



**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ВОРОНЕЖСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**Система менеджмента качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

Предисловие

РАЗРАБОТАНО – рабочей группой

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ – первый проректор – проректор по учебной работе Е.Е. Чупандина

УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора от __.__.2018 №_____

ВВОДИТСЯ ВМЕСТО РК ВГУ 1.0.01 - 2012 Система менеджмента качества.
Руководство по качеству.

СРОК ПЕРЕСМОТРА по мере необходимости

Содержание

Введение	5
1 Область применения	6
1.1 Общие положения	6
1.2 Краткая информация об Университете	6
2 Нормативные ссылки	8
3 Термины, определения и сокращения	8
4 Контекст образовательной организации	11
4.1 Понимание образовательной организации и ее среды	11
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	12
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества	12
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	12
5 Руководство	13
5.1 Руководство и его обязательства	13
5.1.1 Общие положения	13
5.1.2 Ориентация на потребителя	14
5.2 Политика в области качества образования	14
5.2.1 Разработка политики в области качества образования	14
5.2.2 Распространение политики в области качества образования	15
5.3 Организационные роли, обязанности и полномочия	16
6 Планирование	16
6.1 Меры по обращению с рисками и возможностями	16
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения	17
6.3 Планирование изменений	17
7 Поддержка	17
7.1 Ресурсы	17
7.1.1 Общие положения	17
7.1.2 Человеческие ресурсы	18
7.1.3 Инфраструктура	18
7.1.4 Среда для функционирования процессов	19
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений	21
7.1.6 Организационные знания	22
7.2 Компетентность	22
7.3 Осведомленность	23
7.4 Взаимодействие	24
7.5 Документированная информация	24
7.5.1 Общие положения	24
7.5.2 Создание и обновление	26
7.5.3 Контроль документированной информации	26
8 Процесс	27
8.1 Оперативное планирование и контроль	27
8.2 Требования к продукции и услугам	28
8.2.1 Взаимодействие с потребителем	28
8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции	30
8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции	30
8.2.4 Изменения в требованиях к продукции и услугам	31
8.3 Проектирование и разработка образовательного процесса и научно-исследовательской работы	31
8.3.1 Общие положения	31

8.3.2	Планирование проектирования и разработки	31
8.3.3	Входные данные проектирования и разработки	31
8.3.4	Контроль проектирования и разработки	32
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	33
8.3.6	Изменения при проектировании и разработке	34
8.4	Контроль внешних процессов, продукции и услуг	34
8.4.1	Общие положения	34
8.4.2	Вид и объем контроля	35
8.4.3	Информация для внешних поставщиков	36
8.5	Обеспечение продукцией и услугами	37
	Реализация образовательного и научно-исследовательского	
8.5.1	процессов	37
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	38
8.5.3	Собственность потребителя	39
9	Оценка функционирования	41
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	41
9.1.1	Общие положения	41
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	41
9.1.3	Анализ и оценка	41
9.2	Внутренний аудит	41
9.3	Анализ со стороны руководства	42
9.3.1	Общие положения	42
9.3.2	Входные данные для анализа	42
9.3.3	Выходные данные для анализа	43
10	Улучшение	44
10.1	Общие положения	44
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	44
10.3	Постоянное улучшение	47
	Приложение А (обязательное) Карта процессов Воронежского государственного университета	48

Введение

Руководство по качеству является основным документом, определяющим политику, стратегические цели, организационную структуру системы менеджмента качества, ее инструменты и гарантии по непрерывному совершенствованию процессов обеспечения качества предоставляемых образовательных услуг, осуществлении научно-исследовательской и инновационной деятельности в Воронежском государственном университете (далее – Университет).

Целью руководства по качеству является:

а) совершенствование системы управления по предоставлению образовательных услуг, отвечающих требованиям всех заинтересованных сторон в деятельности Университета и соответствующих обязательным требованиям федеральных государственных образовательных стандартов посредством эффективного применения СМК в соответствии с положениями международного стандарта ISO 9001-2015;

б) повышение удовлетворенности потребителей образовательных услуг посредством применения системы, обеспечивающей процессы постоянного ее улучшения на основе принципов менеджмента качества: ориентированность на потребителя; руководство; вовлеченность людей; процессный подход; улучшение; принятие решений на основе фактических данных; менеджмент взаимоотношений.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ВОРОНЕЖСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

**Система менеджмента качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

Утверждено приказом ректора от __.__.201__ № __

Дата введения __.__.20__

1 Область применения

1.1 Общие положения

Руководство по качеству (далее – Руководство) содержит требования к системе менеджмента качества Воронежского государственного университета (далее – Университет).

Требования Руководства распространяются на все структурные подразделения Университета по проектированию, разработке и предоставлению образовательных услуг в области основных образовательных программ высшего образования, дополнительного образования; научно-исследовательской и инновационной деятельности.

Руководство может использоваться:

- пользователями результатов деятельности Университета;
- внутренними или внешними по отношению к Университету сторонами, которые оценивают систему менеджмента качества или проверяют ее на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001–2015 (например, аудиторы – эксперты по сертификации систем качества, органы по сертификации).

1.2 Краткая информация об Университете

Воронежский государственный университет – крупнейший вуз Черноземья, культурный и исследовательский центр России, образовательная организация высшего образования, чья история тесно связана с Юрьевским (Дерптским) университетом, открытым в 1802 году по указу императора Александра I и в 1918 году в соответствии с постановлением Большой государственной комиссии «перевезённым» в город Воронеж. В состав Университета входят 18 факультетов; Борисоглебский филиал; 16 научно-исследовательских лабораторий, совместных с Российской академией наук (РАН); 10 учебно-научно-производственных центров; Зональная научная библиотека, содержащая более 3-х миллионов единиц хранения.

Действующие в Университете образовательные программы высшего профессионального образования охватывают 27 укрупненные группы направлений и специальностей подготовки: математика и механика; компьютерные и информационные науки; физика и астрономия; химия; науки о земле; биологические науки; информатика и вычислительная техника; электроника, радиотехника и системы связи; фотоника, приборостроение, оптические и биотехнические системы и технологии; ядерная энергетика и технологии; фармация; психологические науки; экономика и управление; социология и социальная работа; юриспруденция; политические науки и регионоведение; средства массовой информации и информационно-библиотечное дело; сервис и туризм; образование и педагогические науки; языкознание и литературоведение; история и археология; философия, этика и религиоведение; искусствоведение; культуроведение и социокультурные проекты.

В нашей стране и за рубежом широко известны университетский заповедник «Галичья гора» – единственный заповедник в Европе, принадлежащий вузу, – одна

из уникальных природных зон Центральной России; библиотека, хранящая в своем фонде редкие книги, в том числе и датированные XVI в. экземпляры. В состав университета также входят 11 музеев: Музей народной культуры и этнографии, Археологический музей, Музей книги, Музей истории ВГУ, Геологический музей, Почвенный музей им. проф. П.Г. Адерихина, Музей растительного покрова Центрального Черноземья им. проф. К.М. Хмелева, Зоологический музей им. проф. И.И. Барабаш-Никифорова, Музей природы Усманского бора, Виртуальный музей ВЦ ВГУ, Анатомический музей. В настоящее время научно-исследовательскую работу в Университете ведут более 1400 преподавателей, более 100 научных сотрудников, в том числе три члена государственных академий (РАН и РАСХН), один лауреат Государственной премии Российской Федерации, более 70 академиков и членов-корреспондентов российских общественных и зарубежных академий, более 200 докторов наук, профессоров, более 40 ученых университета имеют почетное звание «Заслуженный деятель науки Российской Федерации», «Заслуженный изобретатель РФ», «Заслуженный геолог РФ», «Заслуженный работник культуры России» и др. Научные исследования в университете ведутся по 28 основным научным направлениям, среди которых несколько направлений относятся к области наносистем, наноматериалов и нанотехнологий.

В настоящее время в Университете сформировалось более 40 научно-педагогических коллективов, получивших признание как в России, так и за рубежом. Ежегодно выполняется около 200 научно-исследовательских работ. Ученые Университета активно участвуют в конкурсах российских и зарубежных научных фондов. В настоящее время вуз реализует около 20 таких проектов: Erasmus+, 5 Tempus, Erasmus Mundus и рамках 7РП.

Также Университет участвует в программах DAAD. Ежегодно Воронежский госуниверситет является организатором более 80 международных, российских, региональных и городских научных конференций и семинаров. Каждый год учеными и педагогами университета публикуется около 100 монографий, 300 учебников или учебных пособий, более 3500 научных статей в отечественных и зарубежных научных изданиях. Университет издает 24 научных журнала. Из них журнал «Вестник Воронежского государственного университета», издаваемый в 12 сериях, включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени доктора и кандидата наук. Три журнала Университета включены в международные базы данных (Вестник ВГУ «Геология», «Конденсированные среды и межфазные границы», «Сорбционные и хроматографические процессы»).

Университет осуществляет послевузовское обучение в рамках докторантуры и института дополнительного профессионального образования.

Работники Университета активно занимаются инновационной деятельностью; разработки ученых регулярно получают награды на выставках разных уровней. ВГУ активно сотрудничает с бизнес-партнерами в сферах образования, науки и инноваций. В 2017 г. Университет располагает 5 базовыми кафедрами на предприятиях, реализует совместно с корпоративными партнерами 5 магистерских программ и более 10 программ дополнительного образования. С 2014 г. ВГУ является постоянным инициатором и ключевым участником масштабных проектов по созданию высокотехнологичных производств (группа компаний «ЭФКО», «Воронеж-сельмаш», ФПК «Космос-Нефть-Газ»).

В 2017 г. Университет занял 24-е место в Национальном рейтинге университетов («Интерфакс»), 45-е место в рейтинге вузов России «Эксперт РА», 12-е место в рейтинге востребованности классических вузов «Россия сегодня»; входит в международные рейтинги QS и Times Higher Education.

В декабре 2017 года ВГУ стал победителем конкурса приоритетного проекта Минобрнауки России «Вузы как центры пространства создания инноваций» и получил статус университетского центра инновационного, технологического и социального развития региона.

