



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема*»

Руководство по качеству ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»**

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»

РК-2014

Версия 3.0

Биробиджан, 2014

Руководство по качеству ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» разработано рабочей группой в составе:

Хильченко Л.Н., начальник отдела сертификации и менеджмента качества, ответственный разработчик;

Лебедева О.С., инженер отдела сертификации и менеджмента качества, член рабочей группы.

Документ введен взамен РК-2011.

Содержание документа

| | |
|---|----|
| Введение..... | 4 |
| 1. Назначение и область применения | 6 |
| 2. Нормативные ссылки | 6 |
| 3. Термины, определения и сокращения | 6 |
| 4. Система менеджмента качества | 8 |
| 4.1. Общие положения | 8 |
| 4.2. Реализация процессного подхода в деятельности университета | 11 |
| 4.3. Политика в области качества | 14 |
| 4.4. Миссия ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» | 14 |
| 5. Управленческие процессы..... | 15 |
| 6. Процессы жизненного цикла продукции | 17 |
| 6.1. Прием абитуриентов и слушателей..... | 17 |
| 6.2. Образовательная деятельность | 18 |
| 6.3. Научно-исследовательская деятельность..... | 19 |
| 7. Обеспечивающие процессы | 20 |
| 7.1. Материально-техническое обеспечение инфраструктуры и производственной среды университета..... | 20 |
| 7.2. Информационное обеспечение деятельности университета | 21 |
| 7.3. Охрана здоровья обучающихся и сотрудников университета | 21 |
| 7.4. Редакционно-издательская деятельность | 22 |
| 7.5. Юридическое сопровождение деятельности университета..... | 22 |
| 7.6. Международное сотрудничество | 22 |
| 7.7. Маркетинг и содействие трудоустройству выпускников..... | 22 |
| 8. Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения..... | 23 |
| 8.1. Мониторинг и измерение..... | 23 |
| 8.2. Анализ СМК со стороны руководства..... | 24 |
| 8.3. Управление несоответствующей продукцией | 25 |
| 8.4. Улучшение деятельности..... | 25 |
| Приложение А к подразделу 4.2 | 26 |
| Приложение Б к подразделу 4.2 | 28 |
| Приложение В к разделу 5 | 30 |

Введение

Биробиджанский государственный педагогический институт был открыт в 1989 году на основании постановления Совета Министров СССР от 01.03.84 г. № 217 «О мерах по дальнейшему экономическому и социальному развитию в 1984-1990 гг. Еврейской автономной области». В 2005 году ГОУ ВПО «Биробиджанский государственный педагогический институт» было переименовано в ГОУ ВПО «Дальневосточная государственная социально-гуманитарная академия» (приказ Федерального агентства по образованию № 1125 от 04.10.2005 г), а в 2011 г. – в ФГБОУ ВПО «Дальневосточная государственная социально-гуманитарная академия» (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.05.2011 г. №1734).

Приказом Минобрнауки России от 24.11.2011 г. № 746 «О федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования “Дальневосточная государственная социально-гуманитарная академия”» вуз был переименован в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема».

Учредителем ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (далее «ПГУ им Шолом-Алейхема», «университет») является Правительство Российской Федерации. Полномочия учредителя осуществляет Министерство образования и науки РФ. По своей организационно-правовой форме ПГУ им. Шолом-Алейхема является государственным бюджетным образовательным учреждением высшего профессионального образования федерального подчинения.

Как образовательное учреждение высшего профессионального образования университет:

- реализует основные общеобразовательных программы среднего общего образования, основные профессиональные образовательных программ среднего профессионального образования – программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих, программы подготовки специалистов среднего звена, основные профессиональные образовательные программы высшего образования (программы бакалавриата, специалитета, магистратуры; программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре), основные профессиональные образовательные программы профессионального обучения (программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих), основные программы профессионального обучения (программы переподготовки и повышения квалификации рабочих и служащих), дополнительные профессиональные программы повышения квалификации;

- выполняет фундаментальные и прикладные научные исследования по широкому спектру наук;

- является единственным вузом на территории Еврейской автономной области, осуществляющим подготовку и выпуск бакалавров, специалистов и магистров.

В своей деятельности университет руководствуется федеральными законами, приказами, постановлениями и т.д. Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства образования и науки РФ, нормативными актами Правительства ЕАО и Уставом ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (с дополнениями и изменениями).

ПГУ им. Шолом-Алейхема уполномочен осуществлять деятельность Головного центра тестирования граждан зарубежных стран (при РУДН, г. Москва), представлять интересы российской государственной системы тестирования граждан зарубежных стран по русскому языку с правом организации контроля уровня владения русским языком иностранными гражданами, для которых русский язык является неродным. Университет наделен правом выдачи соответствующих сертификатов.

Основными задачами университета, как центра образования, науки и культуры Еврейской автономной области, являются:

- удовлетворение потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения качественного высшего образования;
- удовлетворение потребностей общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим образованием и научно-педагогических кадрах высшей квалификации;
- организация и проведение фундаментальных и прикладных научных исследований, в том числе по проблемам образования; использование результатов исследований в образовательном процессе;
- формирование у обучающихся гражданской позиции, способности к жизнедеятельности в современных социально-экономических условиях;
- подготовка, профессиональная переподготовка и повышение квалификации работников, специалистов и руководящих работников;
- накопление, сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества.

Университет активно сотрудничает с представителями законодательной и исполнительной власти ЕАО, Институтом комплексного анализа региональных проблем ДВО РАН, Биолого-почвенным институтом ДВО РАН, Институтом географии ДВО РАН, Институтом водных и экологических проблем ДВО РАН, Институтом истории, археологии и этнографии народов Дальнего Востока ДВО РАН, Тихоокеанским институтом географии ДВО РАН, Международной академией наук педагогического образования, Восточным институтом ДВГУ, региональным отделением общероссийской общественной организации «Российский союз промышленников и предпринимателей».

ПГУ им. Шолом-Алейхема имеет развитые международные связи с академическими центрами КНР, Южной Кореи, Израиля, Франции, Монголии, США, Германии.

1. Назначение и область применения

1.1. Руководство по качеству ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (далее «Руководство по качеству») разработано в соответствии с требованиями «Стандартов и директив гарантии качества высшего образования в Европейском регионе» (ENQA), ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования» и с учетом указаний ISO/TR 10013:2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента качества».

1.2. Руководство по качеству является основным документом системы менеджмента качества ПГУ им. Шолом-Алейхема, описывающим обязательства университета в области качества, область применения СМК университета, процессы, охватываемые СМК, и их взаимодействие. В Руководстве по качеству также определены процедуры, необходимые для разработки и реализации Политики в области качества ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (далее «Политика в области качества»).

1.3. Руководство по качеству является основным документом СМК, положения и требования которого подлежат обязательному исполнению всеми структурными подразделениями ПГУ им. Шолом-Алейхема. Оно предназначено для демонстрации способности университета улучшать качество выпускаемой продукции в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.

2. Нормативные ссылки

Настоящее Руководство по качеству разработано в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

Конституция РФ;

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. (в ред. от 25.11.2013 г.);

Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»);

ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь»;

ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»;

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;

Устав ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (с дополнениями и изменениями).

3. Термины, определения и сокращения

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

Анализ со стороны руководства – официальная оценка высшим руководством состояния системы менеджмента качества и ее соответствия целям и политике в области качества.

Апробация – установление истинности, компетентная оценка и конструктивная критика оснований, методики и результатов исследования, которые могут осуществляться в форме докладов, обсуждений, дискуссий, устного или письменного рецензирования работы.

Верификация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Владелец процесса – должностное лицо или коллегиальный орган управления, имеющий в своем распоряжении ресурсы, необходимые для выполнения процесса, и несущий ответственность за результат процесса.

Внутренний аудит – систематический, документированный и независимый процесс, осуществляемый группой внутреннего аудита с целью получения объективных свидетельств выполнения/невыполнения требований системы менеджмента качества подразделениями университета.

Входы процесса – материальные и/или информационные потоки, подлежащие преобразованию и преобразующиеся в ходе процесса в выходы, при этом входами процесса обычно являются выходы других процессов.

Выходы процесса – результаты процесса (продукт, услуга).

Документирование – процесс создания и оформления документа; запись информации на различных носителях по установленным правилам.

Заинтересованные стороны – лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе университета.

Записи – документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства проведенной работы.

Идентификация процессов – однозначная маркировка (обозначение) процессов, разработанная и принятая в университете.

