

 РК СМК-2012	Министерство образования и науки Российской Федерации
	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	Система качества
	Руководство по качеству

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора

от 11.12.2012 № 342-08

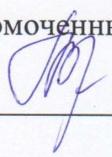
Система качества

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

РК СМК-2012

СОГЛАСОВАНО

Уполномоченный по качеству

 В.В. Проказин

« 10 » 12 2012 г.

Благовещенск, 2012

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработали	Начальник общего отдела	Астафурова Т.В. 	04.12.2012
	Декан факультета математики и информатики	Самохвалова С.Г. 	07.12.2012
Версия: 01	Дата введения документа	Экземпляр № <u>1</u>	Стр. 1 из 69

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

## Содержание

1 Вводная часть	5
1.1 Назначение, область применения и сфера действия СМК вуза	5
1.2 Краткая характеристика вуза и его организационной структуры	5
2 Нормативные ссылки	7
3 Термины, определения и сокращения	8
4 Система менеджмента качества	11
4.1 Общие требования к СМК вуза	11
4.2 Управление документацией, данными и записями	13
4.2.1 Структура и идентификация документации СМК вуза	13
4.2.2 Руководство по качеству	15
4.2.3 Управление документацией	15
4.2.4 Управление записями	16
5 Ответственность руководства	17
5.1 Обязательства руководства	17
5.2 Ориентация на потребителей и другие заинтересованные стороны	18
5.3 Политика в области качества	18
5.4 Планирование в области качества	19
5.4.1 Цели в области качества	19
5.4.2 Планирование создания и развития СМК	20
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	23
5.5.1 Ответственность и полномочия персонала	23
5.5.2 Представитель высшего руководства по вопросам качества	23
5.5.3 Внутренний обмен информацией	24
5.6 Анализ со стороны руководства	25
6 Менеджмент ресурсов	26
6.1 Процессы, связанные с потребителями АмГУ	26
6.1.1 Процесс 2.1 «Маркетинг»	26
6.1.2 Процесс 2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ»	29

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

6.1.3 Процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования»	33
6.2 Процессы создания ценности для потребителей АмГУ	34
6.2.1 Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»	34
6.2.2 Процесс 2.4 «Прием студентов»	34
6.2.3 Процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ»	35
6.2.4 Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования»	38
6.2.5 Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации»	38
6.2.6 Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»	39
6.2.7 Процесс 2.10 «Научная деятельность и экспериментальные разработки»	41
6.2.8 Процесс 2.11 «Инновационная деятельность»	44
6.2.9 Процесс 2.12 «Международная деятельность»	44
7 Менеджмент ресурсов и вспомогательные процессы СМК	45
7.1 Процесс 3.1 «Управление персоналом»	45
7.2 Процесс 3.2 «Управление образовательной средой»	47
7.3 Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»	47
7.4 Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»	47
7.5 Процесс 3.5 «Управление информационной средой»	48
7.6 Процесс 3.6 «Социальная поддержка студентов и сотрудников»	49
7.7 Процесс 3.7 «Управление закупками»	49
7.8 Процесс 3.8 «Управление инфраструктурой»	50
7.9 Процесс 3.9 «Управление производственной средой»	51
7.10 Процесс 3.10 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»	51
8 Измерение, анализ, улучшение	52
8.1 Общие положения	52
8.2 Мониторинг и измерения	52

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

8.2.1 Удовлетворенность потребителей (студентов и работодателей)	52
8.2.2 Внутренние аудиты системы менеджмента качества	53
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов вуза	54
8.2.4 Мониторинг и измерение продукции	55
8.3 Управление несоответствиями в образовательном процессе, а также студентами, знания, умения и навыки которых не соответствуют установленным требованиям	56
8.4 Анализ данных работы вуза	56
8.5 Улучшение. Общие положения	57
8.5.1 Постоянное улучшение	57
8.5.2 Корректирующие действия	57
8.5.3 Предупреждающие действия	58
Приложение 1. Организационная структура системы менеджмента качества АмГУ	60
Приложение 2. Перечень внутренних документов СМК АмГУ	61
Приложение 3. Матрица распределения ответственности персонала АмГУ в системе менеджмента качества	63
Приложение 4. Реестр процессов и видов деятельности АмГУ	66
Лист согласования	67
Лист регистрации изменений	68
Лист рассылки	69

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

## 1 Вводная часть

### 1.1 Назначение, область применения и сфера действия СМК вуза

1.1.1 Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к системе менеджмента качества (далее – СМК) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Амурский государственный университет» (далее – АмГУ или университет).

1.1.2 Настоящее Руководство по качеству содержит полное описание системы менеджмента качества АмГУ и является его основополагающим документом.

1.1.3 Требования Руководства по качеству являются обязательными для всего персонала АмГУ.

1.1.4 Система менеджмента качества распространяется на *деятельность в области высшего профессионального, послевузовского и дополнительного профессионального образования*, осуществляемую АмГУ.

1.1.5 Система менеджмента качества АмГУ включает все процессы, указанные в ГОСТ Р ИСО 9001-2008 .

### 1.2 Краткая характеристика вуза и его организационной структуры

1.3.1 АмГУ организован в 1975 году на основании постановления Центрального Комитета КПСС и Совета Министров СССР от 25 мая 1972 г. № 368 и постановления Совета Министров РСФСР от 5 июля 1972 г. № 400 как Благовещенский технологический институт.

Приказом Министерства науки, высшей школы и технической политики Российской Федерации от 4 декабря 1992 г. № 1116 Благовещенский технологический институт переименован в Благовещенский политехнический институт.

Приказом Государственного комитета Российской Федерации по выс-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

шему образованию от 19 октября 1994 г. № 1028 Благовещенский политехнический институт переименован в Амурский государственный университет, который 31 декабря 2002 г. внесен в Единый государственный реестр юридических лиц как государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Амурский государственный университет».

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 апреля 2011 г. № 1502 государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Амурский государственный университет» переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Амурский государственный университет».

Юридический адрес: Игнатьевское шоссе, д. 21, г. Благовещенск, Амурская область, 675027.

Телефон – (84162) 39-45-01

Факс – (84162) 39-45-25

E-mail: [master@amursu.ru](mailto:master@amursu.ru)

Официальный сайт: [www.amursu.ru](http://www.amursu.ru).

АмГУ является многопрофильным образовательным комплексом с широко развитой инфраструктурой и современной материально-технической базой, обеспечивающим качественную подготовку специалистов по техническим и технологическим, естественнонаучным и естественно-техническим, экономико-управленческим и социально-гуманитарным специальностям для Амурской области и других субъектов Российской Федерации.

В соответствии с лицензией, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки, от 20 октября 2011 года № 2032 университет имеет право на осуществление образовательной деятельности в сфере высшего,

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

дополнительного, послевузовского профессионального образования по соответствующим направлениям и специальностям.

В настоящее время более семи тысяч российских и зарубежных студентов получают в АмГУ высшее образование по 49 специальностям и 41 направлению подготовки на 9 факультетах:

- экономическом (ЭкФ);
- энергетическом (ЭФ);
- дизайна и технологии (ФДиТ);
- международных отношений (ФМО);
- филологическом (ФФ);
- юридическом (ЮФ);
- социальных наук (ФСН);
- инженерно-физическом (ИФФ);
- математики и информатики (ФМиИ).

АмГУ – это восемь учебных корпусов, культурный центр, спортивный комплекс, пять общежитий в городе Благовещенске, филиал в городе Биробиджане Еврейской автономной области.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящем Руководстве использованы ссылки на следующие стандарты и документы:

Закон Российской Федерации «Об образовании» от 10.07.1992 № 3266-1;

Закон Российской Федерации «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 22.08.1996 № 125-ФЗ;

Типовое положение об образовательном учреждении высшего профес-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

сионального образования (высшем учебном заведении), утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2008 № 71;

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования;

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

СТО СМК 4.2.3.00-2010 «Управление документацией»;

СТО СМК 4.2.01-2011 «Управление записями»;

СТО СМК 8.2.2.00-2011 «Внутренние аудиты»;

СТО СМК 8.5.00-2011 «Корректирующие и предупреждающие действия»;

СТО СМК 8.3.01-2012 «Управление несоответствиями».

### **3 Термины, определения и сокращения**

В тексте настоящего Руководства по качеству и в стандартах организации системы менеджмента качества используется термин «услуга», который соответствует термину «продукция» по ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Это связано со спецификой деятельности, осуществляемой АмГУ.

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

**Аудитор** – лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью для проведения аудита.

**Высшее руководство** – лицо или группа работников, осуществляющих

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

руководство и управление организацией на высшем уровне.

**Документ** – информация, представленная на соответствующем носителе.

**Запись** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

**Инфраструктура** – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

**Качество** – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Организационная структура** – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

**Политика в области качества** – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

**Поставщик** – организация или лицо, предоставляющие продукцию.

**Постоянное улучшение** – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

**Потребитель** – организация или лицо, получающие продукцию.

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

**Продукция** – результат процесса.

**Производственная среда** – совокупность условий, в которых выполня-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

ется работа.

**Прослеживаемость** – возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

**Процедура** – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

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

**Результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**Руководство по качеству** – документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

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

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

**Цели в области качества** – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

В Руководстве по качеству используются следующие сокращения:

**АмГУ** – Амурский государственный университет;

**ГОСТ Р** – национальный стандарт России;

**ГОС** – государственный образовательный стандарт;

**ИСО** – международная организация по стандартизации;

**НИИ** – научно-исследовательский институт;

**НИР** – научно-исследовательская работа;

**НПО** – научно-производственное объединение;

**ППС** – профессорско-преподавательский состав;

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

**СТО** – стандарт организации;

**СМК** – система менеджмента качества;

**УВиВР** – управление воспитательной и внеучебной работы;

**УМУ** – учебно-методическое управление;

**ФГБОУ ВПО** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования;

**ФДО** – факультет дополнительного образования.

## **4 Система менеджмента качества**

### **4.1 Общие требования к СМК вуза**

Система менеджмента качества АмГУ разработана и поддерживается в рабочем состоянии как средство реализации Политики в области качества образования, достижения целей в этой области и обеспечения уверенности в том, что качество предоставляемых услуг соответствует требованиям потребителей и соответствующей нормативной документации.