2 Нормативные ссылки

Руководство по качеству разработано с учетом требований стандартов:

МС ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования;

В разделах Руководства даны ссылки на внутренние локальные акты.

3 Термины, определения и сокращения

В Руководстве используются термины и определения, приведенные в международном стандарте ISO 9001:2015 и в нормативных документах Университета.

Аудит – систематический и независимый и документированный процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

Валидация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

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

Внутренний аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс для получения объективных свидетельств аудита (проверки) и их объективной оценки с целью определения степени соответствия критериям аудита (проверки).

Воспитание - деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства.

Высшее руководство – лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией.

Договор (контракт) – связующее соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Документ – информация и носитель, на котором эта информация содержится, созданные для функционирования университета.

ПРИМЕР Запись, процедурный документ, отчет, стандарт.

Примечание 1 к определению: Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, а также компьютерным диском, фотографией или образцом, или их комбинацией.

Примечание 2 к определению: Комплект документов, например, процедурный документ и записи, часто называется «документацией».

Документированная информация – информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

Примечание 1 к определению: Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе, и может быть получена из любого источника.

Примечание 2 к определению: Документированная информация может относиться:

- к системе менеджмента, включая соответствующие процессы;
- к информации, созданной для функционирования организации (документ);
- к свидетельствам достигнутых результатов (записи).

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

Примечание 1 к определению: Записи, как правило, не требуют управления изменениями.

Заинтересованная сторона – лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

Иновация – новый или измененный объект, создающий или перераспределяющий ценность.

Квалификация – уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности.

Образование – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

Образовательная организация – некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана.

Обучение – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

Образовательная организация – некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана.

Потребитель – лицо, получающее продукцию и/или образовательную услугу, для них предназначенную. Потребителями выступают: студенты (слушатели) и их родители, работодатели и государство.

Претензия – выражение организации неудовлетворенности, связанной с ее продуктом или услугой или самим процессом управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение.

Продукция – результат осуществления образовательной деятельности. Результатом осуществления образовательной деятельности является выпускник образовательного учреждения, освоивший образовательную программу.

Процесс обучения – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

Риск – влияние неопределенности на цели университета.

Примечание 1 к определению. *Любая неопределенность* может иметь положительные или отрицательные воздействия. Положительное отклонение, вытекающее из риска, может создать возможность, но не все положительные отклонения приводят к возможностям.

Примечание 2 к определению: Слово *«риск»* иногда используется в тех случаях, когда существует возможность негативных последствий.

Примечание 3 к определению: *Влияние* выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.

Примечание 4 к определению: *Неопределенность* является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

Руководитель процесса – лицо, управляющее всем процессом в целом, осуществляющее планирование процесса, обеспечение процесса необходимыми ресурсами, мониторинг и измерение процесса, несущее ответственность за надлежащее функционирование процесса и его результативность.

Студенты – лица, осваивающие образовательные программы среднего профессионального образования, программы бакалавриата, программы магистратуры, программы специалитета. *Студенты* являются внутренними потребителями образовательной деятельности. Университет учитывает их требования и пожелания в части организации учебного и воспитательного процессов, условий обучения, развития инфраструктуры.

Потребителями являются и **родители** студентов, которые платят за обучение, а также участвуют при организации процесса обучения.

Слушатели – лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы.

Примечание 1 к определению. *Потребитель* может быть внутренним или внешним по отношению к образовательной организации.

Средства обучения и воспитания – приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности.

Услуга – выход, формируемый организацией, который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и потребителем.

Примечание 1 к определению: *Преобладающий элемент* услуги обычно является нематериальным.

Примечание 2 к определению: *Услуга* часто включает в себя взаимодействие с потребителем для установления требования потребителя, а также с момента поставки услуги, и может подразумевать постоянные связи, например, с государственными учреждениями.

Примечание 3 к определению: *Предоставление услуги* может включать, к примеру, следующее:

- предоставление нематериального продукта (например, информации в рамках процесса обучения);
- создание благоприятных условий для потребителя.

Примечание 4 к определению: *Услуга*, как правило, направлена на потребителя.

Федеральный государственный образовательный стандарт – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по

выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

В Руководстве по качеству использованы следующие сокращения:

ВГУ – Воронежский государственный университет;

ФГОС - федеральный государственный образовательный стандарт;

ДП – документированная процедура;

СПО – среднее профессиональное образование;

НИД – научно-исследовательская деятельность;

НИР – научно-исследовательская работа;

РК – руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

ОпРОД – отдел по регламентации образовательной деятельности;

УМУ – учебно-методическое управление;

УНИР – управление научно-исследовательских работ;

УЭЗ – управление по эксплуатации зданий;

УИиКТ – управление информатизации и компьютерных технологий.

4 Контекст образовательной организации

4.1 Понимание образовательной организации и ее среды

Университет является образовательной организацией (некоммерческой) осуществляющей на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

Миссия Воронежского государственного университета – вносить значимый вклад в развитие региона и страны, опираясь на лучшие традиции отечественного образования, соединение естественнонаучных, гуманитарных и социальных знаний, передовые фундаментальные и прикладные исследования, высокий инновационный потенциал и интеграцию в международное научно-образовательное пространство.

Университет позиционирует себя как научно-технологический, образовательный, инновационный, культурный центр, осуществляющий подготовку востребованных обществом высококвалифицированных специалистов.

Стратегическими направлениями реализации миссии являются:

- образовательная деятельность;
- научно-исследовательская деятельность;
- взаимодействие с сообществами (научно-образовательным, бизнес-сообществом, институтами гражданского общества).

Стратегическая цель Университета – лидерство в Центрально-Черноземном регионе, поддержание и усиление позиций среди ведущих университетов России по всем направлениям деятельности.

Университете определены внутренние и внешние факторы, относящиеся к его намерениям и стратегии его развития, а также влияющие на его способность достигать намеченного (ых) результата (ов) системы менеджмента качества.

Основными внешними факторами для Университета являются:

- изменение в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также на международном, региональном или местном уровне.

Внутренние факторы связаны с:

- ценностями, культурой, знаниями и результатами работы Университета

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В Университете определены заинтересованные стороны, которые оказывают или могут оказать влияние на осуществление образовательной деятельности. Заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества: государство, обучающиеся, научно-педагогические работники, другие работники Университета, родители.

Требования (ожидания) этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества:

- требования государства к уровню квалификации выпускника установлены в федеральных государственных образовательных стандартах, требования которых являются нормативными для осуществления процессов системы менеджмента качества и условием существования высшего учебного заведения;
- требования работодателей к приемлемому для них уровню знаний и умений выпускников определяются при сотрудничестве;
- требования и предложения обучающихся и их родителей, научно-педагогических и других работников Университета учитываются в части организации деятельности, условий осуществления процессов системы менеджмента качества.

Исходя из интересов потребителей, Университет устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению.

В Университете осуществляется мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах, их соответствующих требованиях и предложениях.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества Университета

К системе менеджмента качества Университета применимы требования МС ИСО 9001:2015.

Область применения – проектирование, разработка и предоставление в области основных образовательных программ высшего образования, дополнительного образования; научно-исследовательская и инновационная деятельность.

Область применения системы менеджмента качества включена в текст настоящего Руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированной информацией.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

В Университете разработана, внедрена и поддерживается система менеджмента качества, включающая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

В ВГУ разработана модель процессов, необходимых для обеспечения жизненного цикла продукции (Приложение А). Определены основные процессы СМК, включающие образовательный процесс по основным и дополнительным образовательным программам, научно-исследовательскую и инновационную деятельность.

Процессы управления основаны на Политике ВГУ в области качества.

Процессы измерения и анализа выявляют недостатки в функционировании СМК и позволяют наметить корректирующие мероприятия, способствующие постоянному улучшению деятельности.

Поддерживающие процессы обеспечивают и поддерживают систему в работоспособном состоянии. Установлены взаимосвязи между процессами.

Высшее руководство планирует процессы ВГУ в соответствии с требованиями ФГОС, инструктивными письмами Минобрнауки РФ, Рособнадзора с учетом потребностей и заинтересованности региона в подготовке кадров.

Деятельность ВГУ определена Уставом и фиксируется в Стратегии развития Университета и его подразделений.

Общий анализ результатов деятельности и контроль планирования осуществляет ректор ВГУ.

С целью постоянного повышения результативности работы с учетом установленных и ожидаемых требований потребителей и заинтересованных сторон руководство Университета:

- установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (в приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации Университета);
- гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;
- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 настоящего Руководства;
- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;
- осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

5 Руководство

5.1 Руководство и его обязательства

5.1.1 Общие положения

Результативность и эффективность СМК Университета обеспечивается высшим руководством, которое демонстрирует лидерство и приверженность по отношению к системе управления качеством посредством:

- принятия ответственности за эффективность системы менеджмента качества;
- обеспечение того, что Политика в области качества образования и цели сочетаются с контекстом и стратегическим направлением деятельности Университета;
- применения процессного подхода и мышления, основанного на оценке рисков;
- обеспечения достижения намеченных результатов СМК;
- вовлеченности, побуждения и поддержки работников Университета и заинтересованных лиц и сторон вносить свой вклад в эффективность системы менеджмента качества;
- обеспечения улучшений;
- поддержки других значимых управляющих ролей в целях демонстрации их лидерства, поскольку это относится к сфере их ответственности.

Документы к п. 5.1:

- *Стратегия развития Университета;*
- *Миссия Университета;*
- *Политика Университета в области качества образования.*

5.1.2 Ориентация на потребителя

Высшее руководство Университета демонстрирует лидерство, приверженность интересам и потребностям потребителя (обучающегося), а также широкому кругу заинтересованных в успешном функционировании Университета сторон, к числу которых относятся работодатели (предприятия и организации, принимающие на работу выпускников), обучающиеся, их семьи и родители, работники Университета, государство и общество в целом.

Оценка потребностей и ожиданий потребителей относится к числу важнейших задач СМК Университета.

Демонстрируя свою приверженность к удовлетворению потребностей и ожиданий своих потребителей и партнеров, определены и постоянно рассматриваются риски и возможности, поддерживается акцент на повышении удовлетворенности потребителей.