Инфраструктура – совокупность зданий, оборудования, подъездных путей и служб обеспечения, необходимых для функционирования университета.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

Критерий – признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо.

Макет – модель чего-либо, предварительный образец (макет декораций, макет книги, макет переплета).

Маркетинг – комплексная система организации производства и сбыта продукции, ориентированная на удовлетворение потребностей потребителей и получение прибыли на основе исследования и прогнозирования рынка.

Мониторинг – специально организованное систематическое исследование, осуществляемое в форме наблюдения за состоянием процессов (объектов, явлений), с целью их оценки, контроля, прогноза.

Несоответствие – невыполнение требований нормативных документов.

Образовательная среда – совокупность специально организованных психолого-педагогических условий, в результате взаимодействия которых с индивидом происходит становление личности, ее мировосприятия.

Образовательный процесс – совокупность процессов обучения, воспитания и самообразования, направленных на решение учебных и воспитательных задач, на развитие личности, а также формирование компетенций в соответствии с государственным образовательным стандартом и федеральным государственным образовательным стандартом.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности вуза, сформулированные высшим руководством и утвержденные на заседании ученого совета.

Потребитель – организация или лицо, являющееся получателем продукции (услуги).

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

Претензия – выражение неудовлетворенности продукцией (услугой) и/или качеством реализации процессов, представленное в письменном виде.

Производственная среда – совокупность условий (гигиенических, физических, социальных, психологических и экологических и пр.), в которых выполняется работа (аудитории, служебные помещения, лаборатории, общежития, места общего пользования университета и т.п.).

Процесс – последовательность действий, приводящая к заданному результату. Процессы могут состоять из подпроцессов, которые, в свою очередь, могут подразделяться на микропроцессы. *Подпроцесс* – часть процесса как его этап, реализуемый параллельно или последовательно с другими подпроцессами. *Микропроцесс* – часть подпроцесса как его этап, реализуемая параллельно или последовательно с другими микропроцессами.

Процессный подход – одна из концепций управления, в соответствии с которой вся деятельность организации рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Самообследование – всесторонняя оценка деятельности вуза, проводимая его руководством, с целью проверки готовности образовательного учреждения к внешней аккредитационной экспертизе.

Самооценка – инициированное руководством всестороннее (или сегментное) оценивание соответствия деятельности подразделений требованиям СМК университета.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

НПР – научно-педагогические работники;

Отдел СМК – отдел сертификации и менеджмента качества;

СМК – система менеджмента качества;

СТО-СМК – стандарт организации системы менеджмента качества;

УМО – учебно-методическое объединение.

4. Система менеджмента качества

4.1. Общие положения

Решение о разработке и внедрении СМК было принято руководством вуза в сентябре 2006 г. (приказ № 138/1/од от 01.09.2006 г.). В 2008 г. СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема успешно прошла процедуру сертификации на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000) применительно к деятельности в области образования и проведению научных исследований (орган по сертификации систем менеджмента качества ФГОУ ВПО «Морской государственный университет имени адмирала Г.И. Невельского», сертификат № 9390, регистрационный номер РОСС RU.ИК52.К00012, дата регистрации 14.03.2008 г.). В 2011 г. сертификат соответствия СМК университета применительно к услугам в области образования и проведению научных исследований получил подтверждение на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008). В 2012 г. в область сертификации были включены дополнительные образовательные услуги (основное и среднее (полное) общее образование, начальное и среднее профессиональное образование). В марте 2014 г. университет успешно прошел процедуру ресертификации и получил сертификат соответствия СМК № РОСС RU.ИС82.К00066 (дата регистрации – 17.03.2014 г.) применительно к услугам в области образования, включая среднее общее образование; среднее профессиональное образование (подготовка квалифицированных рабочих и служащих, подготовка специалистов среднего звена); высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура, подготовка кадров высшей квалификации); профессиональное обучение; дополнительное профессиональное образование (профессиональная переподготовка), а также к проведению научных исследований. С 2011 г. сертификацию и ресертификацию СМК университета осуществляет Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Хабаровский центр сертификации и метроконтроля» (ОС СМК ООО «ХЦСМ»).

Внедрение, поддержание и совершенствование СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема производится посредством реализации следующих действий:

- установление Политики в области качества;
- установление требований потребителей и заинтересованных сторон;
- определение процессов, необходимых для эффективного функционирования СМК;
- управление процессами;
- определение критериев оценки качества реализации процессов;
- разработка необходимой документации;
- обеспечение процессов ресурсами;
- распределение ответственности и полномочий между персоналом;

- подготовка и обучение персонала;
- внедрение мероприятий по улучшению процессов и др.

Система менеджмента качества ПГУ им. Шолом-Алейхема основана на процессном подходе, охватывает все основные требования «Стандартов и директив ENQA» и ISO 9001 и направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научно-исследовательской и иной деятельности университета.

В системе менеджмента качества ПГУ им. Шолом-Алейхема определены:

- требования и ожидания потребителей, заинтересованных сторон и широкой общественности к качеству продукции (услуг);
- процессы, их последовательность и взаимодействие;
- критерии и методы мониторинга процессов;
- ресурсы, необходимые для поддержки и мониторинга процессов.

В системе менеджмента качества также осуществляется мониторинг и анализ деятельности университета, принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов.

СМК университета охватывает все стадии жизненного цикла продукции (услуги) и обеспечивает участие всех работников ПГУ им. Шолом-Алейхема в управлении качеством.

В рамках СМК осуществляется:

- взаимодействие с органами по сертификации систем менеджмента качества;
- методическое руководство разработкой документов СМК;
- распространение, хранение, актуализация всех документов СМК;
- подготовка отчетных документов;
- обучение и консультирование сотрудников университета по вопросам совершенствования СМК.

Схема организационной структуры СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема представлена на рис. 4.1.1.

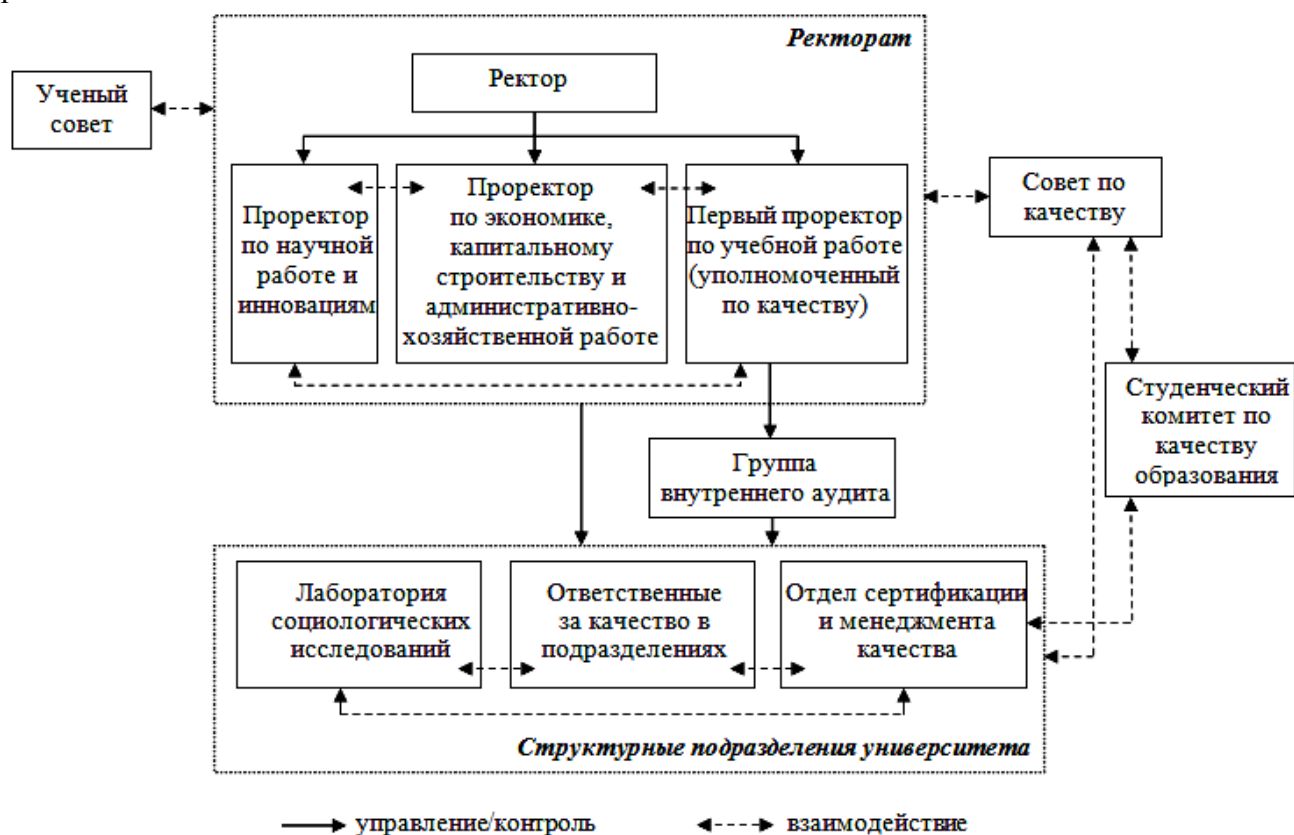


Рис. 4.1.1. Схема организационной структуры СМК ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»

В основе СМК университета лежат следующие принципы:

1. Ориентация на удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей продукции (услуги), заинтересованных сторон и широкой общественности.

