



Приложение 1

к приказу 3-06 от 16.01.2012



УТВЕРЖДАЮ

Ректора ЮФУ

В.Г. Захаревич

16 » 12 20 11 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СОДЕРЖАНИЕ

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

7.4.1 Процесс закупок.....	38
7.4.2 Информация по закупкам.....	40
7.4.3 Верификация закупленной продукции и услуг.....	40
7.5 Обеспечение образовательной и научно-исследовательской деятельности.....	41
7.5.1 Управление образовательной и научно-исследовательской деятельностью.....	41
7.5.2 Валидация обеспечения образовательных и научно-исследовательских процесс.....	43
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость.....	43
7.5.4 Собственность потребителей.....	44
7.5.5 Обеспечение сохранности услуг и продукции.....	44
7.6 Управление устройствами мониторинга и измерений.....	45
8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ.....	45
8.1 Общие положения.....	45
8.2 Мониторинг и измерение.....	47
8.2.1 Удовлетворенность потребителей.....	47
8.2.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК.....	48
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов.....	49
8.2.4 Мониторинг и измерение образовательных услуг и научной продукции.....	49
8.3 Управление несоответствиями.....	51
8.4 Анализ данных.....	52
8.5 Улучшение.....	53
8.5.1 Постоянное улучшение.....	53
8.5.2-8.5.3 Корректирующие и предупреждающие действия.....	54
9 РЕСУРСЫ.....	55
10 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ.....	55
11 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	55
12 КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ДОКУМЕНТА.....	55
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Структура Южного федерального университета.....	56
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Схема взаимодействия процессов СМК.....	57
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Структура управления системы менеджмента качества.....	58
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Состав Совета по качеству ЮФУ	59
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	60
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	61
ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ДОКУМЕНТА	62
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	63

Примечание. Для удобства использования нумерация разделов и подразделов настоящего Руководства соответствует нумерации, приведенной в МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003**.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Южный федеральный университет (ЮФУ) – исследовательский университет инновационно-предпринимательского типа – занимает пятое место в рейтинге российских университетов, 5-ое место - в рейтинге «Образование академической элиты», а по числу ректоров вузов, получивших первое образование в нашем университете, ЮФУ уступает только МГУ.

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

Полное наименование Университета на русском языке: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет».

Сокращенные наименования – ФГАОУ ВПО «Южный федеральный университет», Южный федеральный университет, ЮФУ.

Полное наименование Университета на английском языке – Southern Federal University.

Сокращенное наименование Университета на английском языке – SFEDU.

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

Учредителем университета является Российская Федерация.

Функции и полномочия учредителя осуществляет в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 13 апреля 2010 года №526-р Министерство образования и науки Российской Федерации (далее-учредитель).

Место нахождения Учредителя: 125993, г. Москва, ГСП-3, ул. Тверская, д. 11.

Южный федеральный университет действует на основании Устава от 05.10.2007г., Изменений в Устав от 11.06.2010г., Лицензии на право ведения образовательной деятельности № 0229 от 11.10.2010 г. и Свидетельства о государственной аккредитации № 0680 от 11.10.2010 г.

Университет осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Учредителя, иных федеральных органов исполнительной власти, Уставом и другими нормативными правовыми актами.

Миссия Южного федерального университета - сохранение и развитие научно-образовательной и культурной среды, обеспечивающей формирование граждан, призванных наилучшим образом служить России и всему миру. Свою историческую роль Университет видит в сохранении, накоплении и приумножении нравственных, культурных и научных ценностей общества.

Глобальной стратегической целью Южного федерального университета является развитие ЮФУ, как исследовательского университета инновационно-предпринимательского типа, центра образования, науки, культуры и просвещения Юга России.

Целями деятельности Университета являются:

- удовлетворение потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего и (или) послевузовского профессионального образования;

- развитие наук и искусств посредством научных исследований и творческой деятельности научно-педагогических работников и обучающихся;
- подготовка, переподготовка и повышение квалификации работников с высшим образованием и научно-педагогических работников высшей квалификации;
- формирование у обучающихся гражданской позиции, способности к труду и жизни в условиях современной цивилизации и демократии;
- распространение знаний среди населения, повышение его образовательного и культурного уровня.

Основными задачами Университета являются:

1. удовлетворение потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего и послевузовского профессионального образования, начального и основного общего, среднего (полного) общего, начального и среднего профессионального образования, а также дошкольного и дополнительного профессионального образования;
2. удовлетворение потребностей общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим и средним профессиональным образованием, в научно-педагогических кадрах высшей квалификации;
3. организация и проведение в тесной связи с учебным процессом фундаментальных, прикладных научных исследований, направленных на решение актуальных проблем, опытно-конструкторских и технологических работ;
4. подготовка научных и научно-педагогических кадров через аспирантуру, докторантуру и соискательство;
5. подготовка, переподготовка и повышение квалификации работников с высшим образованием, научно-исследовательских работников и специалистов по профилю Университета;
6. накопление, сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества;
7. воспитание у обучающихся чувства патриотизма, любви и уважения к народу, национальным традициям и духовному наследию России, бережного отношения к Университету;
8. формирование у обучающихся гражданской позиции, развитие ответственности, самостоятельности и творческой активности;
9. распространение знаний среди населения, повышение его образовательного и культурного уровня.

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

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

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

В состав Университета входят 4 учебных и 13 научных институтов, 17 филиалов, 32 факультета и 232 кафедры, 4 конструкторских бюро, 2 колледжа, научно-образовательные центры

и центры коллективного пользования, опытные производства и бизнес-инкубаторы, аспирантура и докторантура, учебные, научные, научно-образовательные, информационно-аналитические подразделения, библиотека, издательство, типография, редакции журналов и малотиражной газеты, управления, детские сады и иные структурные подразделения, осуществляющие образовательную, научную, научно-исследовательскую, научно-производственную, информационно-аналитическую, методическую, редакционно-издательскую и полиграфическую, финансово-экономическую деятельность и оказывающие услуги, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Уставом ЮФУ.

Университет создан распоряжением Правительства Российской Федерации от 16 января 2010 г. № 13-р «О создании федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» путем изменения типа существующего Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет».

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» было образовано распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2006 г. № 1616-р в результате реорганизации в форме присоединения к государственному образовательному учреждению высшего профессионального образования «Ростовский государственный университет» государственных образовательных учреждений высшего профессионального образования «Ростовская государственная академия архитектуры и искусства», «Ростовский государственный педагогический университет», «Таганрогский государственный радиотехнический университет».

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» являлось правопреемником государственных образовательных учреждений высшего профессионального образования «Ростовский государственный университет», «Ростовская государственная академия архитектуры и искусства», «Ростовский государственный педагогический университет» и «Таганрогский государственный радиотехнический университет». Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ростовский государственный университет» вело свою историю от основанного в 1817 году, переименованного в 1869 году в Императорский и эвакуированного в 1915 году в город Ростов-на-Дону Варшавского университета. Постановлением Временного Правительства России от 5 мая 1917 г. № 1227 Варшавский университет был упразднен и на его основе был учрежден новый университет, получивший в 1934 году наименование «Ростовский государственный университет».

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ростовская государственная академия архитектуры и искусства» было создано во исполнение постановления ЦК КПСС и Совета Министров СССР «О дальнейшем развитии архитектуры и градостроительства» от 19 сентября 1987 года №1058, постановления Совета Министров РСФСР «О дальнейшем развитии архитектуры и градостроительства в РСФСР» от 25 декабря 1987 года №513, приказа Минвуза СССР от 20 декабря 1987 года №737 приказом Министра высшего и среднего специального образования РСФСР №377 от 4 августа 1988 года «О создании архитектурного института в гор. Ростове-на-Дону» как Ростовский архитектурный институт, приказом Министерства общего и профессионального образования Российской Федерации №304 от 6 февраля 1998 года переименовано в Ростовский государственный архитектурный институт и приказом Министерства образования Российской Федерации №1196 от 24 апреля 2000 года переименовано в Ростовскую государственную академию архитектуры и искусства.

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ростовский государственный педагогический университет» было создано по Постановлению

ВЦИК СНК РСФСР 3 июня 1930 г. и распоряжению Наркомпроса от 9 сентября 1930 г. как Ростовский-на-Дону педагогический институт и преобразовано распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 сентября 1992 г. № 1691-р и приказом Госкомвуза России от 30 июля 1993 г. № 117 в Ростовский государственный педагогический университет.

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Таганрогский государственный радиотехнический университет» было образовано постановлением Совета Министров СССР от 28 декабря 1951 г. № 5389-2346 и приказом Минвуза СССР от 9 января 1952 г. № 18 как Таганрогский радиотехнический институт, который был переименован приказом Государственного комитета Российской Федерации по высшему образованию от 22 ноября 1993 г. № 364 в Таганрогский государственный радиотехнический университет.

Южный федеральный университет гордится своей историей, своими сотрудниками и выпускниками. В Университете в разное время работали: ученый с мировым именем, член-корреспондент Академии наук СССР Юрий Андреевич Жданов, являвшийся более 25 лет ректором университета, Ивановский, Дмитрий Иосифович (русский физиолог растений и микробиолог, основоположник вирусологии), Мордухай-Болтовской, Дмитрий Дмитриевич (выдающийся русский математик), Ворович, Иосиф Израилевич (российский механик и математик, академик РАН) и многие другие.

Около 46 тысяч студентов университета проходят обучение на 32 факультетах вуза и 17 филиалах. Программы обучения основаны на требованиях Федеральных государственных образовательных стандартов, учитывают тенденции меняющегося мира и являются многоуровневыми - бакалавриат, специалитет и магистратура. Университет ведет подготовку по 22 из 28 укрупненных групп специальностей и направлений. Образовательный процесс всемерно поддерживается самыми современными достижениями в области науки. С этой целью в университете создаются научно-образовательные центры (НОЦ) по наиболее перспективным исследовательским направлениям.

Научная работа ученых вуза ведется по 103 научным направлениям. Ежегодно в университете проводится более 16 международных научных конференций в области общественных и гуманитарных наук. По многим научным направлениям университет прочно занимает ведущие позиции в научно-исследовательской деятельности высшей школы России. ЮФУ занимает передовые позиции в регионе по количеству получаемых на конкурсной основе зарубежных и отечественных грантов.