Документы к п. 5.2:

- ДП ВГУ 1.3.01.721 – 2016 Система менеджмента качества. Исследование рынка образовательных услуг;
- ДП ВГУ 1.5.01.821 – 2015 Система менеджмента качества. Выявление удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- ДП ВГУ 1.1.01.611 – 2017 Система менеджмента качества. Управление рисками.

5.2 Политика в области качества образования

5.2.1 Разработка политики в области качества образования

Высшее руководство Университета разрабатывает, внедряет и поддерживает политику в области качества в соответствии с целями и контекстом и стратегическим направлением деятельности Университета.

Политика Университета в области качества понимается, поддерживается и успешно реализуется на всех уровнях Университета. Она обеспечивает основу для постановки целей в области качества, включает в себя обязательства удовлетворения применимым требованиям и постоянному улучшению системы менеджмента качества.

Политика Университета в области качества образования разрабатывается и пересматривается в установленном порядке, рассматривается Советом по качеству и утверждается ректором Университета.

Университет в соответствии с Миссией призван сохранять и развивать традиции российского классического университетского образования и науки во всем их многообразии, формируя интеллектуальную и культурную среду общества и обеспечивая потребности экономики в высококвалифицированных кадрах, инновационных идеях и разработках, ставит своими **целями:**

- обеспечение конкурентоспособности университета на рынке образовательных услуг;
- актуализация существующих и открытие новых программ в соответствии с перспективными потребностями и приоритетными направлениями развития региона и российской экономики;
- развитие социального партнерства с бизнес-сообществом, культурными и общественными центрами и организациями региона и страны;
- создание благоприятных условий для реализации потенциала педагогических и научных работников, обучающихся.

Для достижения поставленных целей в университете создана эффективная система управления, базирующаяся на принципах стратегического управления; менеджмента качества, изложенных в ISO (ориентированность на потребителя,

руководство, вовлеченность людей, процессный подход, улучшение, принятие решений на основе фактических данных, менеджмент взаимоотношений):

1) обеспечение конкурентоспособности университета за счет высокого качества подготовки специалистов, внедрения образовательный процесс инновационных технологий обучения;

2) внедрение передовых управленческих и педагогических практик в образовательный процесс;

3) поддержание и активное развитие системы информационно-аналитического и компьютерного обеспечения образовательной деятельности;

4) реализация образовательных и исследовательских проектов с бизнес-сообществом Центрально-Черноземного региона (ЦЧР);

5) стратегическое сотрудничество с предприятиями и организациями – партнерами и широкомасштабная целевая подготовка специалистов по заказам работодателей;

6) подготовка и реализация совместных образовательных программ, включая сетевую форму их реализации;

7) формирование системы независимой оценки качества образования и образовательных результатов;

8) оптимизация управления путем внедрения процессного подхода и укрепления роли руководителей подразделений путем совершенствования качества планирования, мониторинга и оценки результатов деятельности, понимания каждым работником своих задач и полномочий, обязанностей и ответственности;

9) снижение рисков при выполнении научно-исследовательских работ, осуществлении образовательной деятельности посредством их идентификации, анализа и оценивания;

10) лично-развивающий подход к образованию, обеспечивающий саморазвитие обучающихся и развитие их профессиональных компетенций;

11) укрепление материально-технической базы и совершенствование системы материального и финансового обеспечения, социальной защищенности работников и обучающихся университета.

Руководство Университета является лидером коллектива в реализации данной Политики качества и берет на себя ответственность за ее осуществление, также поддержание и улучшение результативности действующей системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2015.

Политика в области качества вытекает из требований Минобрнауки РФ, логична и понятна всем категориям работников Университета, а формулируемые задачи воспринимаются как достижимые.

5.2.2 Распространение политики в области качества образования

Политика Университета в области качества образования распространяется на все его структурные подразделения и всех работников. Для информирования работников о решениях, принимаемых руководством Университета в области менеджмента качества и планируемых мероприятиях на сервере Университета, функционирует Web-страница «Качество образования» www.tqm.vsu.ru. Работники, обучающиеся Университета, а также его партнеры, потребители и поставщики могут с ней ознакомиться.

Обратная связь руководства Университета с работниками, обучающимися, аспирантами и другими категориями потребителей, клиентами и партнерами поддерживается посредством прямых связей с ними, а также путем анкетирования, в том числе с использованием Интернет-ресурсов.

5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия

СМК ВГУ предполагает четкое определение функций должностных лиц и сотрудников всех уровней, а также их взаимодействия в процессе работы.

Ответственность и полномочия работников ВГУ определены в типовых должностных инструкциях, находящихся на сервере «Качество образования», должностных инструкциях, находящихся на рабочих местах и в положениях о структурных подразделениях ВГУ.

Должностные инструкции всех категорий работников ВГУ (руководителей, исполнителей) определяют круг их обязанностей и полномочий, меру ответственности и степень организационной свободы в части:

- принятия исчерпывающих в рамках их полномочий мер по преодолению возможных рисков, предотвращению появления любых несоответствий, касающихся организации образовательного процесса, выполнения НИР, организации других процессов и/или функционирования СМК ВГУ;

- выявления и фиксации проблем, связанных с качеством организации образовательного процесса, проведения НИР, организации других процессов и/или функционирования СМК ВГУ;

- инициирования и обеспечения принятия решений, связанных с функционированием и совершенствованием СМК;

- контроля за выполнением принятых решений;

- воспрепятствования предоставлению образовательных услуг или наукоемкой продукции, не соответствующих установленным требованиям, до окончательного устранения выявленных несоответствий.

Должностные инструкции (контрольные экземпляры) хранятся в отделе кадров. С ними ознакомлены все работники в порядке, установленном законодательством. Ответственность и полномочия работников, занятых созданием, внедрением, обеспечением функционирования и совершенствованием СМК ВГУ, определяются матрицей ответственности соответствующих процессов.

Документы к п. 5.3:

- Устав ФГБОУ ВО «ВГУ»;

- Стратегия развития ВГУ.

6 Планирование

6.1. Меры по обращению с рисками и возможностями

При планировании системы менеджмента качества Университет учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;

- увеличения их желаемого влияния;

- предотвращения или снижения нежелательных последствий;

- достижения улучшения.

Меры по обращению с рисками и возможностями должны быть соразмерны с потенциальным воздействием на соответствие образовательных услуг и могут включать следующие действия: избегать риски; принимать риски для того, чтобы придерживаться возможностей, устранять источник риска, менять вероятность риска или его последствия, распределять риски, либо сдерживать риски путем обоснованных решений. Возможности могут привести к внедрению новой практики, открытию новых образовательных программ, обращению к построению новых

партнерских взаимоотношений, использованию новых технологий и других возможностей для удовлетворения потребностей Университета и нужд его потребителей.

Действия по обращению с рисками осуществляются в соответствии с документированной процедурой «Управление рисками».

6.2 Цели в области качества и планирования их достижения

Цели Университета в области качества сформулированы в Стратегии развития ВГУ, а их конкретизация дана в планах работы структурных подразделений ВГУ – факультетов, кафедр, НИИ и др.

Выполнение требования ISO 9001:2015 в части согласованности целей в области качества с Политикой ВГУ в области качества, а также измеримости этих целей, то есть возможности объективной количественной оценки степени их достижения, является прямой обязанностью руководителей структурных подразделений ВГУ, за ненадлежащее исполнение которой они несут персональную ответственность перед ректором и Ученым советом ВГУ.

6.3 Планирование изменений

В рамках СМК Университет определяет потребность в изменениях при организации и реализации технологий образовательной деятельности, выпуске наукоемкой продукции на плановой основе. Планирование изменений осуществляется по мере необходимости в связи с изменениями требований внешних потребителей, по результатам мониторинга и оценки удовлетворенности внутренних потребителей; в связи с необходимостью актуализации документации системы менеджмента качества, связанной с изменением организационной структуры и перераспределением обязанностей, ответственности и полномочий должностных лиц, в т.ч. руководителей процессов.

Процедура изменений осуществляется с помощью отдельного распорядительного акта Университета, в котором в обязательном порядке указываются сроки, в которые необходимо спроектировать и реализовать изменения, лица, ответственные за внесение изменений и управляющие последствиями внесения изменений, а, по возможности, также причины и цели изменений. При планировании изменений со стороны Университета обязательен учет требования о необходимости сохранения целостности системы менеджмента качества.

Планирование изменений осуществляется с учетом объема ресурсов, доступных в период внесения изменений и требующихся для их реализации.

7 Поддержка

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

В ВГУ определены и обеспечены ресурсы, необходимые:

- для внедрения, поддержания и постоянного улучшения СМК;
- для достижения удовлетворенности внутренних и внешних потребителей.

В Университете определяются потенциальные возможности внутренних ресурсов, а также необходимость получения услуг и продукции от внешних поставщиков.

Основными ресурсами, определяющими эффективность процессов и результаты деятельности вуза, являются:

- человеческие ресурсы;
- инфраструктура (здания, оборудование и службы обеспечения, необходимые для функционирования вуза);
- среда для функционирования процессов (совокупность условий, в которых выполняется работа).

Выявление потребностей и обеспечение ресурсами является обязанностью высшего руководства Университета. Высшее руководство определяет и планирует обеспечение и использование ресурсов в соответствии с целями, установленными в Стратегии развития ВГУ.

Ежегодно руководство ВГУ анализирует, оценивает ресурсы с учетом возможности достижения стратегических целей, выполнения развития ВГУ. На основании проведенного анализа Ученый Совет Университета осуществляет корректировку Стратегии развития ВГУ.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Университет определяет и обеспечивает себя персоналом, необходимым для эффективного внедрения процессов СМК и достижения соответствия образовательных услуг. Работники Университета обладают компетентностью в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом. Персонал, ответственный за выполнение конкретных задач, имеет соответствующую квалификацию и опыт работы. Требования к навыкам и квалификации персонала ВГУ определены в Должностных инструкциях работников ВГУ.