2. Лидерство руководства и вовлечение персонала. Ректор формирует и поддерживает в университете внутреннюю среду, которая позволяет вовлекать персонал в работу по достижению поставленных целей и задач в области качества.

3. Процессно-ориентированный подход. В университете осуществлена работа по установлению и идентификации процессов, определены ответственные за их реализацию.

4. Системный подход к менеджменту. В университете осуществляется деятельность по выявлению взаимосвязанных процессов и их менеджменту для достижения целей в области качества.

5. Постоянное улучшение. Постоянное улучшение деятельности университета является целью в области качества и реализуется при соблюдении следующих принципов построения СМК:

- приоритетность требований потребителя;
- предупреждение проблем, влияющих на качество процессов;
- личная ответственность ректора за процессы разработки, внедрения СМК и контроля ее функционирования, за определение и реализацию Политики в области качества;
- распределение прав и полномочий среди сотрудников университета;
- комплексный учет всех факторов и условий, прямо и/или косвенно влияющих на качество продукции (услуги);
- понимание каждым сотрудником ПГУ им. Шолом-Алейхема содержания требований СМК, а также поставленных целей и задач в области качества;
- использование эффективных методов управления для оптимизации соотношения между затратами и получаемым результатом.

6. Принятие решений на основе фактов. В ПГУ им. Шолом-Алейхема осуществляется сбор и анализ информации, касающейся всех аспектов деятельности университета и его взаимоотношений с внешней средой. В ходе анализа устанавливается степень достижения целей в области развития СМК.

7. Взаимовыгодные отношения с партнерами (поставщиками). Университет выстраивает с партнерами взаимовыгодные отношения, нацеленные на повышение качества его продукции (услуг).

В качестве таких партнеров выступают:

- Министерство образования и науки РФ;
- Правительство ЕАО, мэрия муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области и др.;
- школы;
- промышленные предприятия и организации, предоставляющие студентам университета места прохождения практики, выпускникам университета – рабочие места;
- общественные организации;
- вузы России;
- прочие поставщики и потребители продукции и услуг.

Развитие СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема осуществляется в следующих направлениях:

- 1) документирование процессов;
- 2) совершенствование системы мониторинга процессов СМК;
- 3) разработка и внедрение механизмов взаимодействия с внешними потребителями услуг университета;
- 3) расширение участия студентов в работе системы менеджмента качества;
- 4) повышение качества выпускаемой продукции и предоставляемых услуг в соответствии с требованиями потребителей и действующих стандартов.

Для обеспечения оптимального использования возможностей университета, предотвращения несоответствий, способных привести к снижению качества оказываемых услуг

и производимой продукции, а также для совершенствования деятельности ПГУ им. Шолом-Алейхема в университете осуществляется стратегическое (перспективное) и текущее (тактическое, оперативное, индивидуальное) планирование.

Планирование деятельности университета осуществляется ректором и уполномоченными им лицами на основе Политики в области качества с учетом требований потребителей и заинтересованных сторон. Планирование в университете осуществляется циклично в соответствии с требованиями СТО-СМК «Планирование деятельности в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»».

4.2. Реализация процессного подхода в деятельности университета

Согласно ГОСТ ISO 9001-2011, применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата, могут быть определены как процессный подход.

В целях обеспечения соответствия выпускаемой продукции и предоставляемых услуг требованиям нормативно-правовых и регламентирующих документов, а также запросам и ожиданиям потребителей и заинтересованных сторон, руководство университета реализует комплекс мероприятий, включающих:

- выделение процессов и их идентификацию;
- определение взаимодействия всех процессов;
- назначение владельцев процессов;
- обеспечение процессов ресурсами;
- описание процессов;
- обеспечение мониторинга, измерения и анализа процессов и продукции университета;
- контроль за реализацией процессов на соответствие цели и задачам университета в области качества;
- разработку и реализацию системы мер, обеспечивающих постоянное улучшение процессов.

В университете принята двухуровневая система классификации процессов: первый уровень – процессы университета или макропроцессы, второй уровень – процессы структурных подразделений.

Макропроцессы объединяются в 4 группы:

- управленческие процессы,
- процессы жизненного цикла продукции (основные),
- обеспечивающие процессы,
- процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения.

Управленческие процессы представляют собой совокупность отдельных видов деятельности, направленных на упорядочение и координацию функционирования и развития университета в интересах достижения стоящих перед ним целей. Процессы этой группы реализуют функции высшего руководства по стратегическому и оперативному управлению и управлению улучшениями.

Основные процессы (процессы жизненного цикла) предназначены для достижения главной цели университета. Они приводят к созданию продукции, добавляющей ценность вузу.

В группу обеспечивающих входят процессы, результатом которых является создание условий, необходимых для осуществления основных процессов.

Группа процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения представлена совокупностью процессов, необходимых для демонстрации качества продукции, а также для обеспечения соответствия СМК установленным требованиям и постоянного повышения результативности СМК.

На уровне структурных подразделений процессы объединены в те же группы, за исключением последней – группы процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения.

Процесс любого уровня может состоять из подпроцессов. Подпроцессы, в свою очередь, могут включать в себя микропроцессы.

Установление перечня макропроцессов университета, а также их идентификация осуществляются начальником отдела СМК. Он готовит проект перечня макропроцессов, при необходимости привлекая к этому проректоров и руководителей структурных подразделений университета. Готовый проект проходит согласование с уполномоченным по качеству и, при наличии замечаний и предложений, корректируется.

Согласованный перечень макропроцессов размещается в приложении Руководства по качеству (приложение А), а его электронная версия размещается на сайте *smk.pgusa.ru*.

По инициативе руководства вуза, уполномоченного по качеству, начальника отдела СМК перечень макропроцессов университета может актуализироваться (в соответствии с требованиями СТО-СМК «Требования к актуализации документов университета»).

Для каждого процесса назначается один владелец процесса. Владельцами процессов структурных подразделений являются их руководители. Владельцы макропроцессов университета – ректор, проректоры, руководители ряда структурных подразделений.

Перечень владельцев процессов с указанием самих процессов оформляется в виде матрицы распределения ответственности и полномочий в соответствии с требованиями Инструкции по составлению и заполнению матрицы распределения ответственности и полномочий в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема».

Владелец процесса выполняет следующие функции:

- определяет входы и выходы процесса;
- контролирует ход процесса и осуществляет оперативное управление им;
- осуществляет оценку эффективности и результативности процесса в целом;
- назначает ответственного исполнителя процесса.

Ответственный исполнитель (ОИ) процесса может, в свою очередь, назначать ОИ подпроцесса, а ОИ подпроцесса – ОИ микропроцесса (рис. 4.2.1).