Система менеджмента качества разработана применительно к действующей в АмГУ организационной структуре, утвержденной приказом ректора университета. Организационная структура системы менеджмента качества АмГУ представлена в приложении 1.

При внедрении СМК реализован **процессный подход**:

- а) определены процессы, необходимые для СМК;
- б) установлены последовательность и взаимодействие процессов;
- в) установлены критерии и методы для оценки и повышения эффективности процессов;
- г) предусмотрены ресурсы и информация, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов;

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

д) осуществляется мониторинг, измерения и анализ процессов;  
 е) осуществляются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

Состав процессов СМК университета приведен в разделе 5.4 настоящего Руководства по качеству.

При построении системы менеджмента качества АмГУ сформулированы ее **основные принципы**:

1. Ориентация всей деятельности университета **на потребителей**, от удовлетворения которых зависит его конкурентоспособность.
2. Непрерывное совершенствование и повышение качества **всех процессов** образовательной деятельности.
3. Обеспечение участия всего ППС университета, а также студентов в решении проблем качества образования.
4. Построение СМК с централизацией главных функций и задач повышения качества образования (принцип первого лица).
5. Создание системы мотивации качества образования, как для преподавателей, так и для студентов.
6. Разработка и использование современных технологий качества образования.
7. Создание системы мониторинга качества образования на основе объективных показателей состояния качества и оценки тенденций его изменения.
8. Установление соответствия качества образования миссии и цели образования в обществе.
9. Формирование информационного обеспечения управления качеством образования.
10. Исследование и прогнозирование тенденций изменения качества об-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

разования и потребностей в новом качестве.

11. Унификация терминологического аппарата качества образования, позволяющего вести сравнительный анализ уровня и особенностей качества.

## **4.2 Управление документацией, данными и записями**

### **4.2.1 Структура и идентификация документации СМК вуза**

4.2.1.1 Комплект документов СМК определяет организационную структуру, процессы, процедуры и ресурсы для управления качеством образования в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 с учетом особенностей, свойственных высшему учебному заведению.

4.2.1.2 Документы СМК взаимосвязаны между собой и обеспечивают:

установление и совершенствование политики и целей в области качества и методов их реализации;

установление текущих и будущих требований потребителей и требований по постоянному улучшению качества образования;

четкое регламентирование требований, положений и процедур СМК, включая распределение прав, обязанностей и ответственности должностных лиц, структурных подразделений и исполнителей за обеспечение качества, управление качеством, а также организацию их взаимодействия с поставщиками и потребителями;

описание процедур по обеспечению качества, управлению качеством и улучшению качества;

определение критериев оценки деятельности университета и конкретных исполнителей по вопросам качества и отражение информации о результатах этой деятельности;

установление потребностей в необходимых ресурсах, включая персонал и его подготовку;

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

возможность объективной оценки результативности СМК потребителем и проверяющей организацией.

4.2.1.3 Документация СМК включает документы внутреннего и внешнего происхождения.

К *документам внутреннего происхождения*, разработанным АмГУ, относятся:

документально оформленное заявление руководства о политике и целях в области качества;

Руководство по качеству;

процедуры СМК (стандарты университета, положения, методические рекомендации, правила, инструкции и пр.);

организационно-распорядительные документы (включая положения о подразделениях, должностные инструкции);

программные документы;

договоры (контракты), финансово-экономические и бухгалтерские документы);

записи о качестве.

Делопроизводство в АмГУ ведется на основании сводной номенклатуры дел АмГУ, утвержденной ректором, и инструкции по делопроизводству в АмГУ, утвержденной приказом ректора.

Перечень внутренних документов СМК приведен в приложении 2.

К *документам внешнего происхождения* относятся – законы, постановления, государственные стандарты образования, отраслевые правила, рекомендации, справочники, классификаторы, документированная информация о конкретных требованиях потребителей и других заинтересованных сторон.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

## **4.2.2 Руководство по качеству**

4.2.2.1 Руководство по качеству описывает разработанную и внедренную в АмГУ систему менеджмента качества и содержит:

область применения СМК, включая обоснование исключений;

стандарты организации, разработанные для СМК, или ссылки на них.

Руководство по качеству предназначено для использования специалистами университета в процессе их деятельности по достижению требуемого качества, а также для представления СМК потребителю.

4.2.2.2 Руководство по качеству разрабатывает уполномоченный по качеству на основе действующих документов, он же вносит в него изменения.

Руководство по качеству утверждается приказом ректора АмГУ.

Ответственный за качество по университету оформляет подлинник руководства по качеству, ведет учет, хранение и изготовление копий.

Руководство по качеству подлежит переизданию, если объем внесенных изменений превысит 60 %.

Руководство по качеству рассылается должностным лицам университета под подпись в соответствии с листом рассылки.

4.2.2.3 Порядковый номер и дата внесения изменения указываются в листе регистрации изменений. Изменения вносятся во все учтенные копии Руководства по качеству.

Ответственность за внесение изменений в Руководство по качеству несут ответственные по качеству в структурных подразделениях.

## **4.2.3 Управление документацией**

4.2.3.1 Управление документацией осуществляется с целью обеспечения ею подразделений и должностных лиц АмГУ для осуществления всех видов деятельности.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

4.2.3.2 Порядок управления документами в зависимости от их вида имеет особенности, но общими для управления документами любого вида являются следующие требования:

- а) утверждение документов до начала их применения;
- б) анализ и актуализация документов с установленной периодичностью и их переутверждение;
- в) внесение изменений, их регистрация и обеспечение информацией по каждому документу;
- г) обеспечение наличия необходимых действующих документов в местах их использования;
- д) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации документов внешнего и внутреннего происхождения и управление их рассылкой;
- ж) обеспечение предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применение для них соответствующей идентификации, если они используются для каких-либо целей.

4.2.3.3 Порядок работ по управлению документацией СМК регламентирован СТО СМК 4.2.3.00-2010 «Управление документацией».

4.2.3.4 Ответственность за управление документацией СМК в целом по АмГУ возложена на ответственного за качество по университету, в подразделениях – на руководителей подразделений.

#### **4.2.4 Управление записями**

4.2.4.1 Записи по качеству ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для:

предоставления свидетельств соответствия выполненной услуги уста-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

новленным требованиям;

проведения анализа причин выявленных несоответствий и разработки корректирующих и предупреждающих действий;

анализа претензий потребителей;

оценки результативности функционирования СМК.

4.2.4.2 Обязательные записи по качеству и порядок управления ими определены в СТО СМК 4.2.4.00-2011 «Управление записями», а также в процедурах (или других документах) по управлению соответствующими процессами и видами деятельности.

4.2.4.3 Ответственность за управление записями СМК в целом по АмГУ возложена на ответственного за качество по университету, в подразделениях – на руководителей подразделений.

## **5 Ответственность руководства**

### **5.1 Обязательства руководства**

Высшее руководство АмГУ, используя в своей деятельности принципы менеджмента качества:

демонстрирует приверженность качеству собственным примером;

доводит до сведения работников университета важность выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;

разрабатывает Политику в области качества;

устанавливает цели в области качества и определяет стратегию для их достижения;

ориентируется на потребности всех заинтересованных сторон;

обеспечивает организацию необходимыми ресурсами.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

Высшее руководство анализирует СМК с целью ее постоянной пригодности и результативности.

## **5.2 Ориентация на потребителей и другие заинтересованные стороны**

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- студенты и их семьи;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых АмГУ, в системе менеджмента качества осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг».

Выполнение требований общества и государства обеспечивается в рамках государственного контроля и надзора за качеством образования и осуществляется Минобрнауки России в соответствии с компетенцией, предусмотренной законодательством об образовании.

## **5.3 Политика в области качества**

5.3.1 Политика в области качества согласована с целями АмГУ, приоритетными из которых являются:

- соответствовать мировому уровню в области оказания образовательных услуг;
- удовлетворять потребности общества в квалифицированных специалистах с высшим образованием и научно-педагогических кадрах для различных отраслей материального и нематериального производства;
- удовлетворять нужды потребителя прежде, чем он осознает эти нужды;
- стремиться обеспечить лидирующие позиции среди ведущих вузов Рос-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

сии в качестве подготовки специалистов.

Деятельность в области качества в университете осуществляется непосредственно под руководством ректора. Он принимает на себя всю полноту ответственности за качество предоставляемых услуг, вместе с тем, делегирует руководителям подразделений университета организационную свободу и полномочия для управления деятельностью подразделений по реализации политики в области качества и поручает уполномоченному по качеству контроль за реализацией этой политики.

5.3.2 Политика в области качества принимается на Ученом совете университета и *утверждается ректором университета.*

5.3.3 Политика в области качества разрабатывается, утверждается, доводится до персонала, реализуется и корректируется в соответствии с СТО СМК 4.2.3.00-2010 «Управление документацией».

5.3.4 С Политикой в области качества ознакомлен весь персонал АмГУ посредством:

обучения по СМК;

размещения текста Политики на сайте университета, в подразделениях;

ознакомления с Политикой вновь принимаемых на работу в университет специалистов.

Кроме того, Политика в области качества доводится до сведения всех клиентов – поставщиков и потребителей АмГУ.

5.3.5 Политика реализуется в результате эффективного функционирования СМК в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

## **5.4 Планирование в области качества**

### **5.4.1 Цели в области качества**

5.4.1.1 В АмГУ определены цели в области качества. Цели в области ка-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

чества на уровне АмГУ в целом определены в Политике, которая соответствует стратегическим целям университета по удовлетворению потребностей потребителей и других заинтересованных сторон. Эти цели являются одними из основных входных данных процесса планирования качества предоставляемых услуг.

5.4.1. Стратегическими задачами деятельности АмГУ являются:

создание гибкой структуры специальностей и специализаций подготовки в соответствии с требованиями рынка;

совершенствование содержания образования и учебно-методической работы;

осуществление образовательного процесса с использованием информационных технологий;

развитие высококвалифицированного кадрового потенциала;

эффективные фундаментальные и прикладные научные исследования, инновационные научные разработки;

оптимизация научно-исследовательской работы со студентами;

обновление учебно-методического и информационного обеспечения;

качественное и количественное совершенствование материально-технической базы.