Подбор кадров в ВГУ реализуется путем конкурса на замещение вакантной должности и/или заключения трудового договора. Подтверждение соответствия квалификации работников занимаемой должности осуществляется путем периодической аттестации или повторного прохождения конкурса. В ВГУ создана система стимулирования и мотивации работников. В ВГУ реализована система сбора и обработки предложений работников по улучшению деятельности структурных подразделений и работы Университета в целом.

7.1.3 Инфраструктура

ВГУ определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для осуществления основной деятельности и ее постоянного улучшения. На основе Стратегии развития ВГУ ежегодно проводится оценка соответствия уровня инфраструктуры вуза потребностям и ожиданиям всех заинтересованных сторон. Обеспечение и управление имуществом вуза осуществляется под руководством проректора по эксплуатации зданий и капитальному строительству.

Инфраструктура ВГУ включает следующие элементы.

а) Университет располагает земельными участками, зданиями и сооружениями учебного, производственного и бытового назначения; учебными аудиториями, оснащенными современным оборудованием, специализированными учебно-научными лабораториями, компьютерными классами, методическими кабинетами, Зональной научной библиотекой, музеями, базами практик. Имеется учебно-образовательный полигон «Никель» (Республика Адыгея), учебно-тренировочный плавательный бассейн, спортивно-оздоровительным комплекс «Веневитиново», Ботанический сад, заповедник «Галичья гора».

б) Оборудование, информационное и программное обеспечение.

Рациональное использование элементов инфраструктуры обеспечивается ответственными за соответствующие процессы.

Высшее руководство и руководители структурных подразделений проводят выявление потребностей в оснащении, оборудовании, информационном и программном обеспечении всех подразделений ВГУ. Программное обеспечение

персонала и служб ВГУ проводится под руководством начальника управления по информатизации и компьютерных технологий.

Организация информационно-библиотечного обслуживания работников ВГУ осуществляется на основе Положения о Зональной научной библиотеке ВГУ.

Поддержание инфраструктуры ВГУ в рабочем состоянии обеспечивается за счет:

- выявления потребности подразделений в оснащении, оборудовании, программном обеспечении (руководители структурных подразделений);
- приобретения оснащения, оборудования, программного обеспечения и его поддержание в рабочем состоянии (УНИР, УЭЗ, УИИКТ, службы ВГУ);
- списания устаревшего и изношенного оснащения, оборудования и программного обеспечения (УЭЗ, бухгалтерия, УИИКТ, службы ВГУ).

Специализированные учебные помещения, лаборатории учебно-научного оборудования, библиотечные ресурсы и другие объекты материально-технического обеспечения оцениваются в соответствии со следующими критериями:

- соответствие лицензионным требованиям;
- соответствие аккредитационным показателям;
- соответствие видам учебных занятий;
- соответствие современным технологиям организации образовательного процесса, научно-исследовательской деятельности.

Оценка элементов инфраструктуры вуза проводится ежегодно в соответствии с требованиями к реализации основных образовательных программ и графиком внутренних и внешних аудитов. Результаты оценки оформляются в виде заключения комиссии, плана корректирующих действий. Документы направляются в недельный срок после завершения аудита руководителям подразделений и проректорам по направлениям деятельности. На основании результатов проведенного аудита и плана корректирующих действий составляются заявки на обеспечение необходимым оборудованием. По итогам выполнения корректирующих действий, проводится анализ результативности проведенных мероприятий и оформляется отчет о результатах выполнения корректирующих действий.

Документы к п. 7.1.3:

- *Нормативные, распорядительные, инструктивные документы Минобрнауки РФ, Рособнадзора;*
- *Устав ФГБОУ ВО «ВГУ»;*
- *Стратегия развития ВГУ;*
- *Положение об управлении по эксплуатации зданий ВГУ;*
- *Положение об управлении информатизации и компьютерных технологий ВГУ;*
- *Положение об управлении научно-исследовательских работ;*
- *Положение о Зональной научной библиотеке ВГУ.*

7.1.4 Среда для функционирования процессов

Для обеспечения соответствия осуществляемых в ВГУ основных и вспомогательных процессов требованиям потребителей руководство университета определяет и контролирует человеческие и физические факторы производственной среды.

ВГУ стремится к созданию необходимых условий для работников с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию деятельности в соответствии с требованиями СМК ВГУ. Высшее руководство обеспечивает работникам безопасность жизни и здоровья в процессе трудовой деятельности, необходимую социальную защиту, воспитательную среду обучающимся.

Воспитательная среда создается в результате воспитательной и внеурочной работы со студентами.

Под воспитательной и внеурочной работой с обучающимися понимается деятельность, направленная на формирование у обучаемых культурных и нравственных ценностей, выработку активной гражданской позиции.

Сущность системы воспитания, принципы, основные цели и задачи воспитания отражены в нормативном акте – К ВГУ 7.1.02-2017 Концепция воспитательной работы с обучающимися в Воронежском государственном университете.

Основными направлениями воспитательной работы со обучающимися в ВГУ являются:

- формирование современного научного мировоззрения и системы базовых ценностей;

- духовно-нравственное воспитание;

- формирование здоровьесберегающей среды и здорового образа жизни;

- формирование конкурентоспособных качеств (повышение мотивации самосовершенствования студентов; формирование ориентации на успех, на лидерство и карьерное поведение; формирование качеств социально-активной личности; развитие навыков самопрезентации, аргументации, принятия решений, организации общественно и лично значимых дел);

- работа с иностранными студентами (адаптация иностранных студентов к условиям обучения и проживания в Университете; формирование межкультурного общения и взаимодействия; знакомство с историей и традициями России; построение отношений на принципах дружбы народов).

Воспитательная работа в вузе реализуется на следующих уровнях: на уровне вуза, факультета, кафедры, студенческой группы и иных структурных подразделений вуза.

Ответственным руководителем процесса воспитательной и внеучебной работы со студентами является проректор по воспитательной и социальной работе.

Высшее руководство создает благоприятную среду, необходимую для функционирования образовательного, воспитательного, научно-исследовательского процессов и управления ими.

Оценка удовлетворенности работников ВГУ проводится силами работников Отдела по регламентации образовательной деятельности, Социологической лаборатории, факультетов, кафедр, научных и других структурных подразделений посредством анкетирования и анализа полученных данных.

Высшее руководство несет ответственность за поддержание и совершенствование качества рабочей, социальной и образовательной среды для работников и обучающихся в ВГУ.

Документы к п. 7.1.4:

- *Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р);*

- *Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года № 295 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы»;*

- *распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2014 года № 2403-р «Об утверждении основ государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года»;*

- *Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан РФ» на 2016–2020 гг.»;*
- *Стандарт организации воспитательной деятельности образовательных организаций высшего образования (утвержден на заседании Совета Минобрнауки России, протокол от 04 сентября 2015 года №ДЛ-34/09 пр.);*
- *Устав ФГБОУ ВО «ВГУ»;*
- *Стратегия развития ВГУ;*
- *К ВГУ 7.1.02 – 2017 Концепция воспитательной работы с обучающимися ВГУ;*
- *СТ ВГУ 8.1.01 – 2012 Система менеджмента качества. Обеспечение безопасности жизнедеятельности;*
- *И ВГУ 8.1.12 – 2017 Инструкция о мерах пожарной безопасности в Воронежском государственном университете;*
- *И ВГУ 8.1.11 – 2017 Инструкция по радиационной безопасности при работе с радионуклидными источниками, радиоактивными веществами и отходами в центральном неспециализированном пункте хранения Воронежского государственного университета;*
- *ДП ВГУ 1.5.01.821 - 2015 Система менеджмента качества. Выявление удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;*
- *Положение об отделе по регламентации образовательной деятельности;*
- *Положение о факультете ВГУ.*

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений

В процессе предоставления образовательных услуг, проведения научно-инновационных исследований в ВГУ осуществляется работа по определению и обеспечению ресурсами, необходимыми для предоставления достоверных и надежных результатов; осуществляется сбор информации и устанавливается обратная связь с потребителями, касающаяся степени их удовлетворенности/неудовлетворенности деятельностью ВГУ.

Непрерывная оценка деятельности ВГУ проводится в соответствии с приказами ректора ВГУ посредством анкетирования всех участников образовательного процесса, а также выпускников, работодателей и других заинтересованных сторон. Оценка удовлетворенности потребителей необходима для выполнения корректирующих действий, направленных на улучшение образовательного и научно-исследовательского процессов, и внесения изменений в развитие системы управления. Для проведения мониторинга в ВГУ используются методы анкетирования и тестирования по специально разработанным анкетам, как на бумажных носителях, так и посредством сайта ВГУ «Качество образования».

Проведение анкетирования и тестирования осуществляется работниками ОпРОД и социологической лаборатории. Обработка заполненных опросных листов и других документов проводится с использованием специальных методик и программного обеспечения. Отчеты по результатам мониторинга передаются ректору, проректорам, деканам факультетов для анализа с целью выработки решений о непрерывном улучшении деятельности ВГУ и совершенствовании СМК.

Непосредственную ответственность за организацию и проведение работ в области стандартизации, сертификации, метрологического обеспечения научных и учебных работ, направленных на соблюдение единства измерений, за техническое состояние и использование средств измерений и контроля, их учет, хранение,

своевременный ремонт, проведение калибровочных работ несут руководители подразделений – НИИ, факультетов, кафедр, лабораторий ВГУ.

Основные задачи, обязанности и права работников, осуществляющих управление средствами измерений и контроля, определены Головным советом по метрологии, стандартизации и сертификации Минобрнауки РФ на основе действующего закона «О единстве измерений».

Хранение, консервация, списание, погрузочно-разгрузочные работы средств измерений и контроля в Университете выполняются в соответствии с требованиями государственной системы обеспечения единства измерений, в соответствии с нормативными документами, действующие государственные и/или национальные стандартами. Результаты поверки, калибровки и аттестации средств измерений и контроля размещаются в журнале учета средств измерений и контроля. При выявлении неисправного средства измерений и контроля принимается решение о возможности ремонта или необходимости списания устаревшего и/или изношенного оборудования.

Порядок проведения аттестации средств измерений и контроля в Университете регламентируется соответствующим локальным актом – П ВГУ 3.0.01-2016.