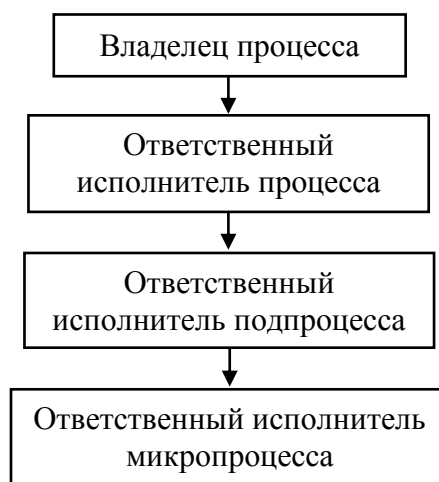


Рис. 4.2.1. Порядок назначения ответственных исполнителей

Ответственный исполнитель (исполнители) процесса/подпроцесса/ микропроцесса выполняет следующие функции:

- согласует с владельцем процесса порядок реализации процесса/подпроцесса/ микропроцесса;
- выявляет требования к входам и выходам процесса/подпроцесса/микропроцесса;
- организует и реализует процесс/подпроцесс/микропроцесс в соответствии с требованием нормативных документов СМК университета;
- определяет ресурсы, необходимые для достижения показателей результативности и эффективности процесса/подпроцесса/микропроцесса;
- разрабатывает критерии качества реализуемого процесса/подпроцесса/ микропроцесса для оценки его результативности и эффективности;
- формирует записи, необходимые для реализации процесса/подпроцесса/микропроцесса;

- взаимодействует с поставщиками и потребителями процесса/подпроцесса/микропроцесса;
- организует разработку процесса/подпроцесса/микропроцесса в виде БСП, ИКП, СТО и др., а также актуализацию разработанных документов;
- выявляет степень удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- проводит оценку результативности и эффективности процесса/подпроцесса/микропроцесса;
- осуществляет разработку мероприятий по улучшению процесса/подпроцесса/микропроцесса.

Процесс может реализовываться одновременно несколькими структурными подразделениями, например, кафедрами или факультетами. В этом случае ответственный исполнитель назначается в каждом подразделении.

Процессы/подпроцессы/микропроцессы могут осуществляться одновременно, параллельно друг другу или поэтапно, формируя при этом цепочки, когда выходы одного процесса/подпроцесса/микропроцесса являются входами другого.

Порядок взаимодействия макропроцессов университета определяется уполномоченным по качеству и оформляется в виде соответствующей схемы, электронная версия которой размещается на сайте *smk.pgusa.ru*.

Каждый процесс университета должен обеспечиваться необходимыми ресурсами для его эффективной реализации.

К основным видам ресурсов относятся:

- интеллектуальные ресурсы;
- трудовые ресурсы;
- информационные ресурсы;
- финансовые ресурсы;
- технологии и программные продукты;
- рабочее время;
- производственная среда;
- технические средства и оборудование;
- инфраструктура и др.

Ресурсы должны расходоваться с учетом следующих показателей эффективности процесса:

- финансовые затраты на реализацию процесса не превышают запланированные объемы;
- временные затраты на реализацию процесса (человеко-часы) не превышают запланированные;
- отсутствие дополнительных затрат материальных средств, необходимых для реализации процесса;
- отсутствие дополнительных трудозатрат для реализации процесса;
- отсутствие затрат на устранение несоответствий.

Ресурсы обеспечивают реализацию процесса, поэтому они должны своевременно пополняться и обновляться. Потребность в ресурсах определяется владельцем процесса, исходя из особенностей процесса и экономической политики университета.

Для эффективного управления процессы должны быть не только установлены и идентифицированы, но и задокументированы. В связи с этим, в университете для каждого процесса разрабатывается и систематически актуализируется СТО-СМК, положение, инструкция или др. Основные требования, предъявляемые к содержанию и оформлению документов, регламентирующих процессы, представлены в СТО-СМК «Документирование процессов университета», а перечень основных документов СМК университета – в приложении Б.

4.3. Политика в области качества

В ПГУ им. Шолом-Алейхема разработана, внедрена и регулярно актуализируется Политика в области качества. Ее положения ежегодно обсуждаются с руководителями структурных подразделений с широким привлечением обучающихся, партнеров и иных заинтересованных сторон. Политика в области качества также может рассматриваться советом по качеству и утверждается на заседаниях ученого совета.

Политика в области качества распространяется на все виды деятельности ПГУ им. Шолом-Алейхема и доводится до сведения всех сотрудников, партнеров и иных заинтересованных сторон.

Политика в области качества направлена на обеспечение главной цели университета в области качества.

Главная цель ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» в области качества ориентирована на потребителей продукции университета и направлена на качественную подготовку на основе инновационных образовательных технологий и разработанных совместно с общественностью и работодателями региона образовательных программ квалифицированных, компетентных специалистов, конкурентоспособных на рынке труда.

Ключевыми направлениями политики в области качества являются:

- организация деятельности университета на основе процессного подхода в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2011;
- реализация образовательного процесса на основе компетентностного подхода;
- развитие профильных научных школ, научно-образовательных центров;
- вовлечение в научно-образовательную инновационную деятельность талантливой молодежи и выпускников университета;
- совершенствование системы непрерывного интегрированного образования;
- материально-техническое развитие университета;
- развитие партнерских отношений с производственными и научно-исследовательскими учреждениями региона, совершенствование интеграции образования, науки и производства;
- активное участие сотрудников и студентов университета в решении социально-экономических задач региона;
- подготовка образовательных программ к международной аккредитации и сертификации;
- приверженность принципам всеобщего менеджмента качества;
- выявление, учет и удовлетворение требований потребителей услуг и продукции университета;
- систематическое повышение качества подготовки профессорско-преподавательского состава;
- обеспечение мониторинга качества реализуемых процессов;
- совершенствование производственной среды университета;
- активное участие сотрудников и студентов университета в международных образовательных и научных кооперациях.

Высшее руководство университета берет на себя ответственность за соответствие осуществляемой в вузе деятельности требованиям сертифицированной системы менеджмента качества и за поддержание на высоком уровне системы управления качеством образования в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2011.

4.4. Миссия ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»

Реализация в партнерстве с региональной системой власти, ведущими региональными предприятиями, системой учреждений профессионального образования и научными учреждениями ДВО РАН приоритетных направлений развития территории и проектов, вносящих заметный вклад в модернизацию ключевых отраслей экономики ЕАО посредством

опережающего развития и функционирования вуза как университетского комплекса – многоуровневого интегрированного учебного заведения (образовательного и научного центра), включающего в себя уровни основного общего, среднего (полного) общего, начального, среднего, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования, обеспечивающего рынок труда и социальную сферу высококвалифицированными и конкурентоспособными специалистами, научное и инфраструктурное сопровождение инновационного развития территории.

5. Управленческие процессы

Руководство университета демонстрирует приверженность принципам менеджмента качества посредством доведения до сведения персонала важности выполнения требований потребителей и заинтересованных сторон, а также законодательных и обязательных требований, разработки и актуализации Политики в области качества, проведения анализа результативности и эффективности СМК, обеспечения СМК необходимыми ресурсами и т.д.

Основными составляющими управленческой деятельности руководства университета являются:

- управление персоналом,
- управление образовательной средой,
- управление научно-исследовательской деятельностью,
- управление инфраструктурой и производственной средой,
- управление финансами.

Структура управления ПГУ им. Шолом-Алейхема, представленная в приложении В, утверждена приказом ректора. В ней отражены уровни управления, принятые в университете, а также иерархия подразделений с указанием должностных лиц, осуществляющих курирование и/или контроль их деятельности (ректор, проректоры).

Управление персоналом ПГУ им. Шолом-Алейхема – процесс, ориентированный на обеспечение университета квалифицированными работниками, способными качественно выполнять возложенные на них трудовые функции, и оптимальное использование кадрового потенциала. Деятельность по управлению персоналом включает в себя поиск и адаптацию персонала, стратегическую и оперативную работу с ним (включая обучение и развитие персонала, его оперативную оценку, организацию труда, социальную поддержку работников, управление деловыми коммуникациями, мотивацией и оплатой труда).

Процессы «управление образовательной средой», «управление научно-исследовательской деятельностью», «управление инфраструктурой и производственной средой», «управление финансами» направлены на создание комфортных условий для образовательной, научной, производственной и др. деятельности университета, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать имеющиеся у ПГУ им. Шолом-Алейхема возможности и производить продукцию, отвечающую всем современным требованиям (включая требованиям потребителей и заинтересованных сторон).

Высшим руководством университета определены зоны ответственности и полномочия работников ПГУ им. Шолом-Алейхема, занимающих руководящие должности. Они отражены в «Матрице распределения ответственности и полномочий в ФГБОУ ВПО “ПГУ им. Шолом-Алейхема” при реализации макропроцессов». Ответственность и полномочия персонала университета также закреплены в положениях о подразделениях, соответствующих должностных инструкциях, других нормативных и распорядительных документах.

В сферу ответственности и полномочий ректора входит:

- утверждение документов СМК университета;
- принятие решений по внедрению документов СМК университета в деятельность подразделений;
- разработка и совершенствование Политики в области качества;
- назначение уполномоченного по качеству, контроль и приостановление его деятельности;

- анализ эффективности и результативности СМК;
- проведение совещаний по вопросам СМК;
- организация обратной связи с потребителями и широкой общественностью в СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема;
- приостановление деятельности совета по качеству, его реорганизация или ликвидация;
- приостановление деятельности отдела СМК, его реорганизация или ликвидация;
- выделение ресурсов для развития СМК;
- гарантирование качества производимой в университете продукции (услуг).