#### **5.4.2 Планирование создания и развития СМК**

5.4.2.1 Планирование создания СМК направлено на определение и разработку процессов, требующихся для результативного и эффективного достижения целей в области качества и выполнения требований к качеству, соответствующих стратегии университета. Применение таких процессов позволяет АмГУ решать следующие задачи:

установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

разработка Политики и целей в области качества;

установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;

определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;

разработка методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;

применение данных этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;

определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;

разработка и применение процессов для постоянного улучшения СМК и предоставляемых услуг.

5.4.2.2 Для решения этих задач в университете определены три вида процессов, обеспечивающих результативность и эффективность функционирования СМК и деятельности университета в целом, а именно:

основные (ключевые) процессы;

вспомогательные процессы;

процессы управленческой деятельности.

К **основным процессам** в университете отнесены: учебная работа, научно-исследовательская деятельность сотрудников и студентов, воспитательная работа.

Для обеспечения функционирования основных процессов в университете используются **вспомогательные процессы**, связанные с использованием ресурсов. К таким процессам отнесены процессы управления: документацией, записями, внутренним обменом информацией, подготовкой персонала, зданиями,

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

сооружениями и коммуникациями, оборудованием, транспортными средствами, производственной средой, финансовыми ресурсами и т.д.

*Процессы управленческой деятельности* в основном связаны с разработкой Политики в области качества и планирования качества. Эти процессы осуществляются под непосредственным руководством высшего руководства университета. Решения по таким вопросам принимаются ученым советом университета.

К процессам управленческой деятельности относятся также все виды оценок, включая внутренние аудиты, корректирующие и предупреждающие действия.

5.4.2.3 Входными данными для результативного и эффективного планирования СМК являются:

стратегия и цели университета;

определенные потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон;

возможности (технические, интеллектуальные) по улучшению.

5.4.2.4 Выходные данные планирования СМК определяют основные и вспомогательные процессы, с установлением в них в общем случае:

необходимых навыков и знаний персонала;

ответственности и полномочий персонала для результативного осуществления процессов и их улучшения, включая определение руководителей процессов;

поставщиков и потребителей процессов, входа и выхода конкретного процесса, критериев оценки;

необходимых ресурсов (финансовые ресурсы и инфраструктура);

совокупность показателей для оценки улучшения деятельности универ-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

ситета;

необходимости проведения улучшений с указанием способов и методов; потребности в документации, включая записи.

5.4.2.5 Виды процессов СМК, определенных в АмГУ, их состав приведены в приложении 3.

5.4.2.6 Ответственность за организацию работ по созданию и развитию СМК несет уполномоченный по качеству.

## **5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией**

### **5.5.1 Ответственность и полномочия персонала**

5.5.1.1 Управление подразделениями АмГУ осуществляется в соответствии с его организационной структурой, утвержденной приказом ректора.

5.5.1.2 Ответственность, полномочия и взаимодействие персонала АмГУ определены и документированы в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и настоящего Руководства в соответствующей документации СМК.

5.5.1.3 Функции, задачи и взаимодействие подразделений АмГУ изложены в соответствующих положениях.

5.5.1.4 Распределение ответственности персонала АмГУ в системе менеджмента качества в обобщенном виде представлены в Матрице распределения ответственности (приложение 4).

5.5.1.5 Ответственность за координацию деятельности по СМК в целом по АмГУ возложена на уполномоченного по качеству.

5.5.1.6 Ответственность за координацию деятельности по СМК по отдельным факультетам, кафедрам (или подразделениям) возложена на их руководителей.

### **5.5.2 Представитель высшего руководства по вопросам качества**

5.5.2.1 Ректором АмГУ назначается уполномоченный по качеству, кото-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

рый несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся на:

организацию и проведение внутренних аудитов по системе менеджмента качества;

установление и поддержание связи с внешними сторонами по вопросам СМК с целью ее актуализации и совершенствования;

возможность запрашивать у руководителей подразделений АмГУ любые документы или данные по качеству;

требование отчетности о ходе работ по разработке, внедрению и функционированию СМК у руководителей всех уровней;

представление ректору АмГУ предложений о поощрении работников университета, вносящих позитивный вклад в повышение эффективности СМК.

Полномочия, которыми наделен уполномоченный по качеству, документированы в Положении об уполномоченном и ответственных по качеству, утвержденном приказом ректора АмГУ.

5.5.2.2 По вопросам внедрения, функционирования и совершенствования СМК уполномоченный по качеству подчиняется ректору АмГУ.

### **5.5.3 Внутренний обмен информацией**

5.5.3.1 Обмен информацией по вопросам СМК осуществляется на всех уровнях управления и включает использование различных способов и средств информирования.

5.5.3.2 В качестве способов и средств доведения до персонала Политики в области качества, достижений отдельных работников и коллективов, предложений по совершенствованию деятельности университета используются:

информирование, проводимое руководством университета, факультетов, кафедр и прочих подразделений АмГУ;

конференции, собрания, совещания и прочие мероприятия;

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

средства наглядной агитации (доска объявлений), газета университета; сайт университета.

5.5.3.3 Ответственность за процесс внутреннего обмена информацией по вопросам СМК возложен на уполномоченного по качеству.

5.5.3.4 Ответственность за обмен информацией по функционированию отдельных процессов СМК возложена на руководителей процессов.

## **5.6 Анализ СМК со стороны руководства**

5.6.1 Анализ системы менеджмента качества проводится руководством университета с целью доказательства того, что СМК соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, политике университета в области качества, целям университета в области качества, требованиям настоящего Руководства, нормативным документам университета; что СМК пригодна и нацелена на постоянное улучшение и результативное функционирование.

Владельцем процесса «Анализ СМК со стороны руководства», принимающим необходимые решения по улучшению СМК, является ректор АмГУ. Основным исполнителем работ, отвечающим за анализ, обработку информации, выработку рекомендаций по улучшению деятельности университета является уполномоченный по качеству.

Проректоры по направлениям деятельности, руководители процессов и/или структурных подразделений осуществляют общее руководство процессом анализа СМК в рамках своих процессов и/или структурных подразделений.

5.6.2 Входные данные для анализа СМК со стороны руководства включают следующую информацию:

результаты внутренних и внешних аудитов;

обратную связь от потребителей (результаты мониторинга удовлетворенности потребителей);

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

функционирование процессов (анализ результативности процессов СМК) и соответствие продукции;

статус выполнения корректирующих и предупреждающих действий;

последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;

рекомендации по улучшению.

Результаты анализа СМК со стороны руководства обсуждаются на заседании Ученого совета университета ежегодно.

Результаты анализа СМК Университета со стороны руководства доводятся до сведения руководителей процессов, сотрудников и иных заинтересованных сторон.

## **6 Менеджмент ресурсов**

### **6.1 Процессы, связанные с потребителями АмГУ**

#### **6.1.1 Процесс 2.1 «Маркетинг»**

Маркетинг – процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности АмГУ, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности университета.

В качестве прямых внешних потребителей выступают:

работодатели: промышленные предприятия и организации, учебные заведения, органы государственной власти и т.п.;

другие образовательные учреждения, принимающие выпускников для дальнейшего обучения.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

«Косвенными» внешними потребителями (на уровне государства, власти, министерств и ведомств, бывших выпускников, инвесторов, спонсоров и др.) являются:

- государство и общество в целом;
- органы законодательной и исполнительной власти;
- Министерство образования и науки Российской Федерации;
- бывшие выпускники;
- инвесторы и спонсоры.

В качестве внутренних потребителей АмГУ (внутренние заинтересованные стороны) выступают:

- абитуриенты, студенты и их семьи;
- персонал АмГУ, включая ППС, инженерно-технический и вспомогательный персонал;
- руководство факультетов, кафедр и других структурных подразделений, обеспечивающих образовательные программы;
- администрация университета.

В рамках процесса 2.1 «Маркетинг» реализуется:

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
- информирование о программах и продуктах АмГУ и формирование спроса на результаты деятельности АмГУ;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа АмГУ, позиционирования его на рынке образовательных услуг и научной продукции;
- разработка на основе документированных требований потребителей

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

требований к показателям результатов процессов СМК АмГУ.

Университет, осуществляя процессы предоставления образовательных услуг в рамках лицензированной деятельности, стремится удовлетворить потребности:

личности в интеллектуальном развитии и получении в востребованной профессии;

общества в интеллектуально-нравственных, образованных гражданах России;

работодателей в выпускниках, обладающих необходимыми компетенциями, способных эффективно управлять организацией/предприятием, обеспечивать рост влияния России в мировом информационном и культурном пространстве.

Эти потребности устанавливаются на основе анализа и изучения:

результатов конкурса при поступлении в АмГУ;

прогнозов в потребности субъектов и РФ в выпускниках по направлениям подготовки, реализуемым в университете;

заключения договоров с физическими и юридическими лицами;

отзывов и предложений предприятий-потребителей выпускников АмГУ;

участия университета в различных выставках, ярмарках;

проведения «Дней открытых дверей»;

анкетирования выпускников;

деятельности структурных подразделений университета, обеспечивающих взаимодействие и обратную связь с выпускниками;

а также путем введения новых форм дополнительного образования.

Результаты, полученные при выявлении требований потребителей, анализируются и обсуждаются на ученых советах факультетов, Ученого совета

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

университета и фиксируются в протоколах заседаний.

Принятые решения включаются в выходные данные отчета анализа СМК со стороны руководства.

### **6.1.2 Процесс 2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ»**

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.5 «Реализация основных образовательных программ».

Результатом процесса является создание основных образовательных программ по направлениям подготовки и специальностям.

Процессы жизненного цикла предоставления образовательных услуг планируют и реализуют во взаимосвязи с другими процессами сети процессов СМК, разработанными, внедренными и поддерживаемыми в рабочем состоянии в АмГУ.

Планирование процессов жизненного цикла предоставления образовательных услуг осуществляют для конкретных видов предоставляемых образовательных услуг по направлениям (специальностям), на реализацию которых университет имеет лицензию.