Документы к п.7.1.5:

- Закон РФ «Об обеспечении единства измерений»;
- П ВГУ 3.0.01-2016 Положение о порядке управления метрологическим обеспечением учебного и научно- исследовательского процессов Воронежского государственного университета;

- Метрологические правила и нормы, имеющие обязательную силу на территории РФ.

7.1.6 Организационные знания

В Университете определены знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия услуг. При осуществлении профессиональной деятельности участники процессов пользуются знаниями, приобретенными в ходе их подготовки (переподготовки), из опыта, в результате повышения компетентности, а также знаниями, приобретенными из внешних и внутренних источников (документированной информацией из нормативных, распорядительных или иных документов, а также при сборе и обмене недокументированными знаниями, в том числе знаниями, полученными от потребителей и поставщиков процесса).

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результатам в Университете регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и/ или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

В Университете обеспечена доступность знаний в необходимом объеме путем проведения локальной сети, содержащей обновления и актуальные знания.

Требования к знаниям и опыту работы участников процессов приведены в их должностных инструкциях.

7.2 Компетентность

В ВГУ определяется необходимая компетентность персонала, влияющая на качество предоставляемых образовательных услуг, качество проводимых научных исследований, инновационных разработок. В целях повышения компетентности персонала в ВГУ:

- а) выявляются потребности в дополнительном обучении работников;
- б) планируется и обеспечивается повышение квалификации работников.

В ВГУ и его структурных подразделениях регулярно собирается и анализируется информация о возможных путях повышения квалификации.

Для поддержания уровня квалификации, а также получения дополнительных знаний и опыта сотрудники ВГУ периодически проходят переподготовку в виде:

- обучения с целью повышения педагогического уровня, освоения новых информационных технологий и технологий обучения;

- изучения основ менеджмента. Работники ВГУ имеют возможность самостоятельного повышения квалификации путем участия в семинарах, конференциях, совещаниях, дополнительной работы с научной и методической литературой и иными источниками информации в библиотеках, проведения научных исследований и публикации их результатов, стажировок и использования творческих отпусков;

в) результативность повышения квалификации работников анализируется представителями высшего руководства ВГУ. При этом учитываются:

- фактическое подтверждение повышения квалификации в виде сертификата, удостоверения или другого подтверждающего документа;

- отчеты прошедших обучение работников.

В Университете предусмотрено проведение аттестации педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, научных работников, административно-управленческого и учебно-вспомогательного персонала разработано в соответствии с Трудовым кодексом и другими нормативными актами Российской Федерации. Аттестация проводится в целях подтверждения соответствия Работника занимаемой им должности и призвана способствовать рациональному использованию образовательного и творческого потенциала работников; повышению их профессионального уровня; оптимизации подбора и расстановки кадров.

Основными задачами аттестации являются:

- оптимизация подбора, подготовки и расстановки кадров Университета;

- обеспечение рационального использования образовательного и творческого потенциала работников;

- повышение профессионального уровня работников;

- решение вопросов, связанных с изменением условий оплаты труда работников.

7.3 Осведомленность

Работники ВГУ информируются о важности их деятельности и вкладе в достижение целей в области качества. Соответствующая информация размещается на официальном сайте ВГУ <http://www.tqm.vsu.ru>, в газете «Воронежский университет», на досках объявлений и отражается в приказах ректора, распоряжениях деканов факультетов.

В ВГУ сохраняются и поддерживаются в рабочем состоянии документированная информация об образовании, подготовке, навыках, опыте и результатах повышения квалификации работников.

Основным документом, определяющим работу каждого преподавателя, является индивидуальный план преподавателя, в который вносятся планируемые на текущий учебный год учебные поручения (в часах), учебно-методическая, научно-исследовательская и другие виды работ, в том числе и по повышению квалификации. Индивидуальный план должен включать все виды работ. По окончании учебного года в индивидуальном плане преподавателя отмечается фактическое выполнение работ.

Документы к пп. 7.2 и 7.3:

- Законодательство о труде РФ;
- Устав ФГБОУ ВО «ВГУ»;
- ДП ВГУ 1.4.04.620 – 2017 Система менеджмента качества. Управление персоналом;
- П ВГУ 4.0.10 – 2017 Положение о порядке проведения конкурса на замещение должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Воронежского государственного университета;
- П ВГУ 2.4.02 – 2015 Положение о проектировании и реализации дополнительного образования в Воронежском государственном университете;
- П ВГУ 0.0.01 – 2016 Положение о выборах ректора Воронежского государственного университета;
- П ВГУ 4.0.16 – 2017 Положение о конкурсной комиссии на замещение должностей научных работников Воронежского государственного университета;
- П ВГУ 4.0.15 – 2017 Положение о порядке проведения конкурса на замещение должностей научных работников Воронежского государственного университета;
- П ВГУ 4.0.03 - 2017 Положение об организации и проведении аттестации работников Воронежского государственного университета;
- П ВГУ 4.0.04 – 2017 Положение о постоянно действующей экспертной комиссии Воронежского государственного университета;
- ПСП ВГУ 4.1.459.19 – 2017 Положение об институте дополнительного профессионального образования Воронежского государственного университета;
- Положение о факультете ВГУ;
- Положение о кафедре ВГУ;
- Должностные инструкции работников ВГУ
- Приказы ректора по личному составу.

7.4 Взаимодействие

Высшее руководство Университета обеспечивает разработку и организацию процессов обмена внутренней и внешней информацией, в том числе по вопросам разработки, внедрения и результативности системы менеджмента.

В Университете используется и совершенствуется система электронного документооборота ТЕЗИС.

Взаимодействие подразделений в Университете также документально отражено в соответствующем локальном акте, разделе «Взаимодействие».

7.5 Документированная информация**7.5.1 Общие положения**

Документация СМК ВГУ дает возможность передать смысл и последовательность действий при разработке и функционировании СМК. Ее применение способствует:

- а) достижению соответствия требованиям потребителя и улучшению качества предоставляемых услуг и производимой продукции;
- б) обеспечению соответствующей подготовки кадров;
- в) повторяемости и прослеживаемости;
- г) обеспечению объективных свидетельств выполненных действий;
- д) оцениванию результативности и постоянной пригодности СМК.

Документация СМК ВГУ включает в себя:

а) документально оформленные Политику ВГУ в области качества и Стратегия развития ВГУ;

б) Руководство по качеству и соответствующие Стандарты:

ПК ВГУ 1.0.01-2017 Система менеджмента качества. Руководство по качеству;

СТ ВГУ 1.1.01 - 2015 Система менеджмента качества. Стандарты университета. Порядок разработки, структура, оформление и введение в действие;

СТ ВГУ 1.1.02 - 2015 Система менеджмента качества. Документация организационно-управленческая. Виды документов, их классификация, обозначения;

СТ ВГУ 1.1.03 - 2015 Система менеджмента качества. Организационно-управленческая документация. Правила оформления документов;

СТ ВГУ 1.1.04 - 2015 Система менеджмента качества. Документация по управлению деятельностью (нормативная). Порядок разработки, оформления и введение в действие;

СТ ВГУ 1.1.05 - 2015 Система менеджмента качества. Документация по управлению деятельностью (информационно-справочная). Порядок разработки, оформления и введение в действие;

СТ ВГУ 1.1.06 - 2016 Система менеджмента качества. Документация распорядительная. Порядок разработки, оформления и введение в действие;

СТ ВГУ 1.1.07 - 2016 Система менеджмента качества. Положение о структурном подразделении. Общие требования к содержанию, оформление и введение в действие;

СТ ВГУ 1.1.08 - 2017 Система менеджмента качества. Должностные инструкции. Общие требования к содержанию, оформление и введение в действие;

СТ ВГУ 2.1.02 - 2015 Система менеджмента качества. Государственная итоговая аттестация по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры. Общие требования к содержанию и порядок проведения;

СТ ВГУ 3.0.01 - 2016 Система менеджмента качества. Научно-исследовательская и инновационная деятельность;

СТ ВГУ 3.2.01 - 2016 Система менеджмента качества. Управление интеллектуальной собственностью.

в) Документированные процедуры:

ДП ВГУ 1.1.01.423 – 2015 Система менеджмента качества. Управление документацией;

ДП ВГУ 1.2.01.424 – 2015 Система менеджмента качества. Управление записями;

ДП ВГУ 1.6.01.822 – 2015 Система менеджмента качества. Внутренние аудиты;

ДП ВГУ 1.7.01.830 – 2015 Система менеджмента качества. Управление несоответствиями;

ДП ВГУ 1.7.02.830 – 2015 Система менеджмента качества. Корректирующие действия;

г) документы по планированию, осуществлению процессов и управлению ими:

ДП ВГУ 1.3.01.721 – 2016 Система менеджмента качества. Исследование рынка образовательных услуг;

ДП ВГУ 1.3.02.722 – 2014 Система менеджмента качества. Отбор абитуриентов;

ДП ВГУ 1.3.03.730 – 2015 Система менеджмента качества. Проектирование и разработка;

ДП ВГУ 1.3.04.750 – 2015 Система менеджмента качества. Реализация образовательного процесса;

ДП ВГУ 1.1.02 - 2015 Документированная процедура ВГУ. Система менеджмента качества. Организация и осуществление инновационной деятельности;

ДП ВГУ 1.1.02 - 2015 Документированная процедура ВГУ. Система менеджмента качества. Организация и осуществление инновационной деятельности;

ДП ВГУ 1.4.04.620 – 2017 Система менеджмента качества. Управление персоналом;

ДП ВГУ 1.4.02.630 – 2015 Система менеджмента качества. Инфраструктура. Управление аудиторным фондом;

ДП ВГУ 1.4.03.630 – 2017 Система менеджмента качества. Инфраструктура. Управление предоставлением библиотечно-информационных услуг;

ДП ВГУ 1.5.01.821 – 2015 Система менеджмента качества. Выявление удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

7.5.2 Создание и обновление

Высшее руководство ВГУ, руководители структурных подразделений создают и поддерживают в рабочем состоянии систему управления документацией, предусматривающую проверку документов на адекватность до их выпуска, анализ и актуализацию документации по мере необходимости и их переутверждение, обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов. Основные требования к порядку разработки, структуре, оформлению и введению в действие отражены в стандартах университета (см. документы к п. 4.2).