Уполномоченный по качеству (представитель руководства) назначается ректором университета из числа проректоров и, независимо от других обязанностей, наделяется полномочиями и несет ответственность за обеспечение разработки, внедрения и поддержание в рабочем состоянии процессов; за представление ректору отчетов о функционировании СМК и о необходимости ее улучшения; за доведение до сведения работников университета требований потребителей.

В полномочия уполномоченного по качеству входят:

- контроль за деятельностью начальника отдела СМК;
- разработка стратегических планов развития и совершенствования СМК;
- контроль за деятельностью ответственных лиц и структур СМК (совет по качеству, отдел СМК, группа внутреннего аудита, лаборатория социологических исследований);
- контроль за актуальностью документов СМК;
- участие в разработке и согласовании документов СМК;
- представление интересов университета во внешних организациях по вопросам СМК;
- информирование ректора о несоответствиях, выявленных в ходе проведения внутренних и внешних аудитов.

Уполномоченный по качеству несет ответственность за:

- качество документов СМК университета;
- подготовку СМК университета к сертификации (ресертификации), к инспекционным проверкам;
- организацию внутренних аудитов;
- контроль за эффективностью и результативностью СМК университета;
- представление ректору информации о состоянии системы менеджмента качества ПГУ им. Шолом-Алейхема.

Управленческая деятельность высшего руководства университета основана на требованиях законодательства РФ, ГОСТ ISO 9001-2011, Устава ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (с дополнениями и изменениями), Коллективного договора ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема», комплекта блок-схем процесса «Кадровое делопроизводство в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»», «Положения о порядке замещения должностей научно-педагогических работников в высшем учебном заведении Российской Федерации», «Положения о порядке замещения вакантных должностей декана факультета и заведующего кафедрой и освобождения от должности», СТО-СМК «Планирование деятельности в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»» и др.

Информация, необходимая для функционирования и совершенствования СМК университета (в том числе фактические значения ключевых показателей процессов, данные о результативности СМК и т.д.), доступна всем сотрудникам университета в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации обеспечивается сотрудниками отдела СМК и ответственными за качество в подразделениях.

Обмен информацией осуществляется посредством передачи данных в ходе непосредственного взаимодействия сотрудников, при использовании ресурсов корпоративной компьютерной сети, путем размещения информации на сайтах вуза, в ходе совещаний в структурных подразделениях, а также на заседаниях ученого совета, совета по качеству и др.

Ответственные за качество в структурных подразделениях ПГУ им. Шолом-Алейхема информируются посредством:

- издания и рассылки организационно-распорядительной документации;
- проведения рабочих совещаний;
- представления информации на сайте *smk.pgusa.ru*.

Сотрудники университета информируются ответственными за качество в подразделениях на совещаниях, которые проводятся в подразделениях с периодичностью, установленной планами их работы. До сведения потребителей и заинтересованных сторон информация доводится средствами информационного портала ПГУ им. Шолом-Алейхема и посредством использования стендов СМК в подразделениях.

Руководство университета осознает общественную роль ПГУ им. Шолом-Алейхема и ежегодно предоставляет в Министерство образования и науки РФ, в Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки, в Национальное аккредитационное агентство и иные полномочные органы РФ достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию.

Руководство ПГУ им. Шолом-Алейхема, используя средства массовой информации, официальный сайт университета *pgusa.ru*, информационно-образовательную среду *moodle.pgusa.ru*, информационную балльно-рейтинговую систему *edu.pgusa.ru* и иные способы, регулярно информирует общество, абитуриентов, обучающихся, сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о следующем:

- своих планах и достигнутых результатах в области научной, инновационной, международной и иной деятельности;
- предлагаемых образовательных программах;
- ожидаемых результатах образовательных программ;
- присваиваемых квалификациях и выдаваемых дипломах;
- используемых формах обучения и оценки качества обучения;
- образовательных возможностях, доступных студентам и т.д.

Руководство ПГУ им. Шолом-Алейхема гарантирует, что публикуемая информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной и что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

6. Процессы жизненного цикла продукции

6.1. Прием абитуриентов и слушателей

ПГУ им. Шолом-Алейхема осуществляет прием абитуриентов на образовательные программы университета в соответствии с правилами приема в университет, ежегодно разрабатываемыми на основании федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ, соответствующих приказов, распоряжений, писем Министерства образования и науки РФ, Устава ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (с дополнениями и изменениями) и др.

Обучение в университете по дополнительной профессиональной программе осуществляется на основе договора об образовании со слушателем и/или с организацией, направившей его на обучение. В части, не урегулированной законодательством Российской Федерации об образовании, университет самостоятельно определяет порядок приема слушателей и их ответственность за качество результатов обучения на условиях, определяемых локальными нормативными актами университета.

На базе университета организована и функционирует приемная комиссия под председательством ректора. Организацию работы приемной комиссии, а также ведение личного приема поступающих, их родителей (законных представителей) и доверенных лиц осуществляет ответственный секретарь, назначенный председателем приемной комиссии.

Для проведения вступительных испытаний в ПГУ им. Шолом-Алейхема в установленном порядке создаются экзаменационные и апелляционные комиссии.

Порядок приема документов, правила работы приемной комиссии, процедура проведения вступительных испытаний и порядок работы апелляционной комиссии, а также

перечень документов, содержащих описание процесса, данные о его потребителях и поставщиках, требования к входам и выходам представлены в СТО-СМК «Управление приемом абитуриентов» и СТО-СМК «Организация дополнительного профессионального образования в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»».

6.2. Образовательная деятельность

Образовательная деятельность является основным видом деятельности ПГУ им. Шолом-Алейхема и реализуется на основе лицензии на право ведения образовательной деятельности и Устава ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (с дополнениями и изменениями). В рамках образовательной деятельности университет осуществляет:

- довузовскую подготовку слушателей;
- реализацию основных образовательных программ;
- реализацию дополнительных профессиональных программ,
- внеучебную деятельность.

Довузовская подготовка слушателей представляет собой комплекс мероприятий, направленных на повышение качества подготовки абитуриентов, улучшение их профессиональной ориентации и обеспечение комплектования контингента абитуриентов.

ПГУ им. Шолом-Алейхема осуществляет подготовку слушателей к поступлению на 1 курс отделений дневного и заочного обучения. Подготовка ведется в группах по общеобразовательным предметам, предусмотренным вступительными испытаниями, по очно-заочной (вечерней) и заочной формам обучения. Слушателями подготовительных курсов являются учащиеся выпускных классов средних школ, колледжей, лицеев, последних курсов техникумов, а также лица, имеющие документ о среднем общем образовании.

В соответствии с законом «Об образовании в Российской Федерации», в университете реализуются следующие основные образовательные программы:

- основные общеобразовательные программы среднего общего образования;
- основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, программы подготовки специалистов среднего звена);
- основные профессиональные образовательные программы высшего образования (программы бакалавриата, специалитета, магистратуры; программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре);
- основные профессиональные образовательные программы профессионального обучения (программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих);
- основные программы профессионального обучения (программы переподготовки и повышения квалификации рабочих и служащих).

Кроме этого, университет оказывает образовательные услуги по реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации.

К освоению программ повышения квалификации и профессиональной переподготовки допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и/или высшее образование.

Обучение в университете по дополнительным профессиональным программам осуществляется на основе договора об образовании, заключенного со слушателем и/или с организацией, направляющей слушателя на обучение.

Образовательная деятельность по дополнительным профессиональным программам осуществляется в соответствии с утвержденным учебным планом, календарным учебным графиком, рабочей программой учебной дисциплины, в соответствии с которыми составляется расписание учебных занятий. Минимально допустимый срок освоения программ повышения квалификации не может быть менее 16 часов, а срок освоения программ профессиональной переподготовки – менее 250 часов.

Внеучебная деятельность ПГУ им. Шолом-Алейхема осуществляется как комплекс мероприятий, направленных на формирование у обучающихся культурных и нравственных ценностей, на выработку активной гражданской позиции, раскрытие и реализацию их творческого потенциала и т.д. В университете созданы и функционируют музей, спортивный клуб и творческие студии (на базе управления внеучебной работы и социальной поддержки студентов), центр социальной адаптации и поддержки психологического здоровья.