В университете действует самая крупная в регионе аспирантура (124 направления послевузовского образования) и докторантура (32 направления), которая объединяет более 1200 аспирантов, докторов и соискателей, в том числе граждан ближнего и дальнего зарубежья среди филологов, историков, экономистов, физиков, математиков, юристов, психологов, социологов, биологов, химиков. Выпускники аспирантуры и докторантуры работают в разных регионах России и за рубежом.

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

Университет обладает прочными международными связями со множеством зарубежных партнеров. Ученые университета проводят совместные исследования с коллегами в других странах, приглашаются для чтения лекций, участия в конференциях, повышения квалификации в ведущие университеты и научно-исследовательские организации США, Германии, Великобритании, Франции, Швейцарии, Китая, Венгрии, Украины, Белоруссии и др. Одновременно ЮФУ осуществляет прием иностранных специалистов. На настоящее время ЮФУ

насчитывает 506 зарубежных партнеров из 61 страны, действует 275 договоров о сотрудничестве. Проводятся международные конференции, сотрудники и учащиеся участвуют в международных грантах, образовательные программы ЮФУ получают аккредитацию международных агентств. Осуществляется интенсивный международный обмен студентами и аспирантами. ТТИ и ПИ ЮФУ являются членами IAU/UNESCO – Международной Ассоциации Институтов при ЮНЕСКО. Кроме этого, ТТИ – член ICSEE – «Международного Центра Инженерного Образования ЮНЕСКО».

Важнейшим условием функционирования ЮФУ является его кадровое обеспечение. Общая численность сотрудников составляет более 10000 человек. Высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав насчитывает 3635 человек. Ученую степень и звание доктора и кандидата наук имеют 2445 сотрудников, что составляет около 67% штата профессорско-преподавательского состава. Исследовательскую деятельность обеспечивают 619 научных сотрудника, среди которых 61 доктор наук и 299 кандидатов наук.

Важнейшим условием функционирования ЮФУ является его кадровое обеспечение. Общая численность сотрудников составляет более 10000 человек. Высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав насчитывает 3692 человека. Ученую степень и звание доктора и кандидата наук имеют 2436 сотрудников, что составляет около 66% штата профессорско-преподавательского состава. Исследовательскую деятельность обеспечивают 604 научных сотрудника, среди которых 82 доктора наук и 267 кандидатов наук.

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

1.2 Настоящее Руководство по качеству разработано с целью обеспечения результативного и качественного управления университетом, основанного на принципах менеджмента качества и выполнения обязательных требований МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003**.

1.3 Действие настоящего Руководства по качеству распространяется на всех структурные подразделения, включенные в область распространения СМК, а также на систему менеджмента качества ЮФУ, осуществляющего научно-исследовательские работы, разработку вооружения и военной техники, в том числе и авиационной техники двойного назначения, производство, ремонт вооружения и военной техники, что подтверждается Лицензиями № 6254-А-АТ-Р, № 6534-Р-ВТ-Р (разработка), № 6235-Р-ВТ-П (производство ВВТ), 6536-Р-ВТ-Рм (ремонт ВВТ), № 851К (космическая деятельность)**.

1.4** Учитывая специфику Университета и его продукции, СМК исключает применение п. 7.5.1.10 ГОСТ РВ 15.002 в части специальных процессов производства, результаты которых нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерений, т.к. в Университете отсутствуют такие процессы, а также СМК исключает применение п.7.5.1.11 ГОСТ РВ 15.002, т.к. характер производства – единичный.

Данные исключения не влияют на способность Университета обеспечивать продукцией, отвечающей требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

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

1.6 Оперативное руководство системой менеджмента качества осуществляется Центром менеджмента качества.

1.7 РК. ЮФУ-4.2.2-2009 «Руководство по качеству» разработано в соответствии с требованиями подпунктов 4.2.1 и 4.2.2 МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003**.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

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

- МС ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- МС ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
- МС ИСО/ ТР 10013:2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента»
- IWA 2:2003 «Рекомендации по применению МС ИСО 9001:2000 в учреждениях образования».
- Типовая модель системы качества образовательного учреждения (СКОУ), 2006.
- ГОСТ РВ 15.002-2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Системы менеджмента качества. Общие требования**.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В настоящем Руководстве по качеству применены термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2005 и И.СМК-4.2.3/03-2009 «Словарь терминов СМК ЮФУ».

3.2 Сокращения

- ВП МО - военное представительство Министерства обороны
- ДП – документированная процедура
- ДПО – дополнительное профессиональное образование
- БСП – блок-схема процесса
- ЖЦП – жизненный цикл продукции (услуги)
- И – инструкция
- ИКП – информационная карта процесса
- МОП – матрица ответственности по процессу
- МС – международный стандарт
- ООП – основные образовательные программы
- ПРК – представитель руководства по качеству
- РК – руководство по качеству
- СМК – система менеджмента качества
- СП – структурное подразделение
- УМК – учебно-методический комплекс
- ЦМК – Центр менеджмента качества ЮФУ
- ENQA – Европейская ассоциация по обеспечению качества высшего образования

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

Университет разработал, документировал, внедрил и поддерживает в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшает ее результативность в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003** с целью:

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

Действия сотрудников направлены на постоянное улучшение СМК в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008, ГОСТ РВ 15.002-2003**, рекомендациями IWA 2:2003 и Типовой модели системы качества образовательного учреждения (СКОУ).

В ЮФУ применяются следующие формы управления деятельностью:

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

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

Систему менеджмента качества ЮФУ образуют следующие компоненты:

1. Структура ЮФУ (приложение 1), Схема взаимодействия процессов (приложение 2).
2. Процессы образовательной и научно-исследовательской и инновационной деятельности, объединенные в систему бизнес-процессов (раздел 7, за исключением п.7.4 и 7.6).
3. Ресурсы (система обеспечивающих процессов) (раздел 6, п. 7.4 и п.7.6).
4. Документация СМК (п.4.2).
5. Обеспечение безопасности информации (п.4.3 ГОСТ РВ 15.002-2003)**.

Система менеджмента качества университета основывается на исполнении принципов менеджмента качества (рис. 1) и процессном подходе. Для этого руководство ЮФУ определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации. Общая последовательность и взаимодействие процессов СМК представлены на схеме в приложении 2. Данная схема представляет собой процессную модель системы менеджмента качества ЮФУ и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантиях качества деятельности университета, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантий качества. Модель охватывает все основные требования МС ИСО 9001:2008, ГОСТ РВ 15.002-2003** и Типовой модели качества образовательного учреждения, которая включает в себя Стандарты и директивы ENQA, не детализируя их. В скобках указаны номера процессов модели СКОУ, относящихся к соответствующему разделу МС ИСО 9001:2008.

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

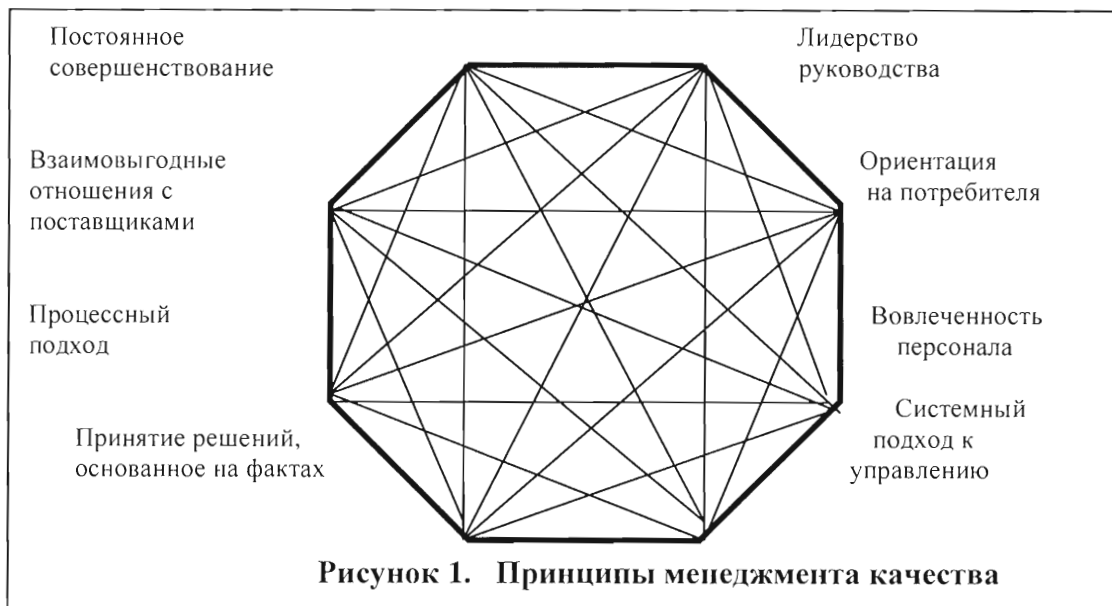
В том случае, когда положения модели системы качества ЮФУ затрагивают области, которые регламентируются требованиями государственных образовательных стандартов, органов лицензирования и аккредитации, ЮФУ гарантирует, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют и доступны для независимой экспертизы.

Для обеспечения единого понимания философии качества и эффективного исполнения функций в системе менеджмента качества, а также выполнения обязательных требований МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003** по управлению процессной деятельностью разработана И.СМК-4.1/01-2009 «Процессная модель СМК».

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

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

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



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

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

научно-технической продукции;

- процессы обеспечения ресурсами поддерживают жизнедеятельность всего университета в целом;
- процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения.

Состав процессов системы качества на текущий период определяется на основании:

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

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

В **БСП.СМК-4.1/02-2011 «Модель «Управление и развитие СМК ФГАОУ ВПО ЮФУ»** (Блок-схемы процессов СМК по МС ИСО9001:2008, ГОСТ РВ 15.002-2003) приведена процессная Модель «Управление и развитие СМК ФГАОУ ВПО ЮФУ»**.