Порядок управления документированной информацией отражен в документированной процедуре ДП ВГУ 1.1.01.423 – 2015 Система менеджмента качества. Управление документацией, которая включает:

- обеспечение наличия актуализированных документов на местах;
- обеспечение сохранности документов;
- обеспечение идентификации внешних документов и управление их рассылкой.

7.5.3 Контроль документированной информацией

Управление записями и данными осуществляется в соответствии с документированной процедурой ДП ВГУ 1.2.01.423 – 2015 Система менеджмента качества. Управление документацией, которая включает:

- порядок идентификации, хранения, защиты и восстановления записей;
- определение сроков сохранности и изъятия записей.

В записях содержится информация:

- о степени достижения целей в области качества предоставления образовательных услуг, проведения научных исследований;
- об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей;
- о результатах функционирования СМК для проведения анализа и повышения качества образовательных услуг и научных исследований;
- об анализе процессов СМК ВГУ;
- об оценке работы СМК ВГУ сторонними организациями;
- о подготовке и повышении квалификации персонала.

Документы к п. 7.5.3:

– *ПК ВГУ 1.0.01-2017 Система менеджмента качества. Руководство по качеству;*

– *СТ ВГУ 1.1.01 – 2015 Система менеджмента качества. Стандарты университета. Порядок разработки, структура, оформление и введение в действие;*

- СТ ВГУ 1.1.02 – 2015 Система менеджмента качества. Документация организационно-управленческая. Виды документов, их классификация, обозначения;
- СТ ВГУ 1.1.03 – 2015 Система менеджмента качества. Документация организационно-управленческая. Правила оформления документов;
- СТ ВГУ 1.1.04 – 2015 Система менеджмента качества. Документация нормативная. Порядок разработки, оформление и введение в действие;
- СТ ВГУ 1.1.05 – 2015 Система менеджмента качества. Документация информационно справочная. Порядок разработки, оформление и ведение в действие;
- СТ ВГУ 1.1.06 – 2016 Система менеджмента качества. Документация распорядительная. Порядок разработки, оформление и введение в действие;
- И ВГУ 1.1.03 – 2017 Инструкция по делопроизводству в Воронежском университете;
- ДП ВГУ 1.1.01.423 – 2015 Система менеджмента качества. Управление документацией;
- ДП ВГУ 1.2.01.424 – 2015 Система менеджмента качества. Управление записями;
- Сводная номенклатура дел ВГУ.

8 Процесс

8.1 Оперативное планирование и контроль

Планирование образовательного процесса осуществляется по основным и дополнительным профессиональным образовательным программам. Основной целью образовательного процесса является подготовка высококвалифицированных ориентированных на лидерство в своей области профессионалов. Планирование образовательных программ осуществляется на основе государственных образовательных стандартов по широкому спектру основных и дополнительных образовательных программ в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности.

При планировании образовательного процесса учитываются результаты анализа отчетов по самообследованию образовательной деятельности ВГУ за предыдущий период и отчеты и рекомендации председателей Государственных экзаменационных комиссий.

Мотивированное обоснование необходимости подготовки для региона кадров в разных отраслях позволяет ВГУ лицензировать новые образовательные программы и открывать новые факультеты согласно Уставу ВГУ.

При планировании процессов жизненного цикла продукции в ВГУ деятельность по верификации включает:

- согласование и утверждение Стратегии развития ВГУ;
- согласование и утверждение плана работы Ученого Совета ВГУ и его комиссий, Научно-методического совета ВГУ;
- составление планов развития структурных подразделений;
- составление плана лицензирования новых образовательных программ;
- анализ соответствия документов по конкретной образовательной программе требованиям государственных образовательных стандартов.

Деятельность по валидации заключается в документированном подтверждении соответствия выполнения требований потребителей и общества требованиям ФГОС, положительные результаты экспертизы документов по основным и дополнительным образовательным программам работодателями,

представителями профессионального сообщества. Оценка результативности и эффективности процесса, мониторинг, анализ и контроль осуществляются ректором.

При планировании образовательного процесса обязательными документами и записями являются внутренние нормативные документы.

ВГУ выполняет фундаментальные и прикладные научные исследования по широкому спектру наук и является ведущим научным и методическим центром региона. Основной целью процесса является получение новых продуктов интеллектуальной собственности, а также новых знаний посредством совместных научных исследований и творческой деятельности научно-педагогических работников и обучающихся и внедрение их в образовательный процесс.

Планирование процесса НИД в ВГУ координируется проректором по науке и инновациям, Управлением научно-исследовательских работ, Управлением инноваций и предпринимательства, заведующими кафедрами и/или лабораториями, руководителями научных тем, научными консультантами докторантов, научными руководителями обучающихся. Тематика и результаты научных исследований факультетов и институтов рассматриваются Научно-техническим советом и Ученым советом ВГУ.

Планирование процесса НИД документально подтверждается и зафиксировано в планах НИР ВГУ, в планах проведения научных конференций, в планах издания сборников научных трудов и монографий, Вестника ВГУ, в заявках на участие в грантах, в планах приема в аспирантуру и докторантуру, в планах НИР обучающихся.

Оценка результативности и эффективности процесса НИД, мониторинг, анализ и контроль осуществляются Ученым Советом университета, Научно-техническим советом ВГУ, проректором по научной работе и инновациям, Управлением НИР, учеными советами факультетов.

При планировании процесса НИД обязательными документами и записями являются внутренние нормативные документы и предусмотренные ими записи.

Документы к п. 8.1:

- *Федеральный закон от 23.08.1996 N 127-ФЗ (ред. от 23.05.2016) "О науке и государственной научно-технической политике" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017);*
- *Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года;*
- *Устав ФГБОУ ВО «ВГУ»;*
- *Стратегия развития ВГУ;*
- *Положение об Учебно-методическом управлении;*
- *Положение об Управлении научно-исследовательских работ;*
- *Положение об Управлении инноваций и предпринимательства;*
- *Положение о факультете ВГУ;*
- *Положение о кафедре ВГУ;*
- *Пакеты документов для реализации образовательного и научно-исследовательского процессов;*
- *Планы НИР и НИР студентов.*

8.2 Требования к продукциям и услугам

8.2.1 Взаимодействие с потребителем

ВГУ осуществляет деятельность в области качества в соответствии с основным принципом менеджмента качества «Ориентация на потребителя».

Внутренними потребителями результатов деятельности ВГУ являются абитуриенты, обучающиеся и их родители, слушатели, аспиранты, докторанты, соискатели, научно-педагогические работники, учебно-вспомогательный персонал,

инженерно-технический, административно-управленческий, административно-хозяйственный персонал ВГУ. Основными требованиями внутренних потребителей являются возможности получения знаний, умений и навыков, достижения личных и профессиональных целей, профессиональный и карьерный рост, ясное и четкое руководство, наличие необходимых ресурсов для реализации всех процессов, непрерывное улучшение качества работы, обмен информацией, кооперация и взаимодействие.

Прямыми внешними потребителями результатов деятельности ВГУ являются предприятия и организации, учебные заведения, органы государственного и регионального управления. Основными требованиями внешних потребителей являются компетентность, трудоспособность, социальная и профессиональная адаптивность выпускников ВГУ, установленным потребителями критериям и стандартам. Признание результатов научных разработок заказчиками, а также обеспечение необходимыми средствами для выполнения научно-исследовательских проектов.

Косвенными внешними потребителями результатов деятельности ВГУ являются государство и общество в целом, Минобрнауки РФ, Рособrnадзор. Основными требованиями внешних потребителей являются соответствие предоставляемых образовательных услуг ВГУ требованиям ФГОС, лицензионным и аккредитационным нормативам, а также формирование грамотных, социально адаптированных, культурных граждан страны.

Связь с абитуриентами, обучающимися и другими потребителями результатов деятельности ВГУ осуществляется посредством Интернет-сайта ВГУ, при помощи средств массовой информации, конференций, семинаров, систематической работой работников ВГУ в образовательных организациях на основе договора, в процессе проведения дней открытых дверей, на подготовительных курсах отдела довузовского образования и факультетов, а также при проведении круглых столов с работодателями.

Отдел развития карьеры и бизнес-партнерства, работники факультетов проводят анализ запросов работодателей на специалистов, а также анализ востребованности специалистов.

Анализ удовлетворенности работодателей уровнем подготовки выпускников ВГУ проводится на основе:

- количества запросов работодателей на подготовку специалистов в определенной области;
- жалоб и рекламаций от потребителей;
- отзывов о качестве подготовки специалистов в ВГУ;
- информации о карьерном росте выпускников;
- числа выпускников, поступивших в аспирантуру после окончания ВГУ;
- числа выпускников, успешно завершивших обучение по образовательным программам.

Связь с потребителями результатов научно-исследовательской деятельности осуществляется путем анализа числа научных публикаций, принятых в печать и опубликованных, анализом уровня научных публикаций, выступлений на научных, научно-практических конференциях, анализа отзывов и рецензий на научную продукцию.

Эффективность связи с потребителями оценивается публикациями и выступлениями в средствах массовой информации, оценкой посещаемости Интернет-сайта ВГУ, реестром рассылки информации о мероприятиях, проводимых ВГУ, результатами анализа на факультетах проведенной профориентационной работы, пожеланиями, отзывами о выпускниках, жалобами.

Рассмотрение жалоб и рекламаций от потребителей, а также порядок принятия решений по результатам рассмотрения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Воронежского государственного университета.

Связь с потребителем и оценку результативности данного вида деятельности осуществляют первый проректор – проректор по учебной работе, проректор по науке и инновациям, УНИР, УИП, деканы и работники факультетов.

Документы к п. 8.2.1:

– ДП ВГУ 1.3.01.721 – 2016 Система менеджмента качества. Исследование рынка образовательных услуг;

– ДП ВГУ 1.3.02.722 – 2014 Система менеджмента качества. Отбор абитуриентов;

– Правила приема на первый курс в ВГУ;

– И ВГУ 1.1.03 – 2017 Инструкция по делопроизводству Воронежского государственного университета.