Внеучебная деятельность в университете реализуется в следующих направлениях:

- внеучебная воспитательная работа,
- спортивно-оздоровительная работа,
- социальная и психологическая поддержка обучающихся,
- социальная поддержка обучающихся из категорий инвалидов, сирот и оставшихся без попечения родителей.

Требования к осуществлению образовательного процесса, его входам и выходам, данные о поставщиках и потребителях, порядок реализации основных образовательных программ и т.д. содержатся в СТО-СМК «Образовательная деятельность: организационно-методическая деятельность», СТО-СМК «Балльно-рейтинговая система контроля достижений студентов», СТО-СМК «Подготовка кадров высшей квалификации: обучение в аспирантуре и соискательство», СТО-СМК «Организация дополнительного профессионального образования в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»», СТО-СМК «Довузовская подготовка слушателей», СТО-СМК «Внеучебная (воспитательная) деятельность ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»» и в соответствующих положениях.

6.3. Научно-исследовательская деятельность

Научно-исследовательская деятельность в университете осуществляется научно-педагогическими работниками кафедр, сотрудниками лабораторий, студентами, а также временными творческими коллективами, реализующими исследования и разработки по полученным грантам.

Руководство научно-исследовательской деятельностью университета возложено на проректора по научной работе и инновациям, который совместно с управлением научно-исследовательской и инновационной деятельностью, управлением информатизации и научно-образовательным центром «Центр исследования и инноваций» планирует, организует и реализует ее в следующих направлениях:

- подготовка и проведение научных мероприятий, а также участие в них,
- проведение научных исследований и апробация их результатов,
- создание и координация деятельности научных школ,
- координация деятельности научного студенческого общества и научных кружков университета,
- поддержка временных творческих коллективов, осуществляющих исследования и разработки по полученным грантам,
- подготовка кадров высшей квалификации (кандидатов и докторов наук),
- защита интеллектуальной собственности и авторских прав на результаты научно-исследовательской работы.

Совместная научно-исследовательская работа преподавателей и студентов является одним из ключевых моментов реализации образовательного процесса и направлена на углубление теоретических знаний, совершенствование навыков в конкретной области и подготовку эрудированных специалистов, владеющих необходимым запасом информации, способных квалифицированно решать профессиональные задачи. Научно-исследовательская деятельность студентов позволяет в полной мере реализовать полученные ими знания, проявить индивидуальность и творческие способности.

Основные требования к реализации процесса научно-исследовательской деятельности содержатся в СТО-СМК «Научно-исследовательская деятельность: порядок проведения научно-

исследовательских работ», СТО-СМК «Научно-исследовательская деятельность: порядок организации и проведения научных мероприятий» и в соответствующих положениях.

7. Обеспечивающие процессы

7.1. Материально-техническое обеспечение инфраструктуры и производственной среды университета

В целях создания условий для качественной реализации процессов, а также для удовлетворения требований потребителей и заинтересованных сторон, руководство университета осуществляет деятельность по формированию, поддержанию и развитию инфраструктуры и производственной среды.

Инфраструктура университета включает:

- учебные и производственные корпуса;
- общежития;
- сооружения и гаражи;
- спортивные залы;
- учебную базу;
- автотранспорт;
- инженерно-техническое оборудование и коммуникации зданий и сооружений (централизованная система электро-, тепло-, водоснабжения и водоотведения; охранная и пожарная сигнализация, системы видеонаблюдения и оповещения о чрезвычайных ситуациях, ВОЛС и сети электронной связи и т.д.);
- научное, учебное, офисное и бытовое оборудование;
- компьютеры и оргтехнику;
- службы обеспечения функционирования ПГУ им. Шолом-Алейхема.

Производственная среда университета направлена на создание условий для высокой производительности труда персонала, на удовлетворение требований потребителей и заинтересованных сторон, а также на повышение качества реализации процессов.

Для обеспечения эффективного использования и совершенствования производственной среды в университете осуществляется:

- определение и закупка оборудования, обеспечивающего реализацию процессов университета при соблюдении условий безопасности производственной среды, соответствия эргономических (режим труда и отдыха, объем перерабатываемой информации, нервно-эмоциональное напряжение и физиологические нагрузки) и санитарно-гигиенических и др. показателей установленным требованиям;
- разъяснение сотрудникам степени соответствия рабочих мест требованиям охраны труда, а также проведение мероприятий по приобретению ими навыков, необходимых для достижения требуемого уровня безопасности труда;
- проведение инструктажа сотрудников и обучающихся по технике безопасности;
- определение направлений улучшения производственной среды;
- проведение внутреннего аудита системы управления производственной средой, анализ ее функционирования и пр.

Основными направлениями процесса материально-технического обеспечения инфраструктуры и производственной среды университета являются:

- планово-финансовая деятельность (в том числе закупки),
- бухгалтерский учет и финансовый контроль,
- хозяйственная деятельность,
- обеспечение сохранности имущества университета, собственности его потребителей и работников.

Материально-техническое обеспечение инфраструктуры и производственной среды университета осуществляется на основании Устава ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (с дополнениями и изменениями), СТО-СМК «Инфраструктура ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-

Алейхема»», Блок-схема процесса «Порядок организации закупок», СТО-СМК «Требования к техническому обслуживанию и ремонту корпоративной компьютерной сети ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»» и т.д.

7.2. Информационное обеспечение деятельности университета

Процесс информационного обеспечения деятельности университета направлен на решение задач эффективного управления университетом путем интеграции всех информационных потоков ПГУ им. Шолом-Алейхема, удовлетворения потребностей сотрудников, потребителей и заинтересованных сторон в информационных ресурсах, обеспечения их актуальности, доступности и пр. Он реализуется в следующих направлениях:

- документационное обеспечение деятельности университета,
- обслуживание корпоративной компьютерной сети и поддержание информационного портала университета,
- библиотечное обслуживание.

Доступ к информационным ресурсам осуществляется в компьютерных классах, с рабочих компьютеров сотрудников структурных подразделений, в библиотеке университета и пр.

Реализация процесса осуществляется на основании требований СТО-СМК «Управление документацией и записями», СТО-СМК «Документирование процессов университета», СТО-СМК «Требования к содержанию и оформлению положений о структурных подразделениях», СТО-СМК «Порядок разработки, оформления, введения в действие и актуализации должностных инструкций работников и шаблонов к ним», СТО-СМК «Требования к актуализации документов университета», СТО-СМК «Корпоративная компьютерная сеть ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»» и СТО-СМК «Библиотечно-библиографическое обслуживание».

7.3. Охрана здоровья обучающихся и сотрудников университета

Охрана здоровья обучающихся и сотрудников реализуется в университете посредством обеспечения безопасности труда и жизнедеятельности, качественного приготовления пищи и обслуживания в пунктах питания, а также оказания первичной медико-санитарной помощи.

В соответствии с требованиями законодательства РФ и внутренней нормативной документации университета руководство ПГУ им. Шолом-Алейхема берет на себя обязательства по обеспечению безопасности труда и жизнедеятельности обучающихся и сотрудников университета, которые предусматривают создание комфортных и безопасных условий труда и жизнедеятельности на всех принадлежащих университету территориях (в учебных корпусах, общежитиях и др.).

Для проведения проверок и выявления степени соответствия помещений университета установленным требованиям в вузе функционируют аттестационная комиссия и комиссия по чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности. Во всех учебных корпусах и общежитиях университета ежегодно проводятся учения по пожарной безопасности, а руководители всех структурных подразделений в обязательном порядке проходят краткосрочные курсы повышения квалификации по теме «Охрана труда (межотраслевые правила, типовые инструкции по охране труда, другие нормативные акты)», которые организует начальник отдела охраны труда и пожарной безопасности университета.

В целях обеспечения обучающихся и сотрудников ПГУ им. Шолом-Алейхема необходимой медико-санитарной помощью, а также в связи с необходимостью координации профилактических осмотров сотрудников и проведения предрейсовых и послерейсовых осмотров водителей, в университете оборудован фельдшерский пункт.

Деятельность, связанная с приготовлением пищи и обслуживанием обучающихся и работников в пунктах питания, осуществляется на базе отдела общественного питания университета.

Процесс реализуется на основании требований законодательства РФ, ГОСТ ISO 9001-2011, Устава ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» (с дополнениями и изменениями),

СТО-СМК «Обеспечение безопасности труда и жизнедеятельности в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема». Охрана труда» и др.