К входным данным процесса планирования относят:

требования федеральных государственных образовательных стандартов;  
государственные заказы на подготовку выпускников (бакалавров, магистров, специалистов);

договоры с физическими и юридическими лицами на образовательные услуги;

выходные данные анализа СМК со стороны руководства;

информацию по анализу данных и мониторингу;

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

данные маркетинга;

другие данные, содержащие требования и степень их выполнения.

Планирование на общеуниверситетском уровне осуществляют с целью установления взаимодействий управляющих процессов, процессов обеспечения ресурсами, вспомогательных и обеспечивающих процессов, процессов организации подготовки и зачисления в АмГУ, а также процессов обучения по гуманитарным, социально-экономическим (ГСЭ, Б1) и естественнонаучным (ЕН, Б2) дисциплинам.

Планирование предусматривает:

обеспечение образовательных программ ресурсами;

организацию приемной кампании;

составление графиков учебного процесса;

распределение функций и учебных дисциплин между кафедрами;

разработку учебных планов;

расчет объема общей (аудиторной) учебной и иной нагрузки преподавателей и составление штатного расписания;

организацию совместно с выпускающими кафедрами всех видов практик и государственной аттестации выпускников;

составление расписание занятий;

другие мероприятия, необходимые для реализации и улучшения предоставляемых образовательных услуг.

Результаты выполнения запланированных мероприятий регистрируют и подвергают анализу.

Планирование на уровне факультетов осуществляют в целях координации учебно-воспитательной деятельности кафедр, организации аттестации студентов, согласования взаимодействий с общеуниверситетскими структурами и

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

другими факультетами.

Планирование на этом уровне предусматривает: формирование лекционных потоков; организацию занятий по дисциплинам по выбору студентов; согласование рабочих учебных планов; подготовку к изданию учебной и методической литературы; разработку графиков самостоятельной работы студентов; подготовку предложений в расписание учебных занятий; контроль процессов и аттестацию студентов, другие мероприятия, необходимые для реализации образовательных программ.

Результаты выполнения запланированных мероприятий регистрируют и подвергают анализу.

Планирование на уровне кафедры осуществляют с целью организации предоставления образовательных услуг обучаемым.

На кафедрах разрабатывают: план работы кафедры на учебный год, включая учебно-методическую и научную работу; отчет кафедры о выполнении результативности процессов СМК кафедры за календарный год; отчет ответственного по качеству по планированию, созданию, внедрению, функционированию, развитию и улучшению СМК кафедры за календарный год; другие планы и программы, необходимые для реализации образовательных программ.

На выпускающих кафедрах разрабатывают также: учебные планы направлений (специальностей) подготовки, бакалавров, магистров (специалистов) в соответствии с ФГОСами; предложения по распределению учебных дисциплин между кафедрами университета; основные образовательные программы, включая учебно-методические комплексы направлений (специальностей).

Результаты выполнения запланированных мероприятий и достигнутые результаты регистрируются в специальных журналах, протоколах заседаний кафедр, других формах записей и подвергают их анализу.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

В университете на уровне кафедр осуществляют проектирование и разработку процедурных документов, регламентирующих процессы предоставления образовательных услуг: учебные планы, рабочие программы учебных дисциплин; методические указания по проектированию, проведению занятий; другие компоненты УК учебных дисциплин и направлений.

Входные данные для проектирования и разработки регистрируются в плане работы кафедр. При этом учитывают: результаты анализа действенности имеющихся учебных материалов и процедур; компетентность преподавателей; сложность и новизну учебной программы; возможности оборудования и других видов средств обучения.

Разработанные нормативные и процедурные документы (выходные данные проектирования и разработки) должны обеспечивать характеристики, которые соответствуют входным требованиям и содержат информацию, необходимую для практического использования разработки в учебном процессе.

Проектирование и разработку проводят при:

- введении в действие новых ФГОСов;
- освоении новых образовательных программ и переходе на новые или переработанные учебные планы; освоении новых дисциплин;
- внедрении новых технологий обучения;
- модернизации учебной и лабораторной базы;
- подготовке учебных пособий, конспектов лекций и методической документации.

В процессе проектирования и разработки проводится систематический анализ соответствия ООП запланированным мероприятиям требованиям (входным данным) разработанного документа с целью оценки эффективности их выполнения (способности удовлетворять запланированные требования), а также

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

выявления возникших проблем и внесения предложений по их решению.

Анализ выполняется исполнителями, членами методических групп кафедр, лицами, заинтересованными в результатах разработки (процесса, документа). Результаты анализа обсуждаются на учебно-методических советах по специальности (направлению) (УМСС), учебно-методических советах факультетов (УМС факультетов), заседаниях кафедры.

Результаты анализа и предложения по совершенствованию хода разработки регистрируют в протоколах УМСС, УМС факультетов, заседаний кафедр и других видах записей.

При изменении входных данных к разработке со стороны заказчика новые требования к образовательной услуге устанавливаются ректором университета после анализа и верификации. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично. Записи результатов анализа изменений поддерживаются в рабочем состоянии.

Руководителем процесса проектирования и разработки образовательных программ является проректор по учебной работе.

### **6.1.3 Процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования»**

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.8 «Реализация программ дополнительного образования» и процесса 2.3 «Довузовская подготовка» (в части реализации образовательных услуг).

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного образования, реализуемых в АмГУ.

Руководителем процесса «Проектирование программ дополнительного

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

образования» является проректор по учебной работе. Ответственным исполнителем – декан ФДО.

## **6.2 Процессы создания ценности для потребителей АмГУ**

### **6.2.1 Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»**

Основной целью процесса довузовской подготовки является создание непрерывной образовательной среды «школа-университет», формирование у потенциальных абитуриентов устойчивой профессиональной мотивации, повышение качества подготовки абитуриентов, подготовка слушателей к условиям обучения в вузе.

Довузовская подготовка потенциальных абитуриентов АмГУ осуществляется на ФДО.

В состав ФДО входят:

вечерний лицей;

заочный лицей;

заочная физико-математическая школа;

центр тестирования и развития;

подготовительные классы.

Ответственным за процесс довузовской подготовки является декан ФДО.

### **6.2.2 Процесс 2.4 «Прием студентов»**

Деятельность по отбору абитуриентов и зачислению студентов на образовательные программы высшего профессионального образования.

6.2.2.1 Прием в АмГУ осуществляется на основе ежегодных Правил приема, принятых на Ученом совете университета и утвержденных приказом ректора.

Руководителем процесса приема студентов является председатель при-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

емной комиссии.

6.2.2.2 Для осуществления процесса отбора формируются:

приемная комиссия АмГУ;

предметные экзаменационные комиссии;

аттестационные комиссии;

апелляционные комиссии;

технический секретариат.

6.2.2.3 Ответственным за работу с поступающими в период приёма документов является ответственный секретарь приёмной комиссии.

6.2.2.4 Информация о зачислении на первый курс университета фиксируется в приказах о зачислении, которые размещаются на сайте университета, отчетах о работе приёмной комиссии, в личных делах поступивших.

6.2.2.5 Оформлением документов обучающихся (личные дела, зачетные книжки, студенческие билеты и т.д.) занимаются студенческий отдел кадров и деканаты.

### **6.2.3 Процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ»**

Деятельность по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Управление деятельностью по предоставлению образовательных услуг осуществляют в соответствии с запланированными процессами и разработанными процедурными документами.

*Управление процедурами, непосредственно связанными с обучаемыми, включает:*

прием на обучение;

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

обеспечение обучаемых программами, заданиями, графиками самостоятельной работы студентов (СРС) и сроками рубежного контроля знаний;

обеспечение доступа к источникам информации (литературе, учебным пособиям, методическим и справочным материалам, компьютерным программам, электронным ресурсам и другим базам знаний);

предоставление обучаемым возможности выбора специализаций в рамках учебного плана и выбора учебных дисциплин по выбору;

предоставление обучаемым возможности выбора тем курсовых проектов и работ, выпускных квалификационных работ и мест прохождения всех видов практик;

создание условий для самостоятельной и научной работы;

организацию контроля успеваемости студентов;

другие необходимые управляющие действия.

***Управление процедурами, связанными с деятельностью преподавателей, включает:***

распределение учебной нагрузки между преподавателями кафедры;

составление и контроль исполнения индивидуальных планов;

актуализацию и утверждение рабочих программ дисциплин;

организацию взаимного посещения занятий преподавателями и обсуждение результатов;

организацию методической и научной работы;

составление расписания занятий и консультаций и контроль его соблюдения;

другие необходимые управляющие действия.

Повышение квалификации преподавателей осуществляют согласно п. 7.2 – процесс 3.2. «Управление персоналом».

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

Управление процедурами, связанными с поддержанием инфраструктуры и производственной среды, включает:

проверку готовности учебных помещений и оборудования к занятиям, контроль их состояния в течение семестра;

оценивание степени укомплектования образовательных программ, учебно-методических комплексов;

проверку состояния средств безопасности труда и обеспечения санитарных и других условий;

другие необходимые управляющие действия.

Действия по управлению образовательной деятельностью регламентированы в положениях о структурных подразделениях университета, участвующих в организации и обеспечении учебного процесса, и должностных инструкциях руководителей этих подразделений.

Университет обеспечивает сохранение требуемых условий для предоставления образовательных услуг. Разработанные и используемые нормативные и процедурные документы, включая учебные планы, учебно-методические комплексы и др., поддерживают в рабочем состоянии и управляют ими в соответствии с п. 4.4.2 Управление документацией.

Оборудование и технические средства, находящиеся в эксплуатации, подвергаются планово-предупредительным проверкам и, при необходимости, ремонту. Временно находящееся на складе оборудование хранится в условиях, соответствующим установленным нормам.

Сохранение компетенций, знаний, умений и навыков обучаемых поддерживается путем выполнения заданий на повторение, комплексного рассмотрения вопросов на лекциях, практических, лабораторных занятиях и при выполнении СРС, а также во время прохождения всех видов практик, дипломных

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

и выпускных квалификационных работ (проектов).

Руководителем процесса реализации основных образовательных программ является проректор по учебной работе.