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

Поскольку качество процессов отражается в качестве результатов, в университете определены методы, необходимые для обеспечения результативного функционирования процессов, а для наиболее важных процессов – критерии результативности. Одновременно во всех процессах СМК используется принцип приоритета предупреждающих действий перед корректирующими, так как предупреждение появления несоответствий требует меньших затрат и ресурсов, чем их исправление.

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

Осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов СМК.

Создана действенная система управления системой менеджмента качества путем организации стратегического уровня управления (ректорат, Совет по качеству ЮФУ, Центр менеджмента качества) и оперативного уровня (комиссии по качеству институтов, факультетов, НИИ и административно-управленческих служб ЮФУ-центра) (Приложение 3)

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

С реализацией процессного подхода перед Университетом открываются следующие возможности:

- ориентация всех сотрудников и видов деятельности на достижение конечного результата, определяемого общей целью,
- более четкое восприятие изменений требований потребителей,
- возможность приспосабливаться к изменяющимся внешним условиям,
- возможность постоянного совершенствования на основе измерения выходов процессов,
- прозрачность всех видов деятельности и их согласованность,
- простой способ выделения зон ответственности, что облегчает формулирование требований,

- более лёгкое управление организацией: сокращается путь передачи информации и управляющих действий как по вертикали, так и по горизонтали,
- формирование единой направленности менеджмента и производства на основе чёткой постановки цели,
- устранение обособленности сотрудников,
- выполнение измерений и анализа, способствующих постоянному улучшению,
- выявление участков, выпадающих из-под влияния системы менеджмента качества,
- исключение дублирования видов деятельности,
- чёткое определение ответственности и полномочий,
- объединение сотрудников и усиление коллективной (командной) работы.

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

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

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

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

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

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

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

Документация СМК способствует:

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

В состав документации системы менеджмента качества ЮФУ включены:

- 1) Документально оформленные Политика в области качества и Цели в области качества на текущий период.
- 2) Руководство по качеству.
- 3) Обязательные документированные процедуры, требуемые МС ИСО 9001:2008 для управления отдельными аспектами СМК: документацией и записями, несоответствиями, проведения внутренних аудитов, осуществления корректирующих и предупреждающих действий.

4) Документы, необходимые университету для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими. В данную группу документов входят нормативные документы федерального и регионального уровня, так и локальные нормативные документы университета.

5) Записи, требуемые как МС ИСО 9001:2008, ГОСТ РВ 15.002-2003**, так и включенные университетом в область СМК.

Формы представления документации СМК и ее носители определены университетом.

Иерархическая структура документации СМК ЮФУ многоуровневая и включает в себя:

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

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

3 уровень - Планирование качества на основе Планов и Программ мероприятий;

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

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

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

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

Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных нормативных ссылок.

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

- процедуры и инструкции;
- информационная карта процесса (ИКП) и блок-схемы;
- нормативные документы федерального и регионального уровня;
- локальные нормативные документы университета;
- положения о подразделениях;
- должностные инструкции;
- записи;
- нормативные документы, регламентирующие отдельные аспекты организации образовательной, научно-исследовательской и социальной деятельности в университете (положения, регламенты и т.п.)
- другие внутренние и внешние документы.

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

4.2.2 Руководство по качеству

Настоящее «Руководство по качеству» (далее РК) – обязательный документ СМК, в котором изложено общее описание системы менеджмента качества ЮФУ, а также требования к ее функционированию в соответствии с МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003**. Руководство по качеству составлено в соответствии с требованиями МС ИСО/ТР 10013:2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента»

РК является документом, который демонстрирует возможности Университета обеспечивать потребителей образовательными и научно-исследовательскими услугами в

соответствии с их требованиями, а также требованиями правовых, нормативных и методических документов.

РК содержит все необходимые данные (непосредственно и/или в виде ссылок), подтверждающие соответствие СМК требованиям МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003**, внутренней и/или внешней регламентирующей документации.

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

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

Структура РК в целом соответствует структуре стандарта МС ИСО 9001:2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003**.

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

Подлинник (контрольная версия) РК находится в ЦМК. Полная электронная версия документа размещается во внутренней электронной сети для обеспечения свободного доступа сотрудников структурных подразделений Университета.

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

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

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

4.2.3 Управление документацией

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

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

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

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

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

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

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

Для выполнения этих требований в ЮФУ предусмотрены:

- официальное одобрение документов до их выпуска;
- анализ и актуализация по мере необходимости и повторное одобрение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия актуальных версий документов в соответствующих подразделениях ЮФУ;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми путем установления индивидуальных кодов, наличия всех необходимых подписей с расшифровкой, дат согласования и утверждения, а также указания на принадлежность документа к документации Южного Федерального университета. Для унифицирования используемых кодов и обозначений документации разработана и применяется инструкция **И.СМК-4.2.3/05-2009 «Кодирование документации и записей СМК ЮФУ»**.
- обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой путем соблюдения распоряжения о введении в действие в подразделениях университета. Процесс управления внешними нормативными документами описан в процедуре **ДП.СМК-4.2.3/07-2009 «Управление внешней нормативной документацией»**;
- предотвращение использования устаревших документов путем размещения в электронной системе документооборота ЮФУ актуальных версий документов.

Для систематизации нормативных документов и записей на уровне структурного подразделения в ЮФУ действует номенклатура дел, управление которой обеспечивается соблюдением требований **ДП.СМК-4.2.3/04-2009 «Управление номенклатурой дел»**.

Все организационно-управленческие документы СМК классифицированы по уровням и сведены в реестр **К.СМК-4.2.3/06-2009 «Классификатор ОУД СМК»**.

Понимание терминологии и обеспечение однозначного толкования терминов и определений, использованных в документации СМК, обеспечивается словарем **И.СМК-4.2.3/03-2009 «Словарь терминов СМК ЮФУ»**.

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

4.2.4 Управление записями

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

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

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

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

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

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

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

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

Конкретные виды записей и данных о качестве для каждого процесса и подпроцесса СМК ЮФУ определены в соответствующих документированных процедурах и инструкциях СМК, а также классифицированы и сведены в реестр **К.СМК-4.2.4/02-2009 Классификатор «Записи системы менеджмента качества»**. Необходимые формы записей также представлены в соответствующих нормативных документах СМК.

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

4.3 Обеспечение безопасности информации**

Порядок организации работ по защите информации соответствует ГОСТ РВ 50934, ГОСТ РВ 50859. Порядок и организация работ по защите информации определены в ДП.СМК 4.3/01 «Обеспечение защиты информации».

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства Южного федерального университета

В область ответственности руководства Южного федерального университета, в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008, а также рекомендациями IWA2:2003 и Типовой модели системы качества образовательного учреждения, входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества стратегического управления университетом, предоставления образовательных услуг высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования и в области научно-исследовательской деятельности:

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности ЮФУ, его достижениях и планах развития (см. раздел 7.2.2 РК);
- обеспечение понимания всеми сотрудниками ЮФУ требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему и дополнительному профессиональному образованию и научно-исследовательской деятельности (см. раздел 7.2. РК);
- разработка и реализация Политики ЮФУ в области качества (п.5.3 РК);
- определение для ЮФУ в целом и его подразделений, а также процессов его системы качества целей в области качества (п.5.4.1 РК);
- планирование и развитие системы качества (п.5.4 РК);
- поддержание структуры процессов СМК (п.4.1 РК) и организационной структуры ЮФУ (п.5.5.1 РК), наиболее отвечающих стоящим перед университетом целям;
- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала ЮФУ (п. 5.5.1 РК);
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества ЮФУ (п.6.1 РК);
- поддержание компетентности персонала ЮФУ, гарантирующей качество высшего и дополнительного профессионального образования и научно-исследовательских работ и продуктов (п.6.2.РК);
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество (п.4.2.3);
- ежегодная оценка системы качества ЮФУ посредством проведения анализа и оценки результативности и эффективности системы качества со стороны руководства (п.5.6 РК);
- подготовку ЮФУ к лицензированию и аккредитации (п.5.2 РК).

5.2 Ориентация на потребителя и заинтересованные стороны

В качестве потребителей и заинтересованных сторон результатов образовательного процесса, а также процесса научных исследований и разработок выступают органы государственной и муниципальной власти, иностранные контрагенты, юридические и физические

лица:

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

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

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

Высшее руководство ЮФУ приняло на себя обязательства:

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

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

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

Взаимодействие между ЮФУ и ВП МО установлены в СМК в соответствии с «Положением о военных представительствах Министерства обороны РФ»**.

5.3 Политика в области качества

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

Высшее руководство ЮФУ в сотрудничестве с академическим сообществом университета

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

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

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

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

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

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

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

Политика ЮФУ в области качества доводится до сведения всех сотрудников университета, его партнеров и иных заинтересованных сторон.

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

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

Ректор университета периодически (при необходимости) пересматривает Политику в области качества ЮФУ с целью внесения в неё изменений. При внесении изменений в Политику в области качества ЮФУ, ответственность за ее актуализацию в подразделениях возложена на руководителей структурных подразделений Университета.

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

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

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

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

Цели в области качества процессов СМК, структурных подразделений и персонала анализируются и пересматриваются ежегодно в рамках анализа СМК со стороны руководства (п. 5.6 РК).

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

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

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

5.4.2. Планирование системы качества университета

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

Планирование используется для:

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

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

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

- разработку (пересмотр) необходимых документов СМК;
- разработку и внедрение новых процессов СМК;
- обеспечение СМК необходимыми ресурсами;
- подготовку и повышение квалификации персонала Университета в области качества;
- предупреждающие мероприятия;
- анализ СМК руководством ЮФУ;

- улучшение (мероприятия по улучшению, принятые по результатам анализа СМК со стороны руководства).

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

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

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

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Распределение ответственности и полномочий

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

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

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

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

Структура управления ЮФУ приведена в приложении 1. Формирование организационной структуры университета производится в соответствии с П.СМК-5.5.1/01-2009 «Положение об организационной структуре ЮФУ». Вследствие холдинговой структуры управления университета ректор ЮФУ по доверенности передал часть своих полномочий руководителям крупных структурных подразделений, в частности ТТИ, ПИ, ИАрХИ, филиалов и НИИ. В этом случае права и ответственность за состав и формирование организационной структуры возложена на вышеуказанных руководителей.