7.4. Редакционно-издательская деятельность

В университете осуществляется деятельность по подготовке, выпуску и распространению учебной, научной, справочной и другой литературы, отвечающей требованиям государственного образовательного стандарта в интересах обеспечения учебного процесса и научно-исследовательской деятельности ПГУ им. Шолом-Алейхема. Основными направлениями этой деятельности являются редакционно-издательская подготовка макетов изданий университета, которая осуществляется издательским центром, и тиражирование изданий университета через типографию.

Основные требования к реализации процесса представлены в СТО-СМК «Редакционно-издательская деятельность. Часть 1. Словарь. Общие требования и правила оформления рукописей».

7.5. Юридическое сопровождение деятельности университета

Юридическое сопровождение деятельности университета осуществляется работниками юридического отдела ПГУ им. Шолом-Алейхема в целях соблюдения требований законодательства Российской Федерации и правового обеспечения деятельности университета, а также защиты его прав и законных интересов.

Основными направлениями реализации процесса являются:

- представление и защита интересов университета в судах, административных органах и организациях;
- правовое обеспечение договоров;
- работа с претензиями потребителей;
- консультирование обучающихся и работников университета по организационно-правовым и юридическим вопросам;
- контроль над соответствием издаваемых в университете локальных актов и распорядительных документов действующему законодательству РФ.

Процесс реализуется на основании требований ГОСТ ISO 9001-2011, законодательства РФ, международных и локальных нормативных актов.

7.6. Международное сотрудничество

В университете осуществляется деятельность по развитию связей с зарубежными вузами по вопросам подготовки специалистов, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научно-исследовательской и учебно-методической деятельности ПГУ им. Шолом-Алейхема, направленная на:

- повышение конкурентоспособности университета на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников ПГУ им. Шолом-Алейхема;
- международное признание выдаваемых университетом дипломов и присуждаемых им квалификаций;
- обеспечение академической мобильности студентов и преподавателей университета.

Описание требований к организации международной деятельности в ПГУ им. Шолом-Алейхема, к его входам и выходам, а также данные о поставщиках и потребителях процесса планируется представить в СТО-СМК «Международное сотрудничество».

7.7. Маркетинг и содействие трудоустройству выпускников

В целях выявления и удовлетворения требований потребителей и заинтересованных сторон, успешного продвижения своей продукции (услуг) на рынок, а также для реализации требований ГОСТ ISO 9001-2011, в университете осуществляются маркетинговые исследования. Исходя из данных, полученных в результате изучения рынка образовательных

услуг и рынка труда, формируется комплекс маркетинга университета (его ценовая, сбытовая, коммуникационная и др. политика).

В ПГУ им. Шолом-Алейхема создан и функционирует центр содействия трудоустройству, адаптации к рынку труда выпускников, целевой контрактной и договорной подготовки, который оказывает помощь выпускникам в эффективном трудоустройстве в соответствии с полученными ими специальностями, дополнительной профессиональной подготовкой и индивидуальными пожеланиями.

Основными направлениями работы по содействию трудоустройству выпускников являются:

- организация работы по целевому набору с гарантированным трудоустройством у заказчика;
- направление студентов на преддипломную практику на предприятия города и области, с целью дальнейшего их трудоустройства;
- организация встреч выпускников университета с работодателями города и области;
- проведение форума «Карьера», конкурса «Лучший выпускник университета» и др.

Требования к организации процесса представлены в СТО-СМК «Профориентационная работа в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»», СТО-СМК «Содействие трудоустройству выпускников университета», СТО-СМК «Порядок заключения договоров о целевой подготовке специалиста, договоров и соглашений об оказании платных образовательных услуг (для студентов, обучающихся с полной компенсацией затрат на обучение)» и в соответствующих положениях.

8. Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения

8.1. Мониторинг и измерение

В соответствии с п. 8.2 ГОСТ ISO 9001-2011, в ПГУ им. Шолом-Алейхема осуществляются:

- а) мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- б) мониторинг и измерение процессов;
- в) мониторинг и измерение продукции.

Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон является одним из способов измерения работы СМК университета и осуществляется в ходе мониторинговых исследований (анкетирование, социологические опросы и др.) и работы с претензиями потребителей.

Мониторинг и измерение процессов на основе критериев оценки качества реализации процессов осуществляется в структурных подразделениях университета ежегодно, а также в ходе внутренних аудитов, самооценки, самообследования (при подготовке к аккредитации) и т.д.

В ПГУ им. Шолом-Алейхема осуществляется мониторинг и измерение характеристик продукции с целью ее верификации. Мониторинг и измерение продукции образовательного процесса осуществляются посредством проведения следующих мероприятий:

- контрольные точки по изучаемым дисциплинам;
- промежуточная (внутрисеместровая) аттестация;
- рубежный контроль (экзамены, зачеты);
- защита курсовых работ/проектов;
- аттестация производственной практики;
- государственные аттестационные испытания;
- защита выпускных квалификационных работ.

В качестве основных методов мониторинга и измерения продукции научно-исследовательского процесса используются рецензирование, утверждение на заседаниях редакционно-издательского совета университета, получение грифа УМО, патентование научных разработок и т.д.

В целях повышения качества образовательного процесса и научно-исследовательской деятельности ПГУ им. Шолом-Алейхема, в университете разработана и функционирует система рейтинговой оценки показателей вклада НПР, основными задачами которой являются:

- определение текущего уровня качества образовательного процесса и научно-исследовательской деятельности ПГУ им. Шолом-Алейхема;
- совершенствование системы планирования деятельности НПР;
- стимулирование деятельности НПР, способствующей повышению качества образовательного и научно-исследовательского процесса;
- поощрение преподавателей, имеющих высокие показатели качества деятельности;
- формирование информационной базы данных по достижениям НПР;
- формирование системы критериев качества деятельности НПР;
- обеспечение обратной связи в системе управления качеством образовательного и научно-исследовательского процесса ПГУ им. Шолом-Алейхема.

Результаты мониторинга составляют основу для анализа, оценки и улучшения деятельности университета.

Основные требования к организации и реализации процесса, его входам и выходам, данные о потребителях, поставщиках и т.д. содержатся в СТО-СМК «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон качеством процессов и продукции (услуг) ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»», СТО-СМК «Управление претензиями», СТО-СМК «Внутренние аудиты», СТО-СМК «Требования к организации и проведению самооценки в структурных подразделениях ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»» и в соответствующих положениях.

8.2. Анализ СМК со стороны руководства

Для демонстрации пригодности и результативности СМК (согласно п. 8.4 ГОСТ ISO 9001-2011) в ПГУ им. Шолом-Алейхема осуществляется деятельность по анализу данных.

Анализ данных проводится на уровне руководителей структурных подразделений, а также на уровне высшего руководства университета, с целью:

- получения информации о результативности функционирования СМК;
- контроля и оценки результативности процессов;
- выявления степени удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- выработки управленческих решений и оценки их результативности и др.

В качестве входных данных для анализа могут выступать:

– сведения о степени выполнения плана аудиторских проверок, о количестве выявленных несоответствий, о ходе реализации корректирующих и предупреждающих действий, о результатах самооценки;

- результаты работы с претензиями;
- данные мониторинговых исследований;
- годовые аналитические отчеты подразделений и др.

Анализ СМК проводится ректором ПГУ им. Шолом-Алейхема ежегодно на основе отчетной документации, представленной руководителями структурных подразделений. На основании полученных результатов принимаются соответствующие управленческие решения, связанные, в том числе, с внесением корректив в планы развития СМК университета, с уточнением или пересмотром объема выделяемых ресурсов, с актуализацией Политики в области качества и т.д.

Результаты анализа СМК со стороны руководства доводятся до сведения ответственных за качество в подразделениях а также иных заинтересованных сторон.

Основные требования, порядок проведения анализа СМК со стороны руководства и др. определены в СТО-СМК «Анализ системы менеджмента качества ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема» со стороны руководства».

8.3. Управление несоответствующей продукцией

К основной продукции ПГУ им. Шолом-Алейхема относятся:

- система знаний, умений, навыков и компетенций выпускников университета, сформированных в ходе освоения основных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ повышения квалификации;
- научная и учебно-методическая продукция (монографии, сборники научных трудов, сборники тезисов докладов конференций, материалы конференций, учебные и учебно-методические пособия, учебники, методические рекомендации, др.), научные разработки (программные и технические) и т.д.

В соответствии с требованиями п. 8.3 ГОСТ ISO 9001-2011 в университете установлена и реализуется процедура, обеспечивающая идентификацию продукции, не соответствующей требованиям, и управление ею, с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки такой продукции, основные требования к организации и реализации которой представлены в СТО-СМК «Управление несоответствующей продукцией» и в соответствующих положениях.

