6.3 Инфраструктура

Определение и обеспечение инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия требованиям к качеству процессов в вузе, осуществляется проректором по общим вопросам.

Инфраструктура университета в себя включает:

- здания и специализированные учебные помещения (аудитории, лаборатории, специализированные лекционные залы, читальные и спортивные залы, компьютерные классы, помещения кафедры, деканатов/дирекций, кабинеты отделов); средства автоматизации, оборудование;
- научную, нормативную и научно-методическую литературу (библиотечный фонд);
- средства связи;
- транспорт;
- средства охраны и обеспечения безопасности.

Действия по управлению инфраструктурой включают:

- распределение аудиторного фонда и его подготовка к началу учебного года;

- контроль за эксплуатацией аудиторий;
- поддержание санитарного и противопожарного состояния аудиторного фонда;
- капитальный и текущий ремонт, улучшение оснащённости аудиторного фонда.

Поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры по отдельным ее составляющим частям осуществляется руководителями соответствующих структурных подразделений или направлений деятельности в пределах их компетенции, что находит отражение в Положении о подразделениях, должностных инструкциях.

6.4 Внутренняя среда помещений

Контроль санитарно-технического состояния помещений проводится с целью соблюдения всех норм и требований по освещению, отоплению и вентиляции, содержанию территорий, производственных, подсобных и бытовых помещений. Для управления внутренней средой помещений служба охраны труда проводит предусмотренные документацией измерения, регистрацию параметров внутренней среды помещений и приведение данных показателей в норму.

Контроль внутренней среды помещений, необходимой для обеспечения комфортных условий для образовательных и научных процессов, осуществляет проректор по общим вопросам. При необходимости к осуществлению действий привлекается высшее руководство по подчиненности.

7 Процессы, связанные с подготовкой специалистов

7.1 Планирование процессов

Основой для планирования образовательной и научной деятельности является перечень процессов, управление которыми предполагается осуществлять в рамках СМК. Из перечня процессов, приведенных в Приложении Б для управления в рамках настоящего раздела Руководства, выбраны процессы, относящиеся к научной и образовательной деятельности.

Отдельные мероприятия, связанные с планированием образовательных и научных процессов, включаются в План качества, такие как:

- разработка и внедрение новых учебных дисциплин;
- распределение учебной и научной нагрузки ППС;
- составление расписаний учебных занятий;
- разработка учебных планов.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

В университете проводится анализ требований, относящихся к образовательным услугам. Этот анализ обеспечивает:

- определение требований к образовательным услугам;
- способность университета выполнять определённые требования.

В университете создана система обеспечения регулярной обратной связи с персоналом разного уровня, при этом активно применяется анкетирование. Получаемая информация используется для постоянного улучшения деятельности

персонала и работы вуза в целом. Деятельность руководства строится с учётом обратной связи с общественными организациями и структурами. Руководство сравнивает свою деятельность с деятельностью руководства лучших вузов в стране и за рубежом и использует этот опыт в своей работе.

7.3. Проектирование и разработка

Для осуществления эффективности учебно-воспитательного процесса необходимо разработать:

- рабочие программы;
- учебные планы;
- рабочие программы дисциплин учебного плана;
- учебно-методические материалы;
- тестовые и экзаменационные материалы и т.д.

К научным исследованиям привлекаются студенты, аспиранты, преподаватели.

7.4. Закупки

7.4.1 Процесс закупок

Планирование и регулирование деятельности по приобретению, учету, хранению и использованию материально-технических ресурсов осуществляется для обеспечения учебного процесса в необходимых объемах в установленные сроки.

7.4.2 Информация по закупкам

Выбор поставщиков производится на основе оценки их способности удовлетворять установленным требованиям к качеству закупаемой продукции.

Для оценки поставщиков используется:

- данные сертификации продукции;
- информация о действующей у поставщика СМК и организации контроля (приемки) выпускаемой продукции;
- данные о соблюдении объемов, сроков поставки и качестве поставляемой продукции (результаты входного контроля);
- опубликованные данные (отзывы других потребителей);
- данные о цене поставляемой продукции с учетом транспортных расходов.

В университете определяются потребности в материальных ресурсах на основе заявок подразделений на материальные ресурсы для функционирования учебного процесса, статистического анализа расходования материальных ресурсов в предшествующие периоды. Приобретение основных и вспомогательных материалов определяется отделом ПКАиКЦ.

7.5 Научная и образовательная деятельность вуза

7.5.1. Управление научной и образовательной деятельностью вуза

Ректор, проректор по учебной работе и проректор по научной работе утверждают основные документы по ключевым вопросам, касающимся научной и образовательной деятельности вуза. План распределения учебной и научной нагрузки ППС и план учебных занятий утверждается первым проректором,

проректором по учебной работе. Календарный план подготовки учебного плана оформляется приказом Ректора на организацию и техническую подготовку процессов вуза.

7.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Ответственность за обеспечение прослеживаемости хранимых на складе ресурсов и материалов возлагается на заведующих складов, а непосредственно в процессе использования – на руководителей подразделений.

Идентификация и прослеживаемость студентов осуществляется в деканатах и на кафедрах.

Прослеживаемость трудоустройства выпускников осуществляет центр маркетинга и содействия трудоустройству выпускников.

8. Измерение, анализ и улучшения

8.1. Общие положения

Применяемые в рамках СМК процессы мониторинга и измерений, анализа являются средством постоянного улучшения, а также доказательством эффективного функционирования и повышения результативности системы.

8.2. Мониторинг и измерения

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Работа по оценке степени удовлетворённости потребителей услуг вуза проводится ЦМиСТ, а также центром социологических исследований по анкетам установленного образца.

Анкетирование проводится среди студентов на предмет их удовлетворённости качеством УВП.

Анкетирование сотрудников университета проводится с целью определения их удовлетворённости условиями работы, условиями для творческого развития, карьерного и профессионального роста.

Анкетирование потребителей проводится с целью выяснения их потребностей, пожеланий, определения удовлетворенности предоставляемыми услугами.

Данные по результатам анкетирования анализируются центром социологических исследований и представляются в виде отчёта в отдел УККО УМУ. На основе полученной информации разрабатываются корректирующие мероприятия с целью улучшения процессов.

8.2.2 Внутренние аудиты

Внутренние аудиты заключаются в процессе сбора информации и анализе объективных свидетельств о выполнении положений политики в области качества, эффективности функционирования процессов СМК, о выполнении требований документации СМК, а также соответствия документации требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2011.

Внутренние аудиты распространяются на всю систему менеджмента, отдельный ее процесс, либо структурное подразделение университета. Внутренние аудиты используются в университете как инструмент для своевременного выявления несоответствий или обнаружения их первых

признаков с целью принятия необходимых мер на основе фактов, а также улучшения деятельности в рамках СМК.

Процедуры осуществления процесса внутреннего аудита определены в СТО ПГУАС 1.1.1.005-2013 и содержат:

- планирование аудитов;
- основные требования к аудиторам;
- формирование комиссии по аудиту;
- проведение аудита согласно утвержденному плану аудита в установленные сроки;
- составление отчетности по результатам аудита;
- контроль за устранением выявленных при аудите несоответствий.

По результатам аудита проводится анализ выявленных несоответствий. Результаты анализа докладываются на ближайшем заседании совета по координации развития СМК. Подразделения, в которых были обнаружены существенные несоответствия, разрабатывают корректирующие мероприятия по их устранению и предупреждающие мероприятия с целью предотвращения возможных несоответствий. Данная процедура установлена в СТО ПГУАС 1.1.1.012-2013.

Дополнением к внутреннему аудиту как к процессу, позволяющему объективно оценить эффективность и результативность СМК, является самооценка, которая предусматривает сравнение своей деятельности с деятельностью лидеров в оцениваемой области с целью применения передового опыта в своей деятельности.

8.2.3 Мониторинг и измерения процессов

Мониторинг эффективности СМК проводится путём измерения результатов и оценки эффективности входящих в неё процессов. Измерению подвергаются поставленные цели в области качества, а степень их достижения определяет качество процессов.

Работу по измерению результатов конкретного процесса проводит ответственный за этот процесс. Для каждого процесса в соответствующей документации на процесс определяются показатели, характеризующие их качество.

Ответственным за мониторинг учебно-воспитательного процесса является начальник УМУ.

Мониторингу и измерению подвергаются следующие показатели качества процессов:

- результаты образовательного процесса;
- количество выпущенных специалистов в соответствии с количеством поступивших;
- эффективность научного процесса (количество защищённых диссертаций);
- количество заключённых договоров;
- обеспеченность ресурсами (количество посадочных мест в аудиториях и рабочих мест в кабинетах, уровень компьютеризации, доступ к сети Интернет, количество учебной литературы и т.д.).

Информация, полученная при мониторинге и измерениях процессов, используется при анализе данных (п.8.4).

Координация работ и методическое руководство по мониторингу и измерениям процессов возложено на представителя руководства по качеству.