Структуры управления системой менеджмента качества ЮФУ на стратегическом и оперативном уровнях приведены в приложении 3.

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

5.5.2 Представитель руководства в области качества

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

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов;
- анализ результативности СМК в целом;
- подготовку и представление руководству ЮФУ данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками университета.

Вследствие многоуровневой структуры управления ЮФУ Представитель руководства по качеству частично делегирует свои полномочия Председателям комиссий по качеству различных направлений деятельности (институтов, факультетов, НИИ и др.). Конкретные функции, права и ответственность Представителя руководства по качеству и Председателя комиссии по качеству приведены в П.СМК-5.5.2/04-2009 «Положение о Представителе руководства по качеству» и в П.СМК-5.5.2/03-2009 «Положение о Комиссии по качеству ЮФУ».

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

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

5.5.3 Внутренний обмен информацией

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

- оформления различных программ, планов и отчетов;
- регулярные совещания сотрудников на различных уровнях (локальные – по факультетам, кафедрам, лабораториям, у руководства институтов, департаментов и Университета);
- регулярные заседания Ученых советов и Советов (Комиссий) по качеству;

- обмен информацией в рамках системы общего делопроизводства, в том числе и системы электронного документооборота (приказы, распоряжения, служебные записки), а также посредством внутренней информационной сети и печатных изданий;
- проведение семинаров, конференций и т.д.

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

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

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

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

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

За координацию внутренних информационных потоков несет ответственность Проректор по информатизации и электронному обучению.

5.6 Анализ СМК со стороны руководства

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

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

Основными задачами анализа СМК являются:

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

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

- результаты выполнения планов развития системы менеджмента качества, разработанных по итогам предыдущего анализа;
- данные об удовлетворенности потребителей, а также претензий по качеству деятельности университета со стороны потребителей;
- информация об изменениях в законодательстве или издании нормативно-правовых актов, влияющих на деятельность университета;
- результаты внешних проверок (аудитов);
- результаты внутренних проверок (аудитов);
- анализ результатов работы поставщиков при закупках продукции, услуг, в том числе услуг сторонних специалистов и организаций;
- результаты выявления, анализа и устранения несоответствий;
- тенденции измеряемых показателей процессов СМК;
- результаты корректирующих и предупреждающих действий;
- предложения по улучшению СМК (в том числе и от потребителей).

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

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

На основе предложений и рекомендаций, изложенных в отчетах (протоколах) Комиссий по качеству, Представитель руководства университета по качеству разрабатывает мероприятия по совершенствованию СМК, касающиеся:

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

После окончания работ по анализу функционирования СМК руководство проводит обсуждение вопросов качества на заседаниях Ученого совета или Совета по качеству ЮФУ. На заседаниях обсуждаются задачи на текущий год и перспективу, мероприятия по разработке и внедрению (развитию) СМК, а также вырабатываются предложения по совершенствованию СМК.

6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1 Обеспечение ресурсами

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

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

© ЮФУ, 2011

**- применимо к структурным подразделениям ЮФУ, входящим в область сертификации по ГОСТ РВ 15.002-2003.

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

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

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

МР-6.3(3.5) «Управление информационной средой»

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

МР-6.3(3.9) «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»

МР-7.4(3.6*) «Управление закупками»¹

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

К основным ресурсам университета относятся:

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

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

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

6.2 Персонал

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

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

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

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

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

На каждого сотрудника заводится личное дело, личная карточка (с записями об образовании, подготовке, навыках и опыте), которые поддерживаются в рабочем состоянии сотрудниками управления по работе с персоналом согласно документированной процедуре ДП-6.2(3.1)/01 –2009 «Управление персоналом».

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

Повышение квалификации персонала предусматривает:

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

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

Проректор по управлению персоналом и безопасности совместно с проректором по учебно-методической и социальной работе университета несут ответственность за организацию периодической подготовки и переподготовки персонала университета. Процесс, обеспечивающий поддержание компетентности сотрудников ЮФУ поддерживается инструкцией И.МР-6.2.2(3.1)03-2009 «Повышение квалификации сотрудников ЮФУ».

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

6.2.1. Аттестация персонала**

Состав должностей, подлежащих аттестации устанавливается исходя из задач, по которым проводится аттестация (исполнителей участвующих в выполнении госзаказа, исполнителей проводящих входной контроль, исполнителей на право выполнения специальных работ) согласно перечню должностей руководителей, специалистов и других работников. Порядок проведения аттестации персонала описан в ДП.СМК-6.2.2.4-2011 «Порядок проведения аттестации руководителей, специалистов и технических исполнителей организации».

6.3- 6.4 Инфраструктура и производственная среда

Процесс 3.3 - Редакционно-издательская деятельность

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

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

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

Процесс 3.4* - Управление информационными ресурсами библиотеки

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

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

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в процедуре **ДП.МР-6.3(3.4*)/01-2009 «Управление информационными ресурсами библиотеки».**

Процесс 3.5 - Управление информационной средой

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

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

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

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

Процесс 3.7* - Управление инфраструктурой

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

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

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

Инфраструктура Университета поддерживается в рабочем состоянии посредством:

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

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

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

Для используемого оборудования обеспечивается:

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

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

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

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

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

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

Процесс 3.8 – Управление производственной средой

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

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

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

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

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

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

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

Процесс 3.9 - Обеспечение безопасности жизнедеятельности

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

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

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

Процесс 3.10 - Социальная поддержка обучающихся и сотрудников ЮФУ

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

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

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в **Положении о профсоюзной организации работников и обучающихся федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный Федеральный университет».**

7 ВЫПУСК ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ И НАУЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

7.1 Планирование деятельности

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

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

- продукцией основных процессов **высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования** является образовательная услуга;
- учебно-методическая продукция и интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг отождествляется со **вспомогательной продукцией**; обеспечивающей требуемый уровень качества образовательной услуги;
- продукцией основных процессов **научной деятельности** являются: научные статьи и монографии; научные отчеты; объекты интеллектуальной собственности; технологии; открытия; проекты; конструкторские разработки; наукоемкая продукция.

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

Планирование этапов ЖЦП производится с учетом:

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

Выходными данными для планирования являются:

- базовые учебные планы специальности и направлений подготовки по всем формам обучения, рабочие учебные планы;
- графики учебного процесса;
- расписание занятий и экзаменационных сессий;
- годовой план научной деятельности ЮФУ;
- годовые планы работы кафедр;
- годовые планы работы факультетов;
- прочие аналогичные документы, имеющие отношение к образовательной и научной деятельности университета.

Все планы и программы утверждаются ректором или проректорами университета.

7.2 Процессы, связанные с потребителем

7.2.1 Определение требований, относящихся к деятельности университета

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

Требования к основным видам деятельности включают:

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

Требования, установленные потребителем, определяются на основании следующих документов:

- федеральные законы, акты Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки и других органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- входящие документы (письма, факсы) от потребителей, организаций, работодателей, партнеров;
- оценка работы Университета и предложения по улучшению образовательной, научной и инновационной деятельности (как от обучающихся, так и от организаций, направляющих работников на обучение);
- Устав Университета и другие локальные нормативные акты.

7.2.2 Анализ требований, связанных с деятельностью университета

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

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

В соответствии с требованиями ФГОС и в результате анализа требований потребителей и возможностей университета по выполнению данных требований формируются базовые учебные планы ЮФУ, рабочие учебные планы специальностей и направлений, реализуемых на факультетах, планы научно-исследовательских работ и т.д. Все планы подлежат утверждению в установленном порядке и являются подтверждением соответствия требованиям потребителей к оказанию образовательных и научно-исследовательских услуг.

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

Анализ требований, относящихся к продукции обеспечивает:

- определение требований к продукции;
- согласование требований контракта или заказа, отличающихся от ранее сформулированных;
- способность Университета выполнять определённые требования;
- оценку способности Университета выполнять определенные требования.

Проведение и координация работ по анализу контракта осуществляется в соответствии с ДП.СМК-7.2/01-2011 «Анализ, разработка, согласование и утверждение договоров»**.

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

7.2.3 Связь с потребителем

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых ЮФУ, в системе качества осуществляется в рамках процесса И.БП-7.2 (2.1*) /01 «Маркетинговые исследования рынка труда и образовательных услуг». Управление процессом маркетинговых исследований внешней среды университета осуществляют

следующие структурные подразделения университета: Социологический центр мониторинга, диагностики и прогнозирования социального развития, Отдел практик, связи с рынком труда и выпускниками, Координационно-аналитический Центр развития карьеры и Отдел общественных связей и коммуникативных технологий, основными функциями которых являются определение требований студентов (абитуриентов), предприятий (организаций), а также проведение мониторинга информации, касающейся восприятия потребителями соответствия ЮФУ требованиям потребителей (8.2.1 РК). Для определения требований и удовлетворенности потребителей (слушателей, предприятий и организаций, грантодателей и зарубежных партнеров) дополнительного профессионального образования, а также научных исследований и разработок в структурных подразделениях ЮФУ назначены ответственные.

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

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

- информации об образовательной и научной деятельности университета;
- прохождения запросов, договоров (контрактов), заявок, включая дополнения и изменения;
- удовлетворенности потребителей, включая претензии (обратная связь с потребителями).

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

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

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

- планах развития.

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

Информация о разнообразной деятельности университета доводится до потребителей посредством:

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

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

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

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

7.3 Проектирование и разработка

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

Целью процесса проектирования образовательных программ является: открытие новых специальностей (направлений подготовки), востребованных на современном рынке труда, разработка основных образовательных программ и учебных планов на основе федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО, утвержденных Министерством образования и науки Российской Федерации) с учетом примерных учебных планов и примерных образовательных программ. На основе ФГОС ВПО университетом разрабатываются основные образовательные программы подготовки специалистов, которые включают в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие воспитание и качество подготовки обучающихся, а также программы учебной и производственной практик, календарный учебный график и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Процесс проектирования научной продукции связан с требованиями ее потребителей к качеству и срокам изготовления. Главной целью и результатом такого проектирования является формирование соответствующих планов инновационной и научной деятельности университета, в которых содержатся мероприятия, направленные на научное исследование и разработку новых и переработку действующих программ и методов обучения. Описание порядка планирования, организации и проведения научно-исследовательских работ приведены в **ДП.БП-7.5(2.10)-2009 «Научные исследования и разработки»**.