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции

Определение требований потребителей осуществляется на основе:

– федеральных государственных образовательных стандартов с учетом требований профессиональных стандартов;

– непосредственного взаимодействия с потенциальными абитуриентами работников Управления по довузовской работе и набору студентов образовательных программ, работников факультетов;

– переписки с учреждениями и организациями по вопросам и условиям приема и обучения;

– результатов анализа рынка образовательных услуг;

– результатов анализа профориентационной работы;

– результатов анкетирования всех участников образовательного процесса, выпускников ВГУ;

– анализа запросов, требований, пожеланий работодателей, зафиксированных в их отзывах о подготовке специалистов в ВГУ;

– информации Служб занятости;

– результатов анализа трудоустройства выпускников;

– результатов участия в конкурсах научно-исследовательских работ.

8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции

В ВГУ проводится анализ требований всех категорий потребителей с учетом учебного и научно-технического потенциала ВГУ, наличия необходимого персонала, финансовых средств, элементов инфраструктуры и т.д. На основе анализа ВГУ гарантирует способность выполнить установленные требования.

Анализ требований, предъявляемых абитуриентам, проводится на основе федеральных государственных образовательных стандартов, программ предметов вступительных испытаний, заявления абитуриента и его личного дела, заявок на подготовку специалистов.

На основании заявлений, поданных абитуриентами, и результатов вступительных испытаний проводится конкурсный отбор в соответствии с Документированной процедурой ДП ВГУ 1.3.02.722 – 2014 Система менеджмента качества. Отбор абитуриентов.

В ходе анализа возможности обучения абитуриента по выбранной образовательной программе рассматривается:

– заявление абитуриента;

– результаты вступительных испытаний;

– наличие вакантных мест;

- наличие целевого заказа на подготовку специалистов;
- использование различных траекторий обучения и форм организации набора студентов.

Решение о зачислении абитуриентов в число студентов, слушателей принимается на заседании приемной комиссии и утверждается приказом ректора ВГУ.

8.2.4 Изменения в требованиях к продукции и услугам

Изменения требований к оказываемой образовательной услуге фиксируются в соответствующих документах и доводятся до сведения педагогического и учебно-вспомогательного персонала (на заседаниях Научно-методического совета ВГУ, ученых Советов факультетов (филиала, институтов), совещаниях, семинарах и др.).

В случае изменений требований к продукциям и услугам со стороны уполномоченных государственных органов в Университете осуществляются изменения соответствующей документированной информации. Внесение изменений возможно с учетом итогов и анализа ресертификационных, инспекционных аудитов, профессионально-общественной аккредитации, мониторингов и рейтингов.

8.3 Проектирование и разработка образовательного процесса и научно-исследовательской работы

8.3.1 Общие положения

ВГУ осуществляет проектирование и разработку процессов жизненного цикла всех видов услуг в соответствии с действующим законодательством, Уставом ВГУ, нормативными и инструктивными документами Минобрнауки РФ, Рособрнауки.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Сроки образовательного процесса осуществляются в ВГУ на основании лицензии на право ведения образовательной деятельности. Стадии планирования проектирования и разработка образовательного процесса включают в себя разработку и составление базовых и рабочих учебных планов, рабочих программ учебных дисциплин, расчет числа академических групп, определение объема учебных поручений преподавателей, составление штатного расписания, расписания всех видов занятий, аттестаций, планов проведения практик и др.

Стадии планирования и разработки научно-исследовательской работы определяются на основании законодательных документов, Федерального закона «О науке и государственной научно-технической политике», нормативных документов, лицензии на осуществление образовательной деятельности по программе подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре, докторантуре, Устава ВГУ, правил внутреннего распорядка, должностных инструкций, технических заданий на выполнение НИР, договоров о научном сотрудничестве и осуществления научно-исследовательских работ, заявок подразделений на проведение научных форумов различного уровня, а также Стандартом университета. Разработка плана НИР осуществляется структурными подразделениями, УНИР, УИП, проректором по науке и инновациям. План утверждается ректором.

8.3.3 Входные данные проектирования и разработки

Порядок формирования исходных данных для проектирования и разработки осуществляется по результатам работ, проводимых согласно Документированной процедуре ДП ВГУ 1.3.03.730 – 2015 Система менеджмента качества. Проектирование и разработка.

Входными данные проектирования и разработки ключевых основных процессов СМК ВГУ являются:

- а) результаты анализа состояния образовательных услуг в РФ, приоритетные направления развития науки в РФ, разрабатываемые Минобрнауки РФ, анализ востребованности выпускников за предыдущий период, перспективные планы

востребованности специалистов, требования их квалификационных характеристик, оценка уровня подготовленности обучающихся по итогам государственной аттестации выпускников; потребности рынка труда в специалистах определенного профиля; анализ отчета по НИР за прошедший период;

б) требования федеральных государственных образовательных стандартов к профессиональной подготовленности выпускников, их знаниям, умениям и навыкам;

в) требования нормативных и инструктивных документов, регламентирующих осуществление образовательного процесса, перспективы развития науки в РФ и т.д. Основными документами для проектирования и разработки образовательных услуг являются Федеральные законы «Об образовании», для проектирования и разработки НИД – Федеральный закон «О науке и государственной научно-технической политике» и перечень направлений развития научных исследований.

На основе входных данных факультеты ежегодно вносят необходимые изменения в документы, регламентирующие и обеспечивающие образовательный процесс, разрабатывают учебно-методические материалы для проведения всех видов аттестаций. Сроки проектирования и разработки регламентируются распорядительными документами, разделом «Взаимодействие» Положения о факультете ВГУ, Положения о кафедре ВГУ, графиком корректировки, устанавливаемым начальником Учебно-методического управления.

Планирование НИР осуществляется проректором по науке и инновациям, начальником управления научно-исследовательских работ, начальником управления инноваций и предпринимательства на основе анализа ежегодных отчетов по НИР, представляемых в Минобрнауки РФ и заказчикам, анализа востребованности научных направлений, развиваемых в ВГУ, анализа договоров о научном сотрудничестве, заключенных в предшествующий планированию период.

На этапе планирования образовательного и научно-исследовательского процессов проводится анализ требований к уровню компетентности профессорско-преподавательского состава и научных работников, а также к материально-техническому обеспечению и санитарно-гигиеническому состоянию инфраструктуры. Достаточность требований определяется высшим руководством.

8.3.4 Контроль проектирования и разработки

Планы работ Ученого совета ВГУ, его комиссий, Научно-методического совета ВГУ, Научно-технического совета ВГУ, Ученых советов факультетов, индивидуальных планов преподавателей, научных сотрудников обсуждаются на заседаниях соответствующих советов, кафедр, научных подразделений. Результаты обсуждений отражаются в протоколах и решениях, в которых проводится анализ выполнения отдельных разделов планов и определяется степень и качество выполнения.

Анализ проектов рабочих учебных планов проводится на заседаниях научно-методических советов (комиссий) факультетов, рассматривается Ученым советом факультета и отражается в их протоколах.

Анализ проектов рабочих программ учебных дисциплин проводится путем сопоставления их содержания с требованиями ФГОС и с учетом требований и пожеланий различных категорий потребителей (в том числе потенциальных работодателей). Результаты анализа обсуждаются на заседании кафедры и отражаются в его протоколе.

Проведенный анализ проектирования и разработки документируется в форме протоколов и списков проведенных действий.

Разработанные планы, регламентирующие деятельность различных подразделений, проходят согласование и утверждение.

План работы Ученого совета ВГУ обсуждается на Ученом Совете Университета и утверждается ректором. План работы Совета факультета

обсуждается на заседании Совета факультета и утверждается деканом. План работы научно-методического совета факультета обсуждается и утверждается на его заседании. План работы кафедры обсуждается и утверждается на заседании кафедры.

Рекомендованные Научно-методическим и Ученым советами учебные планы согласовываются с деканами факультетов и начальником УМУ и утверждаются первым проректором – проректором по учебной работе. Рабочие программы учебных дисциплин и практик рассматриваются на заседании соответствующей кафедры и утверждаются деканом.

Расписание занятий утверждается деканом факультета.

Планы НИР рассматриваются управлением научно-исследовательских работ и инноваций и утверждаются проректором по науке и инновациям информатизации.

Процесс согласования планов отражается в протоколах заседаний Ученого Совета, Советов факультетов, научно-методического совета, рабочих комиссий, кафедр.

Валидация проектирования и разработки связана со способностью ВГУ осуществлять образовательную деятельность и подтверждается лицензией на право ведения образовательной деятельности.

Гарантией качества спроектированного образовательного процесса для обучающихся и оценкой качества его проектирования со стороны Министерства образования и науки России для ВГУ является свидетельство о государственной аккредитации образовательной деятельности по основным профессиональным образовательным программам.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Разработка проектов внутренних документов, необходимых для организации качественной подготовки студентов, включает в себя разработку проектов рабочих учебных планов, рабочих программ учебных дисциплин.

Проекты рабочих учебных планов разрабатываются рабочими группами факультетов, проекты рабочих программ учебных дисциплин разрабатываются преподавателями кафедр, ответственных в соответствии с рабочим учебным планом за реализацию дисциплины, в соответствии с требованиями ФГОС и рекомендациями Учебно-методического управления. Порядок разработки и утверждения рабочего учебного плана установлен в И ВГУ 2.1.09-2015 Инструкции о порядке разработки, оформления и введения в действие учебного плана основной образовательной программы высшего образования в ВГУ, рабочих программ учебных дисциплин – в ДП ВГУ 1.3.03.730 - 2015 Система менеджмента качества. Проектирование и разработка и ДП ВГУ 1.3.04.750 - 2015 Система менеджмента качества. Организация и реализация образовательного процесса

Исходя из контингента обучающихся и объема учебных поручений, ежегодно Финансово-экономическим управлением разрабатывается проект штатного расписания.

Проекты расписания учебных занятий и аттестаций составляются работником деканата (учебной части) факультета. Проекты графиков консультаций обучающихся составляются преподавателем кафедры, ответственной за реализацию дисциплины.

Проекты планов работ научных подразделений разрабатываются в соответствии со Стандартом университета СТ ВГУ 3.0.01 - 2016 Система менеджмента качества. Научно-исследовательская и инновационная деятельность

Проекты планов по материально-техническому обеспечению образовательного и научного процессов составляются на основании заявок кафедр и других подразделений, проректорами Университета.

Проекты планов по закупкам мягкого и жесткого инвентаря, строительных материалов, по выполнению ремонтных работ, по выполнению строительных работ разрабатывает проректор по эксплуатации зданий и капитальному строительству.

8.3.6 Изменения при проектировании и разработке

Внесение изменений при проектировании и разработке новых рабочих программ учебных дисциплин в соответствии с требованиями ФГОС, Примерными основными образовательными программами в рабочие учебные планы, в рабочие программы учебных дисциплин, планы научных исследований отражается в протоколах заседаний кафедр, ученых советов факультетов научно-методических советов (комиссий) факультетов, Научно-методического совета ВГУ, Ученого совета ВГУ.

Изменения, вносимые на любой стадии процесса, предварительно анализируются проректором по учебной работе, начальником УОП, деканами факультетов, заведующими кафедрами и, после их одобрения, включаются в соответствующие документы.

Документы к п.8.3:

- *«Стратегия развития науки и инноваций в Российской Федерации на период до 2020 года»;*
- *Федеральный закон «О науке и государственной научно-технической политике»;*
- *Закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации»;*
- *Федеральные государственные образовательные стандарты;*
- *Устав ФГБОУ ВО «ВГУ»;*
- *Положение об Ученом совете ВГУ;*
- *Положение о Научно-методическом совете ВГУ;*
- *Положение о Научно-техническом совете ВГУ;*
- *Положение о факультете ВГУ;*
- *Положение о кафедре ВГУ;*
- *ДП ВГУ 1.3.03.730 – 2015 Система менеджмента качества. Проектирование и разработка;*
- *СТ ВГУ 3.0.01 - 2016 Система менеджмента качества. Научно-исследовательская и инновационная деятельность*
- *Отчеты ректора (ежегодные, за пять лет).*

8.4 Контроль внешних процессов, продукции и услуг

8.4.1 Общие положения

ВГУ обеспечивает соответствие закупленной продукции установленным требованиям. Процесс закупок осуществляется в соответствии с Федеральным законом №44-ФЗ от 05.04.2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (ред. от 03.07.2016г.) (далее Федеральный закон № 44-ФЗ), а также с Федеральным законом №223-ФЗ от 18.07.2011 г. «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (ред. от 03.07.2016г.) (далее Федеральный закон № 223-ФЗ).

Под закупкой товара, работы, услуги понимается совокупность действий, направленных на обеспечение нужд Университета. Закупка начинается с определения поставщика (подрядчика, исполнителя) и завершается исполнением обязательств сторонами контракта. В случае, если не предусмотрено размещение извещения об осуществлении закупки или направление приглашения принять участие в определении поставщика (подрядчика, исполнителя), закупка начинается с заключения контракта и завершается исполнением обязательств сторонами контракта.

Для закупки товара, работы, услуги могут использоваться конкурентные способы определения поставщиков (подрядчиков, исполнителей) или закупки у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя). Конкурентными способами определения поставщиков (подрядчиков, исполнителей) являются конкурсы (открытый конкурс, конкурс с ограниченным участием, двухэтапный конкурс, конкурс с предварительным отбором, конкурс с переторжкой, закрытый конкурс, закрытый конкурс с ограниченным участием, закрытый двухэтапный конкурс), аукционы (аукцион в электронной форме (далее также - электронный аукцион), закрытый аукцион), запрос котировок, запрос предложений, запрос предложений с переторжкой, двухэтапный запрос предложений, запрос предложений с предварительным отбором, конкурентные переговоры.

Цель - обеспечение нужд Университета в целях повышения эффективности, результативности осуществления закупок товаров, работ, услуг, обеспечения гласности и прозрачности осуществления закупок, предотвращения коррупции и других злоупотреблений в сфере закупок товаров, работ, услуг.

В соответствии с потребностями образовательного и научного процессов высшее руководство ВГУ, руководители структурных подразделений определяют перечень и объем закупаемой продукции, а также требования (спецификацию) к ней. Планируемый объем закупок отражается в смете расходов ВГУ и сметах расходов его структурных подразделений.

8.4.2 Вид и объем контроля

Университет вправе осуществлять в соответствующем году с соблюдением требований законодательства в сфере закупок товаров, работ, услуг следующие закупки:

- за счет субсидий, предоставленных из бюджетов бюджетной системы РФ;
- за счет грантов, передаваемых безвозмездно и безвозвратно гражданами и юридическими лицами, в том числе иностранными гражданами и иностранными юридическими лицами, международными организациями, получившими право на предоставление грантов на территории РФ, субсидий (грантов), предоставляемых на конкурсной основе из соответствующих бюджетов бюджетной системы РФ;
- в качестве исполнителя по контракту в случае привлечения на основании договора в ходе исполнения данного контракта иных лиц для поставки товара, выполнения работы или оказания услуги, необходимых для исполнения предусмотренных контрактом обязательств Университета;
- за счет средств, полученных при осуществлении Университетом иной приносящей доход деятельности от физических лиц, юридических лиц, в том числе в рамках, предусмотренных уставом основных видов деятельности (за исключением средств, полученных на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию).

Закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) могут проводиться в одном из следующих случаев:

1) если стоимость закупаемых Заказчиком по одной сделке (договору, контракту) товаров, работ, услуг не превышает 500 000 (пятьсот тысяч) рублей с учетом налога на добавленную стоимость.

2) если стоимость закупаемых Заказчиком по одной сделке (договору, контракту) товаров, работ, услуг не превышает 100 000 (сто тысяч рублей) и 400 000 (четыреста тысяч) рублей с учетом налога на добавленную стоимость (за счет субсидий, предоставленных из бюджетов бюджетной системы РФ). (ссылка на п.4 и п. 5 ст.93, 44-ФЗ).

В целях определения поставщиков (подрядчиков, исполнителей) Заказчиком создаются единые комиссии по осуществлению закупок по следующим направлениям закупки товаров, работ, услуг:

1) в области капитального строительства и хозяйственной работы;

2) в области приобретения вычислительной, бытовой и офисной техники, электроники, электрооборудования, электронных компонентов, системных и прикладных программных средств, оказания услуг, связанных с деятельностью по использованию компьютеров, программного обеспечения, техническому и гарантийному обслуживанию оборудования;

3) в области приобретения специализированного оборудования, оказания услуг, связанных с деятельностью по использованию специализированного оборудования, техническому и гарантийному обслуживанию оборудования, работ и услуг в области НИР и ОРК;

4) в области прочих видов товаров, работ, услуг.

Закупку осуществляет служба закупок Университета. На основании доверенности материально ответственное лицо получает закупленную продукцию и через склад ВГУ ставит ее на учет. Передаваемая в подразделения ВГУ продукция ставится работником бухгалтерии в подотчет материально ответственным лицам соответствующих структурных подразделений.

8.4.2 Информация для внешних поставщиков

. Участником закупки может быть любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного участника закупки, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного участника закупки, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного участника закупки, которые соответствуют требованиям, установленным Заказчиком в соответствии с настоящим Положением.

Участник закупки имеет право выступать в отношениях, связанных с осуществлением закупки, как непосредственно, так и через своих представителей. Полномочия представителей участников закупки подтверждаются доверенностью, выданной и оформленной в соответствии с гражданским законодательством.

Информация по закупкам ВГУ включает: описание требований к продукции в заявках, в служебных записках о приобретении товаров и услуг; в технических заданиях и других документах по заказу продукции (факс, счет-фактура, счет, спецификация, договор); а также сопроводительную документацию на товар; доверенность; акт сдачи-приема продукции и/или выполненных работ.

Входной контроль поставленных товаров и предоставленных услуг осуществляется материально-ответственным лицом структурного подразделения. В случае выявленных несоответствий, приобретенных товаров и услуг, действия ВГУ определяются условиями договора (гос. контракта) с соответствующим поставщиком.

Мониторинг эксплуатации оборудования и товара осуществляется материально-ответственными лицами структурных подразделений.

Документы к п.8.4:

- *Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;*

- *Федеральный закон от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»*

- *П ВГУ 5.0.04 – 2014 Положение о Контрактной службе Воронежского государственного университета;*

- *П ВГУ 5.0.03 – 2014 Положение о единой комиссии по осуществлению закупок Воронежского государственного университета;*

- П ВГУ 5.0.02 – 2016 Положение об осуществлении закупки товаров, работ, услуг для обеспечения нужд Воронежского государственного университета;
- ПСП ВГУ 4.1.257.30 – 2016 Положение о Службе закупок Воронежского государственного университета;
- П ВГУ 5.0.05 – 2017 Положение о закупке товаров, работ, услуг федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный университет» (новая редакция).

8.5 Обеспечение продукцией и услугами

8.5.1 Реализация образовательного и научно-исследовательского процессов

Основные процессы в ВГУ осуществляются в управляемых условиях, обеспечивающих стабильность заявленного качества и соблюдение требований, заложенных в соответствующих документах. Это является гарантией того, что в ВГУ возможно осуществление процессов, обеспечивающих выполнение требований всех категорий потребителей.

Характеристика образовательного и научно-исследовательского процессов определена Уставом ВГУ.

а) Система управления и реализации образовательного и научно-исследовательского процессов представлена в Документированной процедуре ДП ВГУ 1.3.04.750 - 2015 Система менеджмента качества. Организация и реализация образовательного процесса, в Стандарте университета СТ ВГУ 3.0.01 - 2016 Система менеджмента качества. Научно-исследовательская и инновационная деятельность.

Рабочая документация по реализации образовательного и научно-исследовательского процессов включает:

- рабочие учебные планы основных образовательных программ;
- рабочие программы учебных дисциплин;
- расписание учебных занятий;
- расписание аттестаций;
- планы работы факультетов и кафедр;
- план заседаний Ученого Совета ВГУ