8.2.4 Мониторинг и измерение качественных характеристик подготавливаемых специалистов

Мониторинг и измерение качественных характеристик студентов осуществляется с целью предотвращения подготовки неквалифицированных специалистов. Основные нормативные требования к уровню качества подготовки специалистов отражены в ГОС высшего профессионального образования. С целью определения соответствия этим стандартам в университете проводится мониторинг знаний, умений и навыков студентов на всех этапах учебно-вспомогательного процесса, начиная с приёма абитуриентов и до выпуска специалистов.

В процессе обучения применяются следующие виды контроля:

- входной контроль или контроль остаточных знаний (позволяет определить уровень подготовки студентов);
- текущий (позволяет отслеживать уровень знаний и умений студентов в любой момент времени);
- рубежный (позволяет контролировать усвоение материала по изучению модуля дисциплины);
- итоговый (позволяет проверять знания студентов по итогам семестра/курса).

Наряду с традиционной формой оценки знаний и навыков студентов в университете применяется рейтинговая система оценки знаний и навыков студентов в соответствии с СТО 1.2.1.001-2013 «Рейтинговая система оценки знаний и навыков студентов».

Уровень качества предоставления образовательной услуги и подготовки специалистов характеризуется результатами сдачи государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы. Данные о результатах (записи) документируются и подлежат управлению в соответствии с СТО 1.1.1.009-2013 «Записи по качеству. Порядок сбора, регистрации, анализа информации о качестве».

Доказательством успешного прохождения выпускных квалификационных испытаний является диплом о высшем профессиональном образовании.

8.3. Управление несоответствиями

Виды несоответствий определены в СТО ПГУАС 1.1.1.012-2013. Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, поддерживаются в рабочем состоянии.

Работа с неуспевающими студентами осуществляется с целью выявления на начальном этапе случаев задолженности по обязательным установленным критериям контрольной аттестации (сдача КР, КП, РГР,ТР, написание контрольных работ и т.п.), а также предотвращения таких случаев. Выявлению

также подлежат случаи пропуска занятий студентами по неуважительным причинам.

Данные факты регистрируются, анализируются на заседаниях кафедр и советах факультетов, на основании данных фактов принимаются меры по их устранению и предупреждению повторного возникновения.

Непосредственные действия со студентами-задолжниками осуществляют деканаты/дирекции университета. Порядок перезэкзаменовок, отчисления и восстановления студентов устанавливают деканы факультетов/директора институтов.

Контроль организации работ со студентами, имеющими задолженности, осуществляет начальник УМУ.

8.4. Анализ данных

Анализ данных в университете проводится с целью оценивания результативности и эффективности СМК, а также принятия мер по ее улучшению на основе объективных фактов.

Результаты анализа данных оформляются в виде отчетов подразделений, используемых для проведения анализа со стороны руководства.

Процедура анализ данных включает систематический сбор информации:

- о результатах процессов (анализируют ответственные за процесс; анализ результатов учебно-вспомогательного процесса осуществляет УМУ);
- о проведении внутренних аудитов (анализирует отдел УККО УМУ);
- об удовлетворённости потребителей (анализирует ЦМиСТВ);
- о квалификации персонала и соответствии занимаемой должности (анализирует УК);
- о соответствии вуза аттестационным показателям (анализирует УМУ);
- о соответствии выпускников требованиям ФГОС ВПО (анализирует УМУ).

Анализ данных может быть использован как основа для разработки корректирующих и предупреждающих действий (п.8.5.2).

8.5. Улучшение СМК

8.5.1 Постоянное улучшение

Результативность и эффективность СМК поддерживается путём периодического повышения качественных характеристик процессов и постоянного совершенствования системы. Разработка методов постоянного улучшения СМК осуществляется с целью увеличения удовлетворённости потребителей и всех заинтересованных сторон.

8.5.2 Корректирующие и предупреждающие действия

Корректирующие и предупреждающие действия, процедура организации и проведения которых представлена в СТО ПГУАС 1.1.1.013-2013 «Корректирующие и предупреждающие действия», разрабатываются для устранения существующих и потенциальных причин появления несоответствий.

Предложения по разработке корректирующих и предупреждающих действий содержится в отчетах по анализу несоответствий, представляемых руководству.

Решение о разработке корректирующих и предупреждающих действий принимается руководством вуза.

Разработка корректирующих и предупреждающих действий осуществляется руководителями подразделений с участием уполномоченных по качеству.

Данные по предпринятым корректирующим и предупреждающим действиям предоставляются в Совет по координации системы менеджмента качества для анализа со стороны