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

С целью оказания качественных и соответствующих требованиям потребителей образовательных услуг Южный федеральный университет осуществляет планирование учебного процесса путем составления учебных планов направлений и специальностей. При этом региональный компонент и компонент по выбору в учебных планах формируется с учетом

специфики региона, требований потребителей (как студентов, так и работодателей). Ответственность за разработку учебных планов несет выпускающая кафедра, план визируется заведующим кафедрой, деканом, согласуется с Учебным управлением и утверждается ректором.

На основе требований ФГОС ВПО, учебных планов и примерных образовательных программ (при их наличии) разрабатываются основные образовательные программы, рабочие программы учебных дисциплин по специальностям (направлениям подготовки), компетентностная модель выпускника.

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

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

Кафедра несет ответственность за разработку рабочих программ всех дисциплин согласно учебному плану специальности (направления подготовки).

Для каждой учебной дисциплины разрабатывается учебно-методический комплекс. Требования к содержанию и оформлению УМК дисциплины регламентированы в документе «Порядок оформления учебно-методических ресурсов». УМК хранится и актуализируется кафедрой-разработчиком с учетом требований и/или пожеланий выпускающей кафедры.

Кафедры осуществляют подготовку и издание учебно-методической литературы по дисциплинам учебных планов по специальностям и направлениям подготовки. Виды учебной и методической литературы, сроки их издания отражаются в ежегодном плане издания кафедр и факультета, а также в индивидуальных планах преподавателей. Разработка учебно-методической литературы осуществляется в соответствии с инструкцией о порядке подготовки и издания внутривузовской литературы.

На основе утвержденных первым проректором по учебной работе базовых учебных планов выпускающими кафедрами разрабатываются рабочие учебные планы, которые согласуются с деканом. По рабочему учебному плану заместителями деканов по учебной работе составляется расписание занятий, которые утверждаются первым проректором по учебной работе.

На основе рабочих учебных планов рассчитывается объем учебной работы преподавателей кафедр, который базируется на примерных нормах времени, регламентированных в приказах Минобразования и науки РФ, и доводится до кафедр. Ответственность за расчет нагрузки несет Учебное управление ЮФУ. Вопросы планирования учебного процесса отражены в **И.БП-6.3.(3.2*)-2009 «Управление образовательной средой»**. На основе общей учебной нагрузки на факультете распределяется нагрузка между преподавателями. Ответственность за распределение нагрузки несет заведующий кафедрой. На основе расчета и распределения нагрузки на предстоящий учебный год, учебно-методической, организационно-методической и научной работы кафедры формируются индивидуальные планы работы ППС, которые являются основным документом, определяющим объем и содержание работы преподавателя. Индивидуальный план утверждается заведующим кафедрой, план заведующего кафедрой утверждается деканом, план декана рассматривается на Ученом Совете факультета и утверждается первым проректором по учебной работе.

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

Проектирование осуществляется раз в год перед началом учебного процесса.

Цель, задачи и основные требования к проектированию и разработке основных образовательных программ, а также взаимоотношения кафедр и деканатов факультетов с другими структурными подразделениями и должностными лицами ЮФУ, участвующими в этом процессе регламентируются инструкцией ДП.БП-7.3(2.2*)/01-2009 «Проектирование и разработка образовательных программ ВПО».

Последовательность и основные требования системы качества ЮФУ к процессу лицензирования и аккредитации специальностей (направлений подготовки) изложена в И.СМК-5.2(1.4)-2009 «Подготовка к лицензированию и аккредитации».

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

Ответственность за разработку учебных планов дополнительного профессионального образования несет УМУ ЮФУ, план визируется разработчиком программы, Проректором по учебно-методической и социальной работе, руководителем Центра дополнительного образования, утверждается ректором.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в инструкции И.БП-7.3(2.7)-2009 «Проектирование программ дополнительного образования»

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

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

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

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

При определении входных данных учитываются:

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

Входными данными для проектирования и разработки ООП являются ФГОС ВПО и примерные ООП. Входными данными для проведения инновационных разработок и разработок (доработок) программ обучения являются результаты оценки инновационного потенциала основных образовательных программ ЮФУ.

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

7.3.3 Выходные данные для проектирования и разработки

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

Выходные данные проектирования и разработки должны:

- отвечать входным требованиям;
- обеспечивать соответствующей информацией по закупкам, производству и обслуживанию;
- содержать критерии приемки продукции или ссылки на них, определять характеристики продукции, существенные для ее правильного и безопасного использования.

Выходными данными при проведении проектирования образовательных услуг являются рабочие учебные планы, рабочие программы дисциплин, учебно-методические комплексы, программы производственных практик, программы итоговой государственной аттестации (ИГА), методические указания к учебным дисциплинам и т.п.

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

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

7.3.4 Анализ проектирования и разработки

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

7.3.5 Верификация проектирования и разработки

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

7.3.6 Валидация проектирования и разработки

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

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

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

7.3.7 Управление изменениями

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

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

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

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

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

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

Контроль выполнения плана по закупкам осуществляет Проректор по экономике.

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

В системе менеджмента качества университета определен, документирован и поддерживается в рабочем состоянии процесс «Закупки», который реализуется согласно требованиям **Временного регламента организации закупочной деятельности федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» (Новая редакция) № 251-ОД от 01.11.2010**, обеспечивающий соответствие закупаемых товаров, работ и услуг, необходимых для осуществления образовательной, научной и инновационной деятельности, установленным требованиям.

Данный процесс СМК распространяется на закупку:

- продукции, необходимой для обеспечения качества образовательной и научной деятельности (компьютерная техника, оргтехника, специальное оборудование, программное обеспечение, расходные материалы и т.п.);

- работ и услуг сторонних организаций, осуществляющих сервисное, техническое обслуживание и ремонт объектов инфраструктуры (зданий, сооружений, инженерных коммуникаций, средств связи, автотранспорта, оборудования и т.п.);
- работ и услуг сторонних организаций, специалистов, необходимость в которых может выявиться при осуществлении образовательной, научной и инновационной деятельности.

Процесс осуществления закупок устанавливает:

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

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

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

Наиболее распространенными критериями являются:

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

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

По результатам заседаний Комиссии составляются соответствующие протоколы, в которых указывается информация об участниках размещения заказа, предложенные участниками условия исполнения заказа, поименный список голосовавших членов Комиссии, выбранный поставщик с обоснованием причин отбора. Результаты оценки и выбора поставщиков продукции (услуг) отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с **Временным регламентом организации закупочной деятельности федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» (Новая редакция) № 251-ОД от 01.11.2010.**

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

Проректор по экономике выполняет следующую работу:

- осуществляет контроль за подготовкой документов на закупку, согласно п. 7.4.2;

- после оформления документов и оплаты по контракту, контролирует доставку закупленной продукции. Доставку продукции в Университет могут осуществлять поставщики закупаемой продукции, специализированные фирмы или персонал ЮФУ;
 - передаёт продукцию в распоряжение материально-ответственного лица.
- Университет также разработал критерии повторной оценки поставщиков материалов и услуг для своих нужд. Повторная оценка призвана устранить возможное негативное влияние недобросовестного поставщика на деятельность университета. Такая оценка проводится после поставки и влияет на составление реестра одобренных поставщиков на следующий отчетный период. Порядок оценки и выбора поставщиков приведен в И.СМК-7.4.1-2011 «Закупки. Оценка и выбор поставщиков»**.

7.4.2 Информация по закупкам

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

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

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

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

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

7.4.3 Верификация закупленной продукции и услуг

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

Продукция

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

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

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

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

- комплектности сопроводительных документов.

Результатом проверок может быть:

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

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

Услуги

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

Результатом проверок может быть:

- признание работы поставщика удовлетворительной – соответствующей предъявленным в контракте (договоре) требованиям по качеству и подписание соответствующих документов, свидетельствующих о выполнении работ (акты приема-сдачи работ);
- признание работы поставщика неудовлетворительной – несоответствующей предъявленным в контракте (договоре) требованиям по качеству, и согласование содержания и сроков проведения поставщиком корректирующих мероприятий;
- признание работы поставщика неудовлетворительной с незамедлительным расторжением контракта (договора), согласно механизму расторжения, предусмотренному в контракте (договоре).

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

Организация и порядок проведения входного контроля закупленной продукции, а также требования к организации ее хранения, учета, выдачи в производство, изоляции и возврата брака должны соответствовать ГОСТ 24297 и И.СМК-7.4.3-2011 «**Верификация закупленной продукции**»**.

7.5 Обеспечение образовательной и научно-исследовательской деятельности

7.5.1 Управление образовательной и научно-исследовательской деятельностью

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

- наличие информации, дающей описание требуемых характеристик образовательной услуги и научной продукции;
- наличие необходимых инструкций;

© ЮФУ, 2011

** - применимо к структурным подразделениям ЮФУ, входящим в область сертификации по ГОСТ РВ 15.002-2003.

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

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

Организация проведения каждого учебного года состоит из следующих этапов:

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

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

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

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

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

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

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

Ответственными за процесс управления воспитательной и внеучебной работой университета является Проректор по учебно-методической и социальной работе.

Ответственными за процесс управления научно-исследовательской деятельностью и инновационной университета является Первый проректор по научной и инновационной деятельности.

Ответственными за процесс управления международной деятельностью университета является Проректор по международной деятельности и региональной политике.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ДП.СМК-7.5/02-2011 «Производство и обслуживание продукции»;**

И.СМК-7.5.5-2011 «Управление сохранением и поставкой готовой продукции».**

7.5.2 Валидация процессов обеспечения образовательной и научно-исследовательской деятельности

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

Валидация образовательного процесса должна демонстрировать его способность достижения запланированных результатов. С этой целью университет проводит ежегодную самооценку и участвует в процессе лицензирования и аккредитации. Также в качестве валидации компетенции выпускников могут быть приняты официальные отзывы работодателей.