#### **6.2.4 Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования»**

Деятельность по формированию у студентов и слушателей дополнительных профессиональных компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

#### **6.2.5 Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации»**

Деятельность АмГУ по подготовке специалистов высшей квалификации – кандидатов и докторов наук.

6.2.5.1 Подготовка научных и научно-педагогических кадров высшей квалификации в АмГУ осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», Положением о подготовке научно-педагогических и научных кадров в системе послевузовского профессионального образования в РФ, утвержденном приказом Минобрнауки РФ от 27 марта 1998 г. № 814, через аспирантуру, докторантуру, а также путем подготовки диссертаций на соискание ученой степени кандидата и доктора наук в форме соискательства.

6.2.5.2 Подготовка научно-педагогических кадров в университете осуществляется через аспирантуру и докторантуру. Кроме того, послевузовской подготовкой и переподготовкой кадров занимается факультет дополнительного образования.

6.2.5.3 Ответственность за компетентность, осведомленность, подготовку кадров по АмГУ возложена на:

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

проректора по учебной работе (в части обеспечения компетентности персонала, занятого учебной работой);

проректора по научной работе (в части подготовки кадров через аспирантуру и докторантуру);

начальника отдела кадров (в части приема и увольнения, учета персонала).

#### **6.2.6 Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучае- мыми»**

Деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

##### 6.2.6.1 Основные направления воспитательной работы в университете:

культурно-нравственное;

гражданско-правовое;

профессионально-трудовое;

профилактика асоциальных явлений;

пропаганда здорового образа жизни, физическое развитие;

развитие студенческого самоуправления.

6.2.6.2 Выполнение воспитательного процесса осуществляется при наличии:

концепции воспитательной работы, программы воспитательной деятельности университета и координационного плана воспитательной и внеучебной работы университета;

организационной структуры, функционально ответственной за воспитательную работу (проректор по учебной работе, управление воспитательной и

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

внеучебной работы, заместители деканов по воспитательной работе, совет по воспитательной работе, совет кураторов);

органов студенческого самоуправления (студенческий совет «Совет девяти», студенческие советы факультетов, студенческий совет общежитий, общественная организация «Союз студентов», объединенный профком);

материально-технической базы для внеучебной работы (актовый зал, репетиционные помещения, спортивный и тренажерный залы, культурный центр);

в университете оценки состояния воспитательной работы (опросы студентов, преподавателей, отчеты);

профориентационной работы (студенческое научное общество, олимпиады, конкурсы, содействие в трудоустройстве);

работы по формированию традиций университета (газета «Амурский университет», музей истории университета, проведение праздничных мероприятий и т.д.);

культурно-массовой и творческой деятельности (смотры, конкурсы, фестивали, выставки и т.п.);

спортивно-оздоровительной работы, пропаганды физической культуры и здорового образа жизни (спортивные секции, спартакиады, соревнования и т.п.);

психолого-консультационной и профилактической работы (адаптация первокурсников, профилактика правонарушений, наркомании и ВИЧ-инфекций, поддержка сирот);

форм поощрения за достижения во внеучебной деятельности (грамоты, премии, именные стипендии).

6.2.6.3 Руководителем процесса воспитательной и внеучебной работы с

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

обучаемыми является проректор по учебной работе, который выполняет следующие функции:

координирует работу структурных подразделений и должностных лиц университета в части реализации Программы воспитательной деятельности вуза и Программ по направлениям воспитательной работы;

осуществляет непосредственное руководство УВиВР;

организует сотрудничество и совместную работу с различными учреждениями по вопросам воспитательной деятельности.

6.2.6.4 Ответственным за осуществление запланированных воспитательных и внеучебных мероприятий в АмГУ является: начальник УВиВР, который работает во взаимодействии с заместителями деканов по воспитательной работе и кураторами.

6.2.6.5 Воспитательный процесс регламентируется локальными актами университета.

### **6.2.7 Процесс 2.10 «Научная деятельность и экспериментальные разработки»**

Основными целями организации научной деятельности и экспериментальных разработок являются:

развитие АмГУ как регионального центра науки, образования и культуры;

наращивание научного потенциала профессорско-преподавательского состава;

обеспечение соответствия объемов и качества НИР аккредитационным показателям и другим государственным требованиям в области образования.

Основными задачами процесса организации научной деятельности являются следующие:

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

совершенствование организационных основ управления научным развитием университета;

организация работы всех структурных подразделений в направлении повышения качества и эффективности научных исследований;

формирование и развитие научных школ;

интенсификация и повышение качества фундаментальных и прикладных исследований, выполняемых сотрудниками;

определение оптимальных путей дальнейшего формирования высококвалифицированного научного коллектива, соответствующего статусу высшего учебного заведения и способного на современном уровне проводить конкурентоспособные научные исследования;

подготовка научных кадров и повышение квалификации профессорско-преподавательского состава;

привлечение студентов, магистрантов, аспирантов и докторантов к участию в научно-исследовательской работе;

формирование системы коммуникаций с целью апробации и коммерциализации полученных научных результатов;

повышение качества подготовки специалистов путем активного использования результатов научных исследований в учебном процессе.

Результатами научной деятельности и экспериментальных разработок являются:

научно-техническая продукция;

научно-технический результат.

Полученные результаты научной деятельности и экспериментальных разработок должны быть направлены на повышение качества учебного процесса университета.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

На уровне университета ответственным за организацию научной деятельности является проректор по научной работе, задачей которого является организация НИР во всех структурных подразделениях университета.

На факультетском уровне ответственность за организацию и проведение НИР возложена на ученый совет факультета и ответственного за организацию НИР, входящего в его состав. Основными задачами ученого совета факультета являются:

- формирование системы коммуникаций с целью интеграции и повышения качества процессов НИР на кафедрах факультета;

- формирование системы поддержки ППС в связи с осуществлением инициативных и финансируемых НИР;

- формирование приоритетных научных направлений по основным профилирующим тематикам кафедр;

- формирование научных школ;

- организация участия преподавателей кафедр в конкурсах грантов и мероприятиях научных программ;

- организация научных мероприятий.

На уровне кафедр ответственными за процесс НИР являются заведующие кафедрами. Их задачами являются:

- организация научных исследований в рамках инициативных и финансируемых НИР;

- организация участия преподавателей кафедр в научных мероприятиях различного уровня;

- содействие опубликованию научных результатов преподавателей кафедр в различных печатных изданиях;

- организация обсуждения хода и результатов НИР на заседаниях кафедр

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

ры и межкафедральных семинарах.

### **6.2.8 Процесс 2.11 «Инновационная деятельность»**

Деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения организации) и внешних потребителей АмГУ.

### **6.2.9 Процесс 2.12 «Международная деятельность»**

Деятельность АмГУ по налаживанию и развитию международных связей в области подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научно-технического и учебно-методического сотрудничества с зарубежными организациями.

#### **6.2.9.1 Направления деятельности:**

содействие вхождению университета в мировое образовательное пространство и формирование его положительного имиджа;

повышение международного авторитета выпускников университета, его признание различными ассоциациями и органами образования различных стран;

развитие образовательных, научных, культурных связей университета с зарубежными партнерами;

расширение академической и студенческой мобильности;

экспорт образовательных услуг;

оказание услуг, связанных с международной деятельностью, преподавателям, сотрудникам и студентам;

привлечение внебюджетных средств за счет реализации различных проектов в области международной деятельности.

#### **6.2.9.2 Задачи:**

создание конкурентноспособных учебных программ с выходом их на

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

мировой рынок образования (Россия, СНГ, далее зарубежье);

развитие взаимодействия с международными организациями, членом которых является университет. Дальнейшее расширение членства в международных организациях.

участие в международных конференциях, публикации в зарубежных изданиях;

участие в проектах международного сотрудничества;

реализация международных исследовательских проектов, участие приглашенных зарубежных профессоров в учебном процессе университета.

Руководителем процесса международной деятельности является ректор. Ответственным исполнителем – начальник отдела международных проектов.

## **7 Менеджмент ресурсов и вспомогательные процессы СМК**

Руководство АмГУ определяет и обеспечивает необходимые ресурсы для внедрения и поддержания в рабочем состоянии, повышения результативности СМК и удовлетворенности потребителей путем выполнения требований и ожиданий всех заинтересованных сторон.

### **7.1 Процесс 3.1 «Управление персоналом»**

Целью данного процесса является обеспечение всех видов деятельности АмГУ квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией, т.е. обладающими способностью применять знания и умения в соответствии с полученным образованием, специальной подготовкой, навыками и опытом при выполнении должностных обязанностей.

В рамках процесса подготовки персонала и поддержания его компетентности руководство университета, факультетов и кафедр:

проводят анализ текущего состояния и потребностей в уровне компе-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

тентности для планирования и осуществления приема на работу, конкурсного отбора и замещения должностей, специальной подготовки, повышения квалификации, переподготовки и аттестации персонала всех уровней и категорий;

создают условия для повышения общеобразовательного и интеллектуального уровней всего персонала и обучаемых;

создают и поддерживают атмосферу вовлеченности всего персонала и обучаемых в активный процесс реализации Политики в области качества;

осуществляют разработку методов мотивации персонала и обучаемых к качественному труду.

В соответствии с требованиями к стратегическому и оперативному планированию отдел кадров и УМУ совместно с руководителями факультетов, кафедр и других подразделений:

а) определяют необходимую компетентность персонала и разрабатывают соответствующие планы. При этом учитываются изменения нормативных и других требований к образовательной и научно-исследовательской деятельности, внедрение новых технологий обучения, а также результаты мониторинга и анализа, результаты аттестации персонала и рейтингов преподавателей, оценки тенденций и динамики;

б) организуют подготовку или предпринимают другие действия по достижению требуемой компетентности, в том числе путем повышения квалификации ППС и сотрудников университета.

в) оценивают результативность выполнения планов и других действий по обеспечению компетентности;

г) обеспечивают осведомленность персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества;

д) поддерживают в рабочем состоянии соответствующие записи, по ре-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

зультатам анализа которых принимают решения по улучшению обеспечения компетентности.

Для обеспечения постоянного уровня знаний при совершенствовании процессов, улучшении качества процессов в университете систематически проводится обучение менеджменту качества.

Информация, относящаяся к образованию, обучению и квалификации, документируется, сохраняется как записи о качестве в специальных журналах и личных учетных карточках.

### **7.2 Процесс 3.2 «Управление образовательной средой»**

Данный вид деятельности университета направлен на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий для деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава вуза, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

### **7.3 Процесс 3.3. «Редакционно-издательская деятельность»**

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

Руководителем процесса «Редакционно-издательская деятельность» является проректор по научной работе.

### **7.4 Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»**

Данный вид деятельности направлен на удовлетворение потребностей университета в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников.

Учебный процесс, научная деятельность, повышение культурного уров-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

ня персонала и обучаемых обеспечиваются литературой и информацией в различных формах (печатная, электронная, видео). Потребность в информации определяется на основании анализа процессов и видов деятельности, анкетирования кафедрами совместно научной библиотекой и учебными и научными подразделениями университета в соответствии с образовательными программами, а также по заявкам преподавателей, студентов и сотрудников университета. Формирование фонда базы знаний и обеспечение доступа к нему осуществляет научная библиотека университета.

В качестве платформы для обеспечения единой точки доступа к электронным информационным ресурсам служит портал научной библиотеки с реализацией доступа к электронному каталогу, электронной библиотеке, ресурсам удаленного доступа, новостной лентой, сервисом электронной доставки документов, сервисом заказа литературы.

Для ППС, научных работников и обучающихся обеспечена возможность бесплатного индивидуального неограниченного доступа к содержимому электронно-библиотечных систем и электронной библиотеке университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

Руководителем процесса «Библиотечное и информационное обслуживание» является директор научной библиотеки.

### **7.5 Процесс 3.5 «Управление информационной средой»**

Данный вид деятельности направлен на формирование и развитие корпоративной информационной среды АмГУ, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Одной из основных функций процесса является интеграция всех информационных систем университета, направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов и повышение результативности всех видов деятель-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

ности АмГУ. В рамках процесса решается задача создания и развития информационной поддержки системы менеджмента качества АмГУ.

Руководителем процесса «Управление информационной средой» является начальник отдела программного и технического обеспечения.

### **7.6 Процесс 3.6 «Социальная поддержка студентов и сотрудников»**

Целью процесса является организация деятельности по оказанию обучаемым (студентам, аспирантам, докторантам) и сотрудникам университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Руководителем процесса «Социальная поддержка студентов и сотрудников» является проректор по экономике и перспективному развитию.

### **7.7 Процесс 3.7 «Управление закупками»**

Данный вид деятельности направлен на обеспечение всех видов деятельности университета необходимыми по качеству и количеству сырьем, материалами, товарами и услугами в нужное время, в нужном месте, от надежного поставщика, своевременно выполняющего свои обязательства, с хорошим сервисом (как до осуществления продажи, так и после нее) и по выгодной цене.

Планы закупок формируются на основании планирования высшим руководством, планирования жизненного цикла предоставления образовательных услуг на факультетах и кафедрах, а также по заявкам структурных подразделений, факультетов и кафедр.

Университет оценивает и выбирает поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями университета и установленными нормативными требованиями. Отбор и оценка поставщиков осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

Руководителем процесса «Управление закупками» является проректор

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

по экономике и перспективному развитию. Ответственным исполнителем – начальник управления закупок.

### **7.8 Процесс 3.8 «Управление инфраструктурой»**

Данный вид деятельности направлен на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры АмГУ с целью создания условий деятельности студентов и сотрудников университета, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности: образовательную, научную и инновационную.

Руководство АмГУ определяет инфраструктуру с учетом нормы необходимой для процессов жизненного цикла, проводит её анализ, учитывая потребности и ожидания всех заинтересованных сторон, и обеспечивает поддержание её в рабочем состоянии с учетом существующих нормативных документов.

Управление элементами инфраструктуры осуществляется в соответствии с эксплуатационной и нормативной документацией. Университетом решаются вопросы по охране окружающей среды, связанные с инфраструктурой, такие как охрана природы, ликвидация загрязнения, отходов, безопасность и охрана труда.

Инфраструктура АмГУ включает здания и помещения, оборудование, вычислительные и технические средства, оргтехнику, средства связи, транспорт, системы водоснабжения и канализации, энергоснабжения, территорию университета.

АмГУ обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру организации, осуществляя административно-хозяйственную деятельность под руководством проректора по экономике и перспективному развитию и ряда подчиненных ему структур.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

### **7.9 Процесс 3.9 «Управление производственной средой»**

Данный вид деятельности направлен на формирование, поддержание и развитие производственной среды АмГУ, а также обеспечение комфортных условий деятельности его сотрудников.

Производственная среда рассматривается как совокупность условий работы, учебы и быта с учетом физических, социальных, психологических и экологических факторов, позитивно влияющих на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала с целью улучшения деятельности.

Руководство университета всех уровней обеспечивает позитивное влияние производственной среды на мотивацию, удовлетворенность, качество работы персонала и успешную учебу студентов и других категорий обучаемых. Условия труда устанавливаются, исходя из положений Трудового кодекса РФ, Устава университета, коллективного договора и других нормативно-правовых актов.

Руководителем процесса «Управление производственной средой» является проректор по экономике и перспективному развитию.

### **7.10 Процесс 3.10 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»**

Обеспечение безопасности жизнедеятельности – это деятельность АмГУ, направленная на обеспечение безопасных условий жизнедеятельности для сотрудников и обучаемых; создание условий деятельности, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в университете.

Процесс обеспечения безопасности жизнедеятельности включает:

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

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

обеспечение безопасности граждан, находящихся на территории университета;

организацию мероприятий противодействия терроризму;

обеспечение охраны материальных ценностей университета;

упорядочение доступа в университет;

организацию, координацию и контроль деятельности других структурных подразделений по обеспечению безопасности образовательного процесса.

Руководителем процесса «Обеспечение безопасности жизнедеятельности» является начальник управления собственной безопасности.

## **8 Измерение, анализ, улучшение**

### **8.1 Общие положения**

В системе менеджмента качества АмГУ определены процессы и процедуры мониторинга, анализа и улучшения для:

подтверждения соответствия образовательной деятельности;

обеспечения соответствия СМК;

постоянного улучшения результативности СМК.

### **8.2 Мониторинг и измерения**

#### **8.2.1 Удовлетворенность потребителей (студентов и работодателей)**

8.2.1.1 Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей основывается на анализе информации, связанной с потребителями.

8.2.1.2 В деятельности университета по повышению удовлетворенности потребностей учитывается информация о:

результатах мониторинга развития системы образования;

перспективных требованиях к образовательной деятельности;

потребности рынка;

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

требованиях конкретных потребителей;  
конкурентах (вузах аналогичного профиля).

8.2.1.3 В качестве источников информации об удовлетворенности потребителей используются:

отзывы потребителей;  
анкетирование, опросы;  
сообщения в различных средствах информации и т.д.

8.2.1.4 Сведения, полученные из указанных выше источников информации, используются при анализе СМК руководством университета и проведении корректирующих и предупреждающих действий.

8.2.1.5 Ответственность за оценку удовлетворенности потребителей и инициирование соответствующих действий по повышению удовлетворенности потребителей возложена на руководителя УМУ.

## **8.2.2 Внутренние аудиты системы менеджмента качества**

8.2.2.1 Целью проведения внутренних аудитов СМК АмГУ является:

проверки соответствия деятельности в области качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и документально оформленным процедурам;

проверки соответствия запланированным мероприятиям по СМК;

оценки результативности и поддержания СМК в рабочем состоянии;

оценки возможности предоставления новых видов услуг;

совершенствования СМК в соответствии с новыми требованиями по качеству.

8.2.2.2 Внутренние аудиты могут быть плановыми и оперативными. Плановые аудиты проводятся не реже двух раз в год при условии проверки в течение года всех процессов СМК, установленных в Руководстве по качеству. Оперативные аудиты СМК назначаются приказом ректора АмГУ по предложе-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

нию уполномоченного по качеству при существенных изменениях в организации образовательной деятельности или в структуре университета, введении новых процессов, документов (процедур) СМК. Оперативные аудиты могут проводиться также в случаях ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты деятельности по качеству подразделений и университета в целом.

8.2.2.3 По выявленным в процессе внутренних проверок несоответствиям проводятся корректирующие действия, после реализации которых проводится оценка их эффективности.

8.2.2.4 Организация и порядок планирования, подготовки и проведения внутреннего аудита, ответственность и полномочия, требования к персоналу для проведения проверок (аудиторов) определены в СТО СМК 8.2.01-2011 «Внутренние аудиты».

8.2.2.5 Ответственность за планирование и проведение внутренних аудитов возложена на уполномоченного по качеству.

### **8.2.3 Мониторинг и измерение процессов вуза**

8.2.3.1 Мониторинг и измерения при осуществлении процедур анализа, верификации и валидации проводятся на соответствие установленным критериям и в соответствии с нормативными документами на процесс.

8.2.3.2 В нормативных документах на процесс предусмотрены:

проведение, при необходимости, корректирующих и предупреждающих действий;

действия по улучшению;

управление изменениями, относящимися к процессам.

8.2.3.3 Ответственность за проведение мониторинга и измерений процессов и проведение корректирующих (предупреждающих) действий и действий по улучшению возложена на руководителей процессов.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

## **8.2.4 Мониторинг и измерение продукции**

8.2.4.1 Под «мониторингом и измерением продукции» в СМК университета понимается мониторинг развития системы образования. Его осуществление ведет УМУ. Основные цели деятельности:

организация учебного процесса и мониторинг качества образования в университете с целью выработки комплекса показателей, обеспечивающих целостное представление о состоянии системы образования; обеспечение всех уровней управления информацией о качестве высшего профессионального образования;

организация учебно-методического руководства подготовкой педагогических кадров по специальности высшего профессионального образования;

информационное обеспечение анализа и прогнозирования состояния и развития системы образования;

координация работы факультетов по разработке образовательных моделей и их методического обеспечения, использованию новых образовательных технологий с применением компьютерных программ, моделей и т.д.;

организация научно-методического сопровождения образовательного процесса с целью содействия созданию оптимальных условий для эффективной работы преподавателей, студентов, аспирантов и соискателей.