8.4. Улучшение деятельности

В соответствии с п.8.5 ГОСТ ISO 9001-2011 в университете реализуется деятельность, направленная на повышение результативности СМК посредством использования Политики в области качества, результатов мониторинга и измерений, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства. Процесс улучшения деятельности носит системный характер.

Ректор осуществляет постоянный контроль за качеством реализации макропроцессов с позиции:

- их результативности и эффективности;
- внешних воздействий (изменения законов и нормативов);
- выявленных несоответствий;
- наличия возможностей для улучшения;
- управления плановыми и неплановыми изменениями;
- измерения запланированных выгод.

Для обеспечения качественной деятельности и повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, в ПГУ им. Шолом-Алейхема созданы условия, способствующие вовлечению обучающихся и сотрудников университета в активный поиск возможностей для улучшения показателей процессов и продукции.

Рекомендации по улучшению макропроцессов формирует высшее руководство (ректор, уполномоченный по качеству, проректоры). Предложения по их улучшению также могут быть внесены руководителем группы внутреннего аудита, начальником отдела СМК, ответственными за качество в подразделениях и другими на обсуждение совета по качеству. Одобренные предложения утверждаются ректором и внедряются в деятельность университета.

Своевременная разработка и реализация системы корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение выявленных несоответствий и предупреждение их появления, также является одним из основополагающих механизмов улучшения деятельности университета, основные требования к которому установлены в СТО-СМК «Управление корректирующими и предупреждающими действиями».

Перечень макропроцессов ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»

1. Управленческие процессы

- 1.1. Управление персоналом.
- 1.2. Управление образовательной средой.
- 1.3. Управление научно-исследовательской деятельностью.
- 1.4. Управление инфраструктурой и производственной средой.
- 1.5. Управление финансами.

2. Процессы жизненного цикла продукции (услуги)

- 2.1. Прием абитуриентов и слушателей.
- 2.2. Образовательная деятельность.
 - 2.2.1. Довузовская подготовка слушателей.
 - 2.2.2. Реализация основных образовательных программ.
 - 2.2.3. Реализация дополнительных профессиональных программ.
 - 2.2.4. Внеучебная деятельность.
- 2.3. Научно-исследовательская деятельность.
 - 2.3.1. Подготовка и проведение научных мероприятий и участие в них.
 - 2.3.2. Проведение научных исследований и апробация их результатов.
 - 2.3.3. Создание и координация деятельности научных школ.
 - 2.3.4. Координация деятельности научного студенческого общества и научных кружков университета.
 - 2.3.5. Поддержка временных творческих коллективов, осуществляющих исследования и разработки по полученным грантам.
 - 2.3.6. Подготовка кадров высшей квалификации (кандидатов и докторов наук).
 - 2.3.7. Защита интеллектуальной собственности и авторских прав на результаты НИР.

3. Обеспечивающие процессы

- 3.1. Материально-техническое обеспечение инфраструктуры и производственной среды университета.
 - 3.1.1. Планово-финансовая деятельность.
 - 3.1.2. Бухгалтерский учет и финансовый контроль.
 - 3.1.3. Хозяйственная деятельность.
 - 3.1.4. Обеспечение сохранности имущества университета, собственности потребителей и работников вуза.
- 3.2. Информационное обеспечение деятельности университета.
 - 3.2.1. Документационное обеспечение деятельности университета.
 - 3.2.2. Обслуживание корпоративной компьютерной сети и поддержание информационного портала университета.
 - 3.2.3. Библиотечное обслуживание.
- 3.3. Охрана здоровья обучающихся и сотрудников университета.
 - 3.3.1. Обеспечение безопасности труда и жизнедеятельности.
 - 3.3.2. Приготовление пищи и обслуживание в пунктах питания.
 - 3.3.3. Оказание первичной медико-санитарной помощи.
- 3.4. Редакционно-издательская деятельность.
 - 3.4.1. Редакционно-издательская подготовка макетов изданий университета.
 - 3.4.2. Тиражирование изданий университета.
- 3.5. Юридическое сопровождение деятельности университета.
- 3.6. Международное сотрудничество.
- 3.7. Маркетинг и содействие трудоустройству выпускников.

- 3.7.1. Изучение рынка образовательных услуг и рынка труда.
- 3.7.2. Формирование комплекса маркетинга.
- 3.7.3. Содействие трудоустройству выпускников.

4. Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения

- 4.1. Мониторинг и измерение.
 - 4.1.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.
 - 4.1.2. Мониторинг и измерение процессов.
 - 4.1.3. Мониторинг и измерение продукции.
- 4.2. Анализ СМК со стороны руководства.
- 4.3. Управление несоответствующей продукцией.
- 4.4. Улучшение деятельности.

Перечень основных документов СМК университета

1. СТО-СМК «Управление документацией и записями».
2. СТО-СМК «Внутренние аудиты».
3. СТО-СМК «Управление несоответствующей продукцией».
4. СТО-СМК «Управление корректирующими и предупреждающими действиями».
5. СТО-СМК «Балльно-рейтинговая система контроля достижений студентов».
6. СТО-СМК «Управление претензиями».
7. СТО-СМК «Образовательная деятельность: организационно-методическая деятельность».
8. СТО-СМК «Анализ системы менеджмента качества ФГБОУ ВПО “ПГУ им. Шолом-Алейхема” со стороны руководства».
9. СТО-СМК «Научно-исследовательская деятельность: порядок проведения научно-исследовательских работ».
10. СТО-СМК «Взаимопосещение учебных занятий профессорско-преподавательским составом».
11. СТО-СМК «Управление приемом абитуриентов».
12. СТО-СМК «Научно-исследовательская деятельность: порядок организации и проведения научных мероприятий».
13. СТО-СМК «Содействие трудоустройству выпускников университета».
14. СТО-СМК «Подготовка кадров высшей квалификации: обучение в аспирантуре и соискательство».
15. СТО-СМК «Требования к содержанию и оформлению положений о структурных подразделениях».
16. СТО-СМК «Библиотечно-библиографическое обслуживание».
17. СТО-СМК «Порядок заключения договоров о целевой подготовке специалиста, договоров и соглашений об оказании платных образовательных услуг (для студентов, обучающихся с полной компенсацией затрат на обучение)».
18. СТО-СМК «Порядок разработки, оформления, введения в действие и актуализации должностных инструкций работников и шаблонов к ним».
19. СТО-СМК «Требования к актуализации документов университета».
20. Инструкция по составлению и заполнению матрицы распределения ответственности и полномочий в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема».
21. Блок-схема процесса «Порядок организации закупок».
22. Положение о рейтинговой системе оценивания показателей вклада профессорско-преподавательского состава в достижения ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема».
23. Положение о рейтинговой системе оценивания показателей вклада педагогического персонала колледжа и техникума в достижения ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема».
24. СТО-СМК «Внеучебная (воспитательная) деятельность ФГБОУ ВПО “ПГУ им. Шолом-Алейхема”».
25. СТО-СМК «Довузовская подготовка слушателей».
26. СТО-СМК «Планирование деятельности в ФГБОУ ВПО “ПГУ им. Шолом-Алейхема”».
27. СТО-СМК «Инфраструктура ФГБОУ ВПО “ПГУ им. Шолом-Алейхема”».
28. СТО-СМК «Организация дополнительного профессионального образования в ФГБОУ ВПО “ПГУ им. Шолом-Алейхема”».
29. СТО-СМК «Редакционно-издательская деятельность. Часть 1. Словарь. Общие требования и правила оформления рукописей».

30. Положение об ответственных за качество в подразделениях ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема».
31. СТО-СМК «Обеспечение безопасности труда и жизнедеятельности в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема». Охрана труда».
32. СТО-СМК «Требования к организации и проведению самооценки в структурных подразделениях ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»».
33. СТО-СМК «Требования к организации и проведению “Недели качества” в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»».
34. СТО-СМК «Профориентационная работа в ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»».
35. СТО-СМК «Корпоративная компьютерная сеть ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»».
36. СТО-СМК «Документирование процессов университета».
37. СТО-СМК «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон качеством процессов и продукции (услуг) ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»».
38. СТО-СМК «Требования к техническому обслуживанию и ремонту корпоративной компьютерной сети ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема»».
39. СТО-СМК-3.2.1-02-2014 «Требования к составлению внутренней отчетной документации о деятельности факультетов и кафедр ФГБОУ ВПО "ПГУ им. Шолом-Алейхема"».

Приложение В к разделу 5

СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ