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

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

Документами, подтверждающими валидацию, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

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

© ЮФУ, 2011

** - применимо к структурным подразделениям ЮФУ, входящим в область сертификации по ГОСТ РВ 15.002-2003.

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

На основе вышеуказанной идентификации образовательной деятельности обеспечивается ее прослеживаемость.

С помощью существующего порядка идентификации можно установить:

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

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

Например:

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

Ответственность за обеспечение идентификации и прослеживаемости возложена на руководителей подразделений.

7.5.4 Собственность потребителя

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

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

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

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

Примечание: Собственность потребителя включает также интеллектуальную собственность.

7.5.5 Обеспечение сохранности услуг и продукции

Университет обеспечивает сохранение соответствия продукции в ходе внутренней обработки и поставки в место предполагаемого назначения установленным требованиям. При предоставлении образовательных услуг это может выражаться, например, в проведении дополнительных занятий со студентами, отсутствовавшими по уважительным причинам (болезнь, участие в конкурсах и

т.д.). Для научной продукции сохранение соответствия заключается в идентификации, обеспечении правильных погрузочно-разгрузочных работ, упаковку, хранение и защиту. Такое сохранение может применяться и к составным частям продукции.

7.6 Управление устройствами мониторинга и измерений

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

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

Там, где необходимо получить достоверные результаты, измерительное оборудование:

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

Порядок управления устройствами для мониторинга и измерений изложен в инструкции **И.МР-7.6-2009 «Управление устройствами для мониторинга и измерений»**.

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

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

8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

Взаимосвязь процессов измерения, анализа и улучшения представлена на рисунке 2, согласно которому:

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

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

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

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

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

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

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

ДП.СМК-8.2.2/02-2009 «Проведение внутренних проверок системы менеджмента качества»,

ДП.СМК-8.5(4.3)-2009 «Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия».

И.СМК-8.1.1-2011 «Применение статистических методов при управлении качеством».**

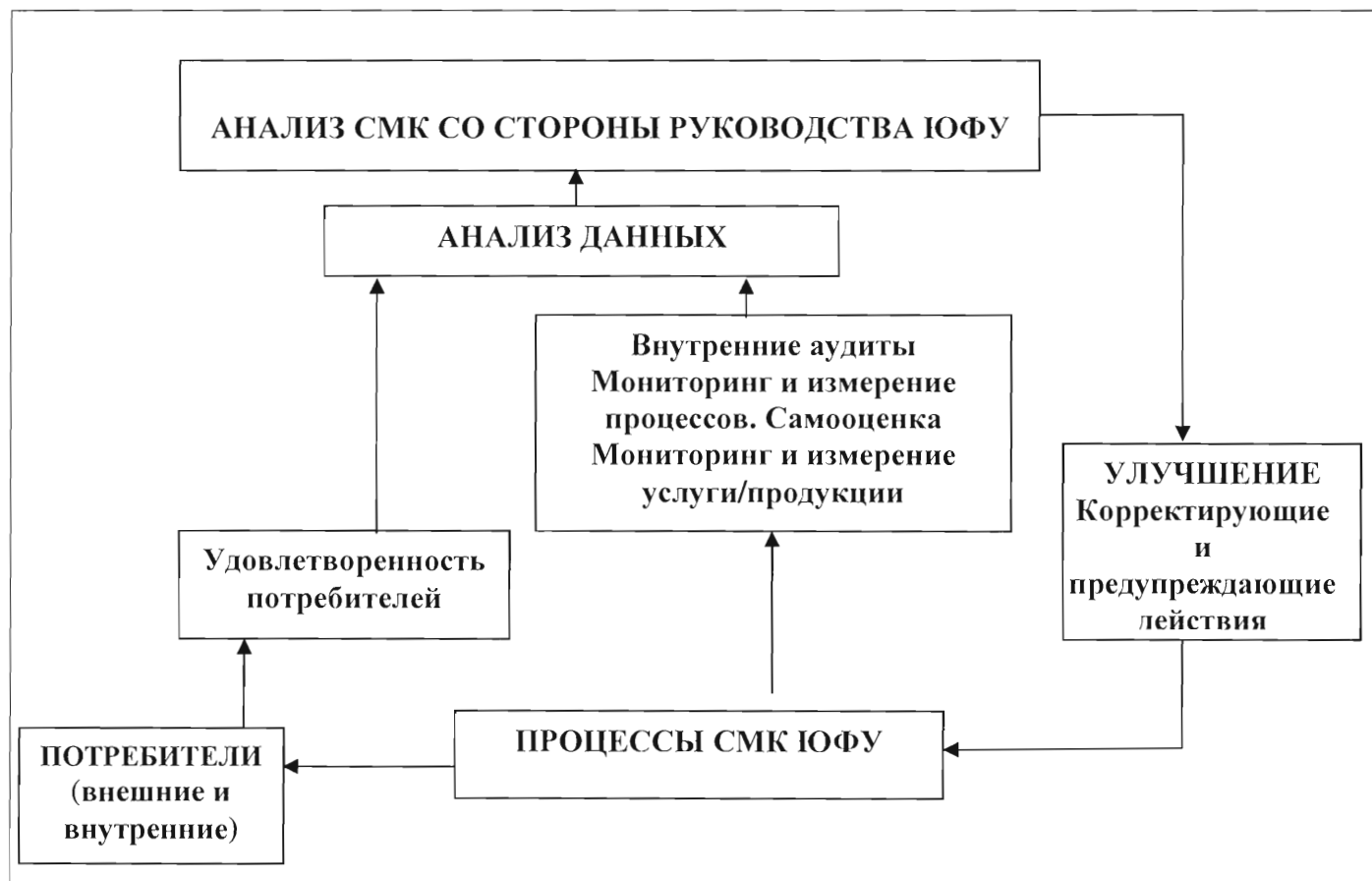


Рисунок 2. Взаимосвязь процессов измерения, анализа и улучшений

8.2 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЯ

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Основными потребителями услуг Южного федерального университета являются:

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

Методами получения информации об удовлетворенности потребителей услуг ЮФУ являются социологические исследования студентов, преподавателей и работодателей, регистрация обращений, жалоб, рекламаций, претензий, писем и др. Оценка удовлетворенности производится также и в текущем режиме при встречах и беседах с потребителями продукции и услуг.

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

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

8.2.2 Внутренние аудиты

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

Внутренние аудиты являются:

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

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

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

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

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

Внутренний аудит состоит из следующих основных этапов:

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

Результаты внутренних проверок используются:

- начальником сектора внутренних аудитов СМК ЦМК при подготовке ежегодного отчета для анализа СМК со стороны руководства.
- руководителями структурных подразделений и/или процессов:
 - при оценке результативности процесса;

- принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (документированная процедура ДП. СМК-8.5(4.3)-2009 «Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия»;

- планировании мероприятий по улучшению процессов системы менеджмента качества ЮФУ.

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

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

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

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

Мониторинг и измерение процессов включает:

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

Для конкретных процессов методы мониторинга и измерения процессов, их периодичность определены в информационных картах процессов СМК.

Мониторинг и измерение процесса осуществляет руководитель процесса. Также измерение процессов осуществляется и при проведении всех видов аудита (внешние инспекционные аудиты, внутренние аудиты). На основании полученных результатов могут предприниматься меры по корректировке процесса или, при необходимости, по улучшению процесса для обеспечения результативности СМК.

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

8.2.4 Мониторинг и измерение образовательных услуг и научной продукции

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

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

профессиональной и общей подготовки;

- мониторинг и измерение качества научной продукции;
- мониторинг выполнения факультетами целевых показателей развития, реализации собственных задач факультетов и обеспеченности ООП ВПО модернизированными учебно-методическими ресурсами.

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

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

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

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

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

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

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

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

Измерение уровня знаний, умений и навыков выпускников осуществляется при сдаче государственных экзаменов и защите выпускной квалификационной работы. Ответственными за данные процессы являются заведующие выпускающими кафедрами. Итоговая государственная аттестация проводится на основании Положения в виде государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ (дипломных работ и проектов). Результаты проведенных

защит рассматривается на заседаниях выпускающих кафедр и Совета факультета. По результатам анализа проведенных защит ВКР делаются выводы о способности кафедр факультета осуществлять подготовку и выпуск специалистов по указанным специальностям. В случае выявления несоответствий планируются и предпринимаются корректирующие действия.

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

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

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

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

8.3 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

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

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

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

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

Выявленное несоответствие подлежит обязательной регистрации. Основными источниками несоответствий являются процессы:

- Проектирование и разработка (БП- 7.3).
- Верификация закупленной продукции и услуг (МР - 7.4.3).
- Реализация образовательных услуг и научно-исследовательская деятельность (БП-7.5).
- Удовлетворенность потребителей (БП-7.2.3 - в части фиксации претензий потребителей и СМК.8.2.1(2.1)).
- Мониторинг и измерение процесса и услуги(продукции) (СМК-8.2.3-8.2.4).
- Внутренний аудит (СМК-8.2.2).
- Проверки органов надзора и контроля.

Управление несоответствиями состоит из реализации двух подпроцессов:

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

Действия по управлению установленным несоответствием включают в себя:

- выявление и регистрацию несоответствия;
- идентификацию несоответствия;
- приостановку использования и изоляцию несоответствия;
- проведение анализа причин и возможных последствий несоответствия;
- установление возможности и целесообразности коррекции (доработки, исправления);
- разработку корректирующих действий по устранению причин возникновения несоответствия;
- принятие решения о дальнейшем использовании продукции/услуги;
- повторную верификацию проведенных мероприятий;
- определение действий в случае обнаружения несоответствия после поставки продукции/услуги потребителю;
- утилизацию и учет несоответствующей продукции/услуги.
- управление разрешениями на отклонения (в соответствии с И.СМК-8.3.1-2011 «Управление разрешениями на отклонения»)**.