8.2.4.2 Среди основных направлений деятельности по управлению качеством образования выделены приоритетные, в числе которых: установление нормативов качества обучения, определение оптимальной стратегии в области обеспечения качества подготовки специалистов; изучение организации, планирования и хода образовательного процесса, рейтинговая оценка качества проведения всех видов учебных занятий; подготовка и разработка методик диагностики качества образования и пр.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

8.2.4.3 Ответственность за проведение мониторинга развития системы образования возложена на начальника УМУ.

### **8.3 Управление несоответствиями в образовательном процессе, а также студентами, знания, умения и навыки которых не соответствуют установленным требованиям**

8.3.1 Несоответствующей продукцией (услугой) применительно к деятельности АмГУ являются нарушения установленного порядка работ при оказании услуг потребителям, а также невыполнение требований государственных образовательных стандартов.

8.3.2 Организация управления несоответствующей продукцией (услугой) включает:

выявление несоответствий, ошибок и т.д.;

анализ несоответствий для определения целесообразных средств их устранения;

устранение несоответствий.

8.3.3 Несоответствия в АмГУ выявляются:

при анализе поступивших претензий потребителей;

при контроле качества руководством подразделений;

при проверке деятельности университета внешними организациями и его руководством;

при проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества.

8.3.4 Порядок управления несоответствующей продукцией (услугой) установлен в СТО СМК 8.3.01-2011 «Управление несоответствиями».

### **8.4 Анализ данных работы вуза**

8.4.1 АмГУ собирает и анализирует соответствующие данные о своей деятельности с целью демонстрации пригодности системы менеджмента каче-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

ства и определения направлений деятельности по постоянному улучшению ее результативности.

8.4.2 Результаты анализа данных содержат информацию по:

- а) удовлетворенности потребителей;
- б) соответствию услуг установленным к ней требованиям;
- в) характеристикам и тенденциям процессов и возможностям для проведения предупреждающих действий.

8.4.3 Результаты анализа используются для определения экономических и финансовых показателей, путей улучшения деятельности университета.

8.4.4 Ответственность за проведение анализа данных по соответствующим процессам (видам деятельности) возложена на руководителей процессов (подразделений), которые представляют информацию уполномоченному по качеству для анализа ее руководством.

## **8.5 Улучшение. Общие положения**

### **8.5.1 Постоянное улучшение**

8.5.1.1 АмГУ постоянно улучшает результативность системы менеджмента качества посредством использования политики в области качества, целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий и анализа, проводимого руководством.

8.5.1.2 Порядок осуществления деятельности по постоянному улучшению и ответственность за эту деятельность установлены в соответствующих процессах, указанных в п. 8.5.1.1.

### **8.5.2 Корректирующие действия**

8.5.2.1 Корректирующие действия в СМК АмГУ осуществляются для устранения причин несоответствий или других нежелательных ситуаций во избежание их повторного появления и рассматриваются как одно из средств

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

улучшения деятельности университета.

8.5.2.5 Организация и порядок осуществления корректирующих действий установлен в СТО СМК 8.5.00-2011 «Корректирующие и предупреждающие действия».

8.5.2.6 Ответственность за осуществление корректирующих действий несет руководитель процесса (подразделения), на которое возложена ответственность за соответствующий процесс СМК.

8.5.2.7 В том случае, если для устранения причин несоответствий необходимо проведение корректирующих действий по нескольким процессам, ректор университета назначает ответственного исполнителя по проведению.

8.5.2.8 Контроль за осуществлением корректирующих действий в целом по университету возложена на уполномоченного по качеству.

### **8.5.3. Предупреждающие действия**

8.5.3.1 Предупреждающие действия осуществляются для устранения потенциальных несоответствий или других потенциально нежелательных ситуаций во избежание их появлений и рассматриваются как одно из средств улучшения деятельности университета.

8.5.3.5 Организация и порядок осуществления предупреждающих действий установлены в СТО СМК 8.5.00-2011 «Корректирующие и предупреждающие действия».

8.5.3.6 Ответственность за осуществление предупреждающих действий несет руководитель процесса (подразделения), на которого возложена ответственность за соответствующий процесс СМК.

8.5.3.7 В том случае, если для устранения потенциальных причин необходимо проведение предупреждающих действий по нескольким процессам, ректор университета назначает ответственного исполнителя по их проведению.

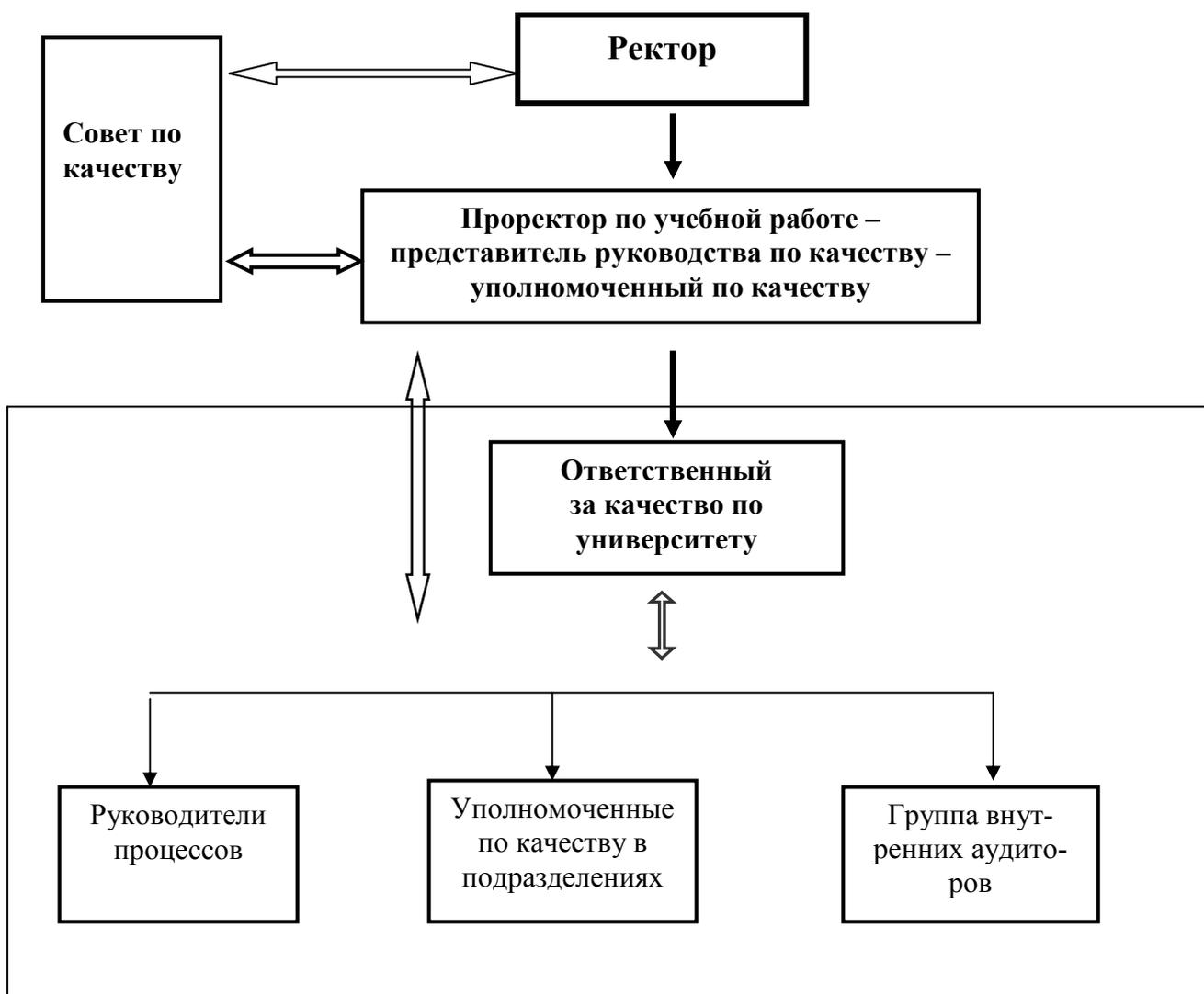
	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

8.5.3.8 Ответственность за контроль осуществления предупреждающих действий в целом по университету возложена на уполномоченного по качеству.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

## Приложение 1

### Организационная структура системы менеджмента качества АмГУ



—> *Линейные* связи – отношения, подразумевающие административное подчинение, а также движение информации между лицами или структурными подразделениями, отвечающими за деятельность организации.

↔ *Функциональные* связи по поводу совместного взаимодействия в выполнении общих функций менеджмента качества.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

## Приложение 2

### Перечень внутренних документов СМК АмГУ

#### **I. Политика в области качества**

#### **II. Руководство по качеству**

#### **III. Стандарты университета:**

СТО СМК 4.2.3.00-2010 «Управление документацией»

СТО СМК 4.2.4.00-2011 «Управление записями»

СТО СМК 8.2.2.00-2011 «Внутренние аудиты»

СТО СМК 8.5.00-2011 «Корректирующие и предупреждающие действия»

СТО СМК 8.3.00-2012 «Управление несоответствиями»

СТО СМК 4.2.3.01-2010 «Требования к структуре и оформлению стандартов»

СТО СМК 4.2.3.02-2010 «О порядке издания учебной, учебно-методической и научной литературы»

СТО СМК 4.2.3.03-2011 «Об основной образовательной программе»

СТО СМК 4.2.3.04-2011 «Разработка рабочей программы учебной дисциплины основной образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом»

СТО СМК 4.2.3.05-2011 «Оформление выпускных квалификационных и курсовых работ (проектов)»

СТО СМК 4.2.3.06-2012 «Об основной профессиональной образовательной программе послевузовского профессионального образования для обучающихся в аспирантуре»

СТО СМК 4.2.3.07-2012 «Разработка рабочей программы учебной дисциплины основной профессиональной образовательной программы послевузовского профессионального образования для обучающихся в аспирантуре»

СТО СМК 5.5.01-2010 «Требования к структуре и оформлению «Положения о структурном подразделении»

СТО СМК 5.5.02-2010 «Требования к структуре и оформлению «Должностной инструкции»

СТО СМК 5.5.03-2011 «Требования к структуре и оформлению «Положения о факультете»

СТО СМК 5.5.04-2011 «Требования к структуре и оформлению «Положения о кафедре»

СТО СМК 6.4.01-2011 «Организация пропускного режима и обеспечение безопасности»

СТО СМК 6.2.01-2011 «Порядок награждения работников университета наградами различного уровня»

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

Продолжение приложения 2

#### **IV. Нормативно-правовые документы, регламентирующие:**

##### *а) учебную деятельность:*

Положение о магистерской диссертации	ПУД СМК 01-2011
Положение о порядке распределения студентов по профилям направления подготовки	ПУД СМК 02-2011
Положение об учебно-методическом комплексе дисциплины (версия 02)	ПУД СМК 03-2011
Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов	ПУД СМК 04-2012
Положение о порядке организации и проведения практики студентов	ПУД СМК 05-2012
Положение о порядке перевода студентов с платной основы обучения на обучение за счет средств федерального бюджета	ПУД СМК 06-2012
Об итоговой государственной аттестации выпускников	ПУД СМК 07-2012
Положение о выборе студентами учебных дисциплин	ПУД СМК 08-2012
О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов	ПУД СМК 09-2012
Положение о назначении повышенных государственных академических стипендий	ПУД СМК 10-2012

##### *б) внеучебную деятельность:*

Положение о Студенческой добровольной пожарной дружине	ПВД СМК 01-2012
--	-----------------

##### *в) научную деятельность:*

Положение о педагогической практике аспирантов	ПНД СМК 01-2012
Положение о фонде поддержки научных исследований и инновационных проектов	ПНД СМК 02-2012
Положение о научном руководителе	ПНД СМК 03-2012
Положение об организации конкурсов грантов	ПНД СМК 04-2012
Положение об организации конкурса студенческих грантов	ПНД СМК 06-2012

#### **IV. Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции сотрудников АмГУ**

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

### Приложение 3

## Матрица распределения ответственности персонала АмГУ в системе менеджмента качества

Элементы СМК	Пункт (раздел) ГОСТР ИСО 9001-2001	Ответственный	Исполнитель	Соисполнитель
1	2	3	4	5
<b>4 Система менеджмента качества</b>				
Управление документацией	4.2.3	Ответственный за качество по университету	Руководители подразделений	Персонал всех подразделений
управление РК, СТО	4.2.3	Уполномоченный по качеству	Руководители подразделений	Персонал всех подразделений
управление методическими рекомендациями, положениями и пр. по учебной работе	4.2.3	Проректор по учебной работе	Начальник УМУ	Персонал всех подразделений
управление методическими рекомендациями, положениями и пр. по научной работе	4.2.3	Проректор по научной работе	Начальник отдела НИР	Персонал всех подразделений
управление методическими рекомендациями, положениями и пр. по воспитательной работе	4.2.3	Проректор по учебной работе	Начальник УВиВР	Персонал всех подразделений
управление должностными инструкциями	4.2.3	Начальник отдела кадров	Руководители подразделений	Персонал всех подразделений
управление внешней документацией	4.2.3	Начальник общего отдела	Персонал общего отдела	Руководители подразделений
Управление записями СМК	4.2.4	Ответственный за качество по университету	Руководители подразделений	Персонал всех подразделений
<b>5 Ответственность руководства</b>				
Разработка, актуализация и доведение политики до персонала	5.2.2	Ректор	Уполномоченный по качеству	Руководители структурных подразделений
Планирование	5.4	Ректор	Проректоры по направлениям	Руководители структурных подразделений
Планирование создания и развития СМК	5.4.2	Ректор	Уполномоченный по качеству	Проректоры, руководители структурных подразделений
стратегическое	5.4.2	Ректор	Проректоры по направлениям	Руководители подразделений
ежегодное, текущее	5.4.2	Проректоры по направлениям	Руководители подразделений	Персонал всех подразделений

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»			
	<b>Руководство по качеству</b>			
	<b>РК СМК-2012</b>			

1	2	3	4	5
Определение ответственности и полномочий (организационная структура)	5.5.1	Ректор	Начальник отдела кадров	Проректоры, руководители подразделений
Внутренний обмен информацией	5.5.3	Ректор	Общий отдел, проректоры	Руководители подразделений
Анализ со стороны руководства	5.6	Ректор	Уполномоченный по качеству	Проректоры, руководители подразделений
<b>6 Менеджмент ресурсов</b>				
Обеспечение ресурсами	6.1	Ректор	Проректоры	Руководители подразделений
Менеджмент человеческих ресурсов	6.2	Ректор	Проректор по учебной работе, начальник отдела кадров	Проректоры, руководители подразделений
Менеджмент инфраструктуры (здания, рабочее пространство, оборудование для процессов, информационные ресурсы)	6.3	Проректор по экономике и перспективному развитию	Начальники управления эксплуатации, управления закупок, административно-хозяйственного отдела	Персонал структурных подразделений
Менеджмент производственной среды	6.4	Проректор по экономике и перспективному развитию	Инженер по охране труда и технике безопасности	Руководители подразделений
Менеджмент финансовых ресурсов	6.5	Проректор по экономике и перспективному развитию	Главный бухгалтер, начальник планово-финансового упр-ия	Руководители подразделений
<b>7 Процессы жизненного цикла услуг</b>				
Планирование процессов жизненного цикла услуг	7.1	Проректоры	Руководители подразделений	Персонал структурных подразделений
Процессы, связанные с потребителями	7.2	Проректор по учебной работе	Начальник УМУ	Персонал структурных подразделений
Проектирование и разработка	7.3	Проректор по учебной работе	Начальник УМУ	Руководители подразделений
Закупки	7.4	Проректор по экономике и перспективному развитию	Начальник управления закупок	Руководители подразделений
Производство	7.5	Ректор	Проректоры	Руководители подразделений
учебная работа	7.5	Проректор по учебной работе	Начальник УМУ	Персонал структурных подразделений
НИР сотрудников	7.5	Проректор по научной работе	Начальник отдела НИР	Руководители подразделений, ППС
НИР студентов	7.5	Проректор по научной работе	Деканы, зав. кафедрами	Персонал структурных подразделений
информационно-методическое обеспечение	7.5	Проректор по учебной работе	Начальник УМУ	Персонал структурных подразделений
издательская деятельность	7.5	Проректор по научной работе	Типография	Персонал структурных подразделений
Идентификация и прослеживаемость	7.5.3	Проректор по научной работе	Начальник УМУ	Руководители подразделений
Метрологическое обеспечение	7.6	Проректор по экономике и перспективному развитию		Руководители подразделений

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

1	2	3	4	5
<b>8 Измерение, анализ, улучшение</b>				
Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей	8.2.1	Проректор по учебной работе	Начальник УМУ	Руководители подразделений
Внутренние аудиты	8.2.2	Уполномоченный по качеству	Аудиторы по внутренним проверкам	Руководители подразделений
Мониторинг и измерение процессов	8.2.3	Руководители процессов	Проректоры	Руководители подразделений
Мониторинг и измерение продукции (услуг)	8.2.4	Ректор	Проректоры, начальник УМУ	Руководители подразделений
Управление несоответствующей услугой	8.3	Проректоры	Руководители подразделений	Персонал структурных подразделений
Анализ данных	8.4	Уполномоченный по качеству	Руководители процессов	Проректоры, руководители подразделений
Постоянное улучшение	8.5.1	Руководитель процесса	Руководители подразделений	Персонал структурных подразделений
Корректирующие действия	8.5.2	Руководитель процесса	Руководители подразделений	Персонал структурных подразделений
Предупреждающие действия	8.5.3	Руководитель процесса	Руководители подразделений	Персонал структурных подразделений

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

Приложение 4

**Реестр процессов и видов деятельности АмГУ**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование вида деятельности или процесса</b>
<b>1.</b>	<b><i>Деятельность руководства в СМК</i></b>
1.1	Стратегия. Политика и цели в области качества
1.2	Планирование и развитие системы качества вуза
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к лицензированию и аккредитации
1.5	Анализ СМК со стороны руководства
<b>2.</b>	<b><i>Основные процессы СМК</i></b>
2.1	Маркетинг
2.2	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3	Довузовская подготовка
2.4	Прием студентов
2.5	Реализация основных образовательных программ
2.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование программ дополнительного образования
2.8	Реализация программ дополнительного образования
2.9	Подготовка кадров высшей квалификации
2.10	Научная деятельность и экспериментальные разработки
2.11	Инновационная деятельность
2.12	Международная деятельность
<b>3.</b>	<b><i>Обеспечивающие процессы СМК</i></b>
3.1	Управление персоналом
3.2	Управление образовательной средой
3.3	Редакционно-издательская деятельность
3.4	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5	Управление информационной средой
3.6	Социальная поддержка студентов и сотрудников вуза
3.7	Управление закупками
3.8	Управление инфраструктурой
3.9	Управление производственной средой
3.10	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
<b>4.</b>	<b><i>Деятельность по изменению, анализу и улучшению</i></b>
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов



ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»

**Руководство по качеству**

**РК СМК-2012**

**Лист согласования**

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
1	2	3	4	5
1.	И.о. проректора по учебной работе	Проказин В.В.		10.12.12
2.	Проректор по экономике и перспективному развитию	Каширина И.Б.		10.12.12
3.	Декан экономического факультета	Бабкина Н.А.		10.12.12
4.	Начальник юридического отдела	Ивон Е.В.		10.12.12

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

### Лист регистрации изменений

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф. И. О., должность, подпись лица осуществившего изменение документа
1	2	3	4	5	6

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Руководство по качеству</b>
	<b>РК СМК-2012</b>

**Лист рассылки**

<b>Номер экз.</b>	<b>Наименование подразделения, должностного лица</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
1	Ответственный за качество по университету
2	Ректор
3	Проректор по учебной работе
4	Проректор по научной работе
5	Проректор по экономике и перспективному развитию