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

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

8.4 АНАЛИЗ ДАННЫХ

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

Анализ данных о качестве выполняется для того, чтобы:

- установить реальное состояние качества образовательных услуг, научно-исследовательской деятельности, процессов стратегического и оперативного управления в определенный момент времени;
- оценить соответствие требованиям потребителей;
- оценить удовлетворенность и (или) неудовлетворенность потребителей;
- провести анализ причин несоответствий, сопоставить различные факты и установить их взаимосвязь и влияние на качество;
- выработать управленческие решения и оценить их результативность и эффективность;
- оценить результативность мероприятий по улучшению качества;
- установить результативность функционирования процессов;
- оценить эффективность использования научного потенциала;
- оценить уровень научных исследований и их динамику;
- определить актуальность научно-технических разработок и конкурентоспособность результатов;
- подтвердить соответствие установленным требованиям и эффективность функционирования СМК.

Аналізу подвергаются следующие данные:

- результаты измерения и мониторинга процессов;
- данные контроля знаний обучающихся (текущие, промежуточные и итоговые);
- информация об обучении и квалификации сотрудников университета;
- данные о квалификации и компетентности профессорско-преподавательского состава и научных работников;
- несоответствия, выявленные в процессе оказания образовательных услуг и научно-исследовательской деятельности
- информация о поступивших претензиях;
- результаты внутренних проверок СМК и анализа СМК со стороны руководства;
- информация о результативности корректирующих и предупреждающих действий;
- данные взаимодействия с поставщиками материалов и услуг для нужд университета;
- сведения о затратах на качество;
- прочая информация, содержащая сведения о качестве образовательных услуг, научно-исследовательской деятельности, процессов или СМК в целом.

При анализе данных о качестве могут использоваться методы статистической обработки информации.

Ответственность за проведение анализа данных несут владельцы соответствующих процессов системы менеджмента качества.

8.5 УЛУЧШЕНИЕ

8.5.1 Постоянное улучшение

В Южном федеральном университете осуществляется планирование и управление процессами, необходимыми для постоянного улучшения и совершенствования СМК.

Постоянное улучшение – это повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования. В Университете процесс постоянного улучшения используется как инструмент для улучшения результативности СМК, а также удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон путем максимально рационального использования опыта и знаний всех сотрудников университета. Ответственность за процесс постоянного улучшения возлагается на высшее руководство ЮФУ.

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

Постоянное улучшение распространяется на:

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

В результате осуществления данного процесса:

- оптимизируется организация процессов различного уровня;
- повышается результативность процессов СМК;
- улучшаются инфраструктура и производственная среда;
- снижаются затраты путем устранения неэффективных, нерациональных действий и эффективного использования всех видов ресурсов;
- повышается качество образовательных и научно-исследовательских услуг университета;
- усиливается мотивация персонала путем вовлечения всех сотрудников в многообразную

деятельность университета, осуществления возможности самореализации, обеспечения непрерывного поддержания компетентности сотрудников;

- своевременно выявляются и устраняются главные причины несоответствий в образовательном и научно-исследовательском процессах;
- обеспечивается контроль достижения целей университета;
- повышается уровень корпоративного общения путем создания сплоченной команды.

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

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

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

8.5.2 – 8.5.3 Корректирующие и предупреждающие действия

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

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

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

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

Инициация корректирующих/предупреждающих действий проводится руководителями структурных подразделений:

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

а также прочей информации, имеющей отношение к СМК, путем разработки плана корректирующих и предупреждающих действий и организации его выполнения.

Записи об этих действиях могут вноситься в Информационную карту соответствующего процесса.

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

9 РЕСУРСЫ

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

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

10 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

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

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

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

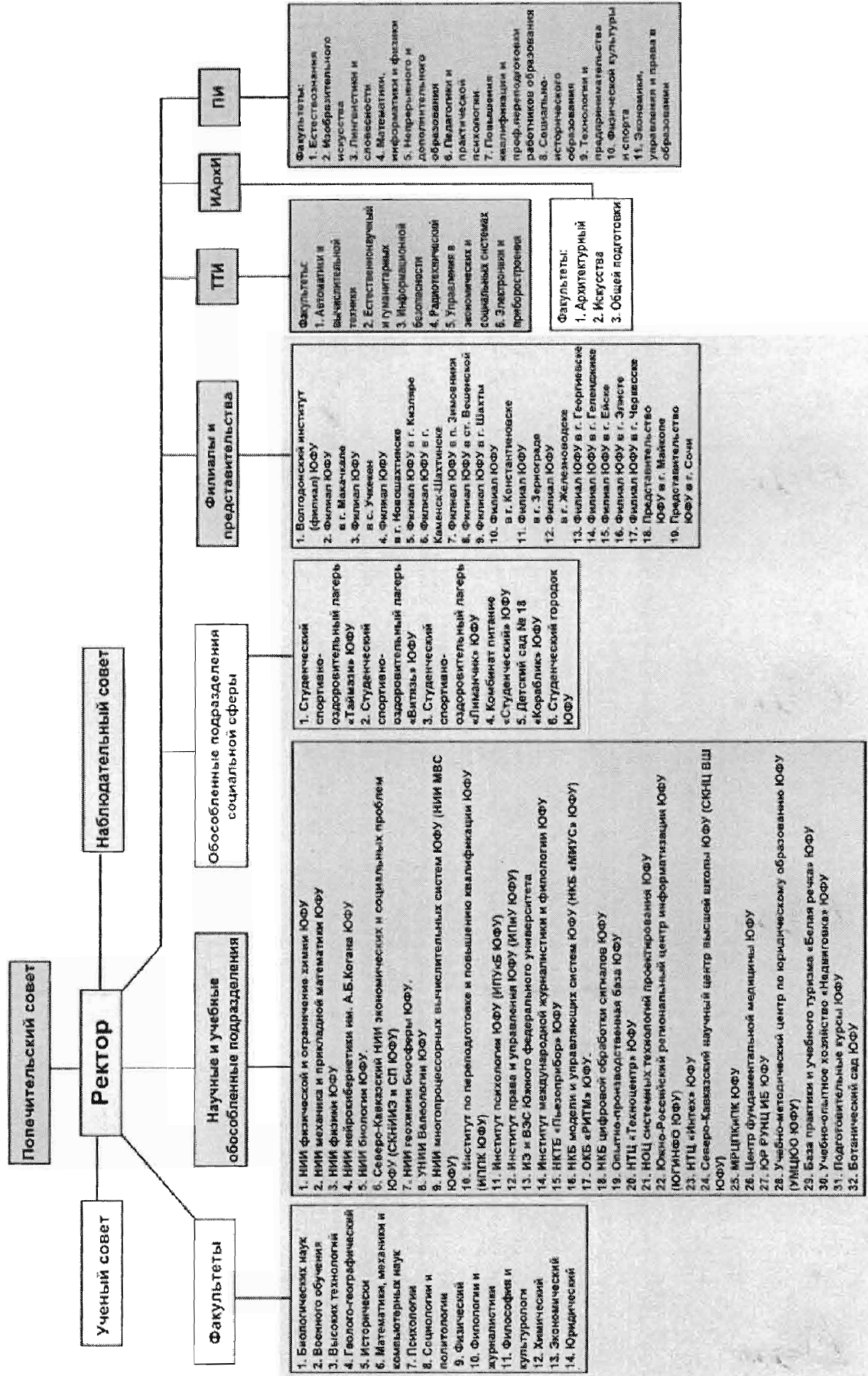
11 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

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

12 КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ДОКУМЕНТА

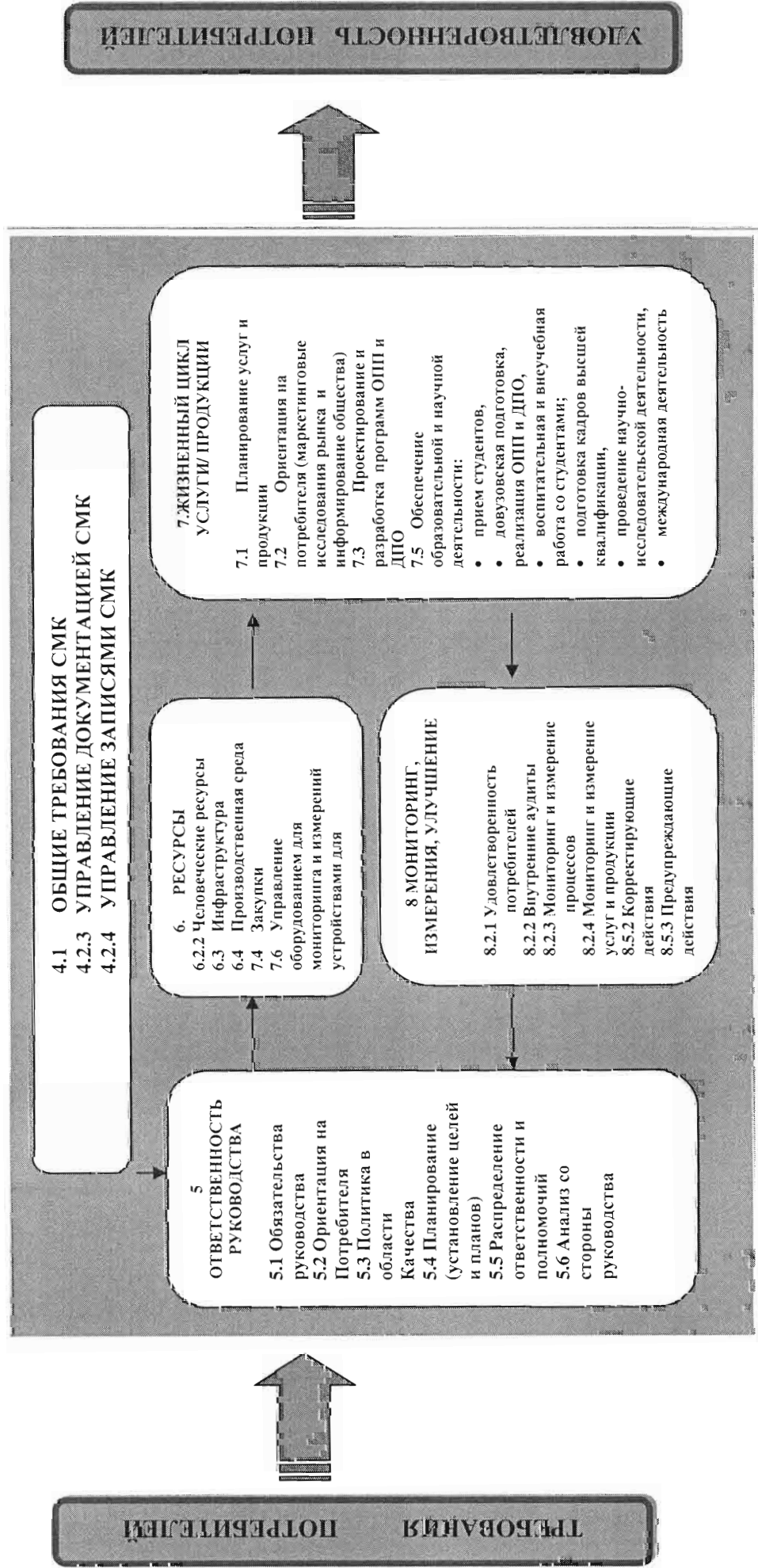
Контроль исполнения требований настоящего Руководства возлагается на Центр менеджмента качества ЮФУ и Орган по сертификации системы менеджмента качества.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. СТРУКТУРА ЮЖНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО УНИВЕРСИТЕТА



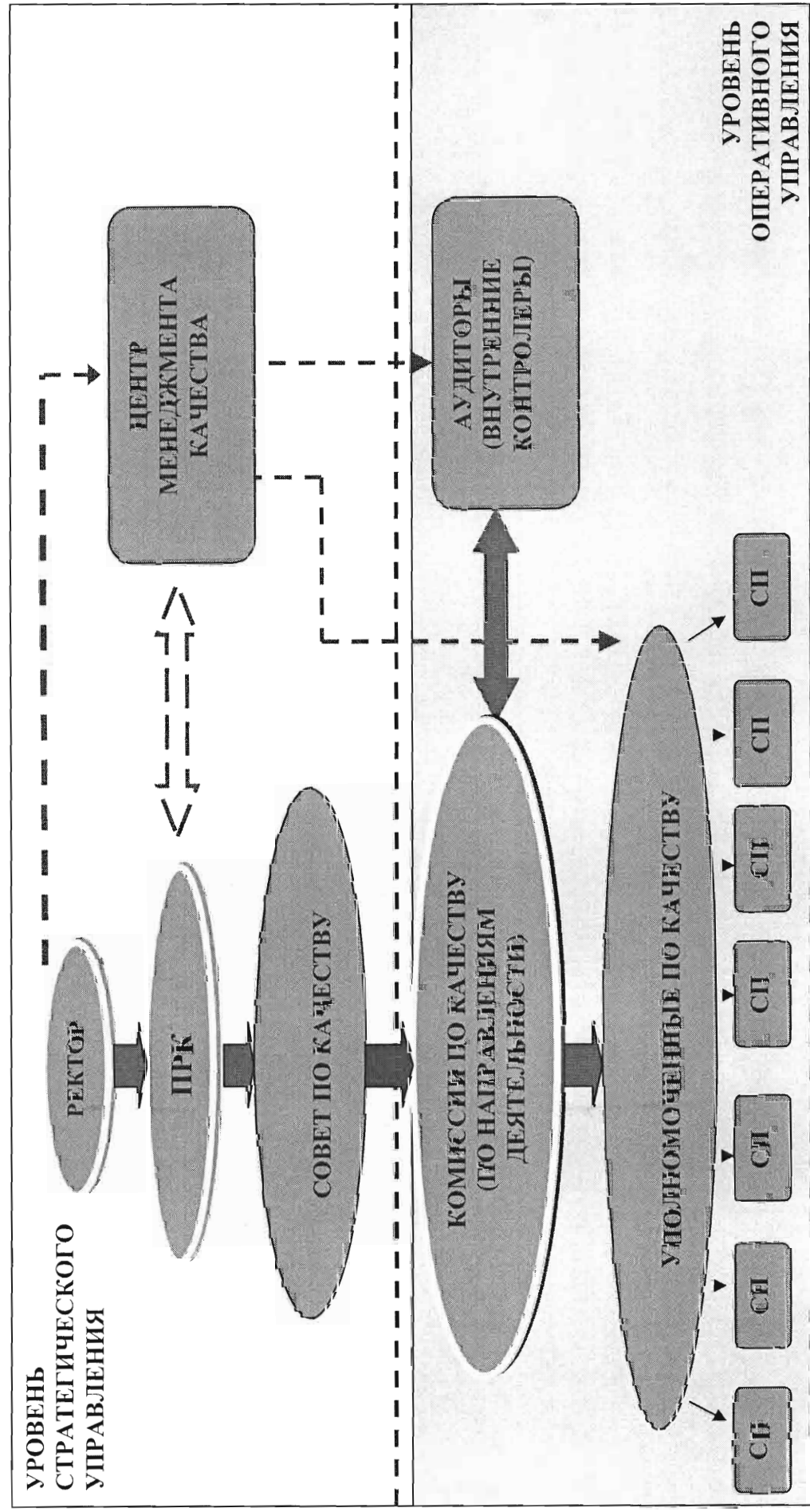
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЮФУ



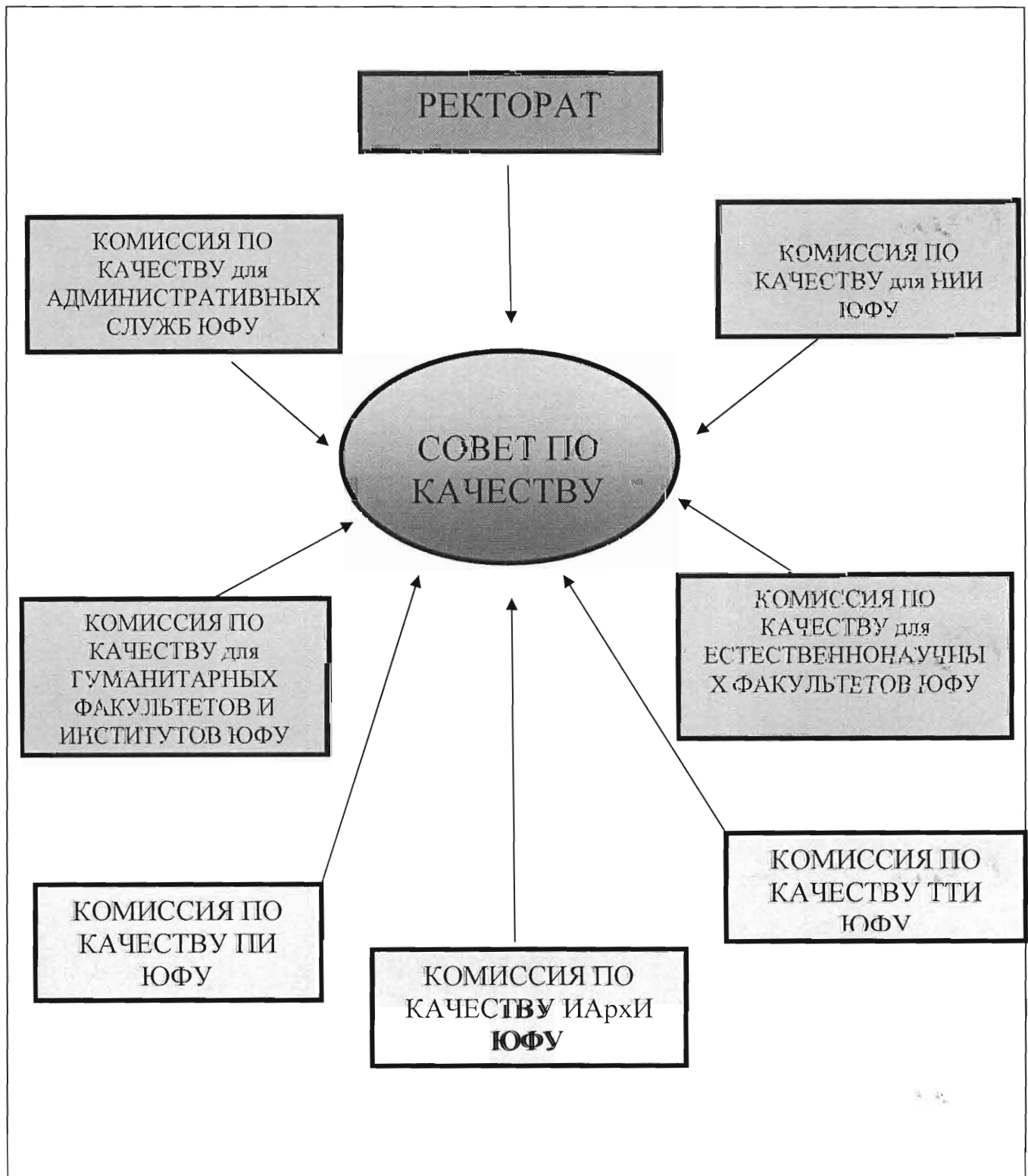
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

СОСТАВ СОВЕТА ПО КАЧЕСТВУ ЮФУ



ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Первый проректор
по научной и инновационной деятельности



Е.К. Айдаркин

« 23 » декабря 2011 г.

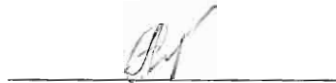
Проректор по учебно-методической
и социальной работе,
представитель руководства
по качеству



И.В. Мостовая

« 23 » декабря 2011 г.

Начальник
отдела контроля качества образован



А.И. Исаева

« 21 » декабря 2011 г.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

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

№ изменения	Номера листов/страниц				Всего листов в документ е	Номер заявки на изменение	Дата внесения изменения	Подпись лица, ответственно го за внесение изменений
	измененных	замененных	новых	аннулированных				

ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ДОКУМЕНТА

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

Дата актуализации	Причина проверки	Решение по результатам проверки	Подпись лица, выполнившего проверку	Ф.И.О. лица выполнившего проверку

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

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

Структурное подразделение _____

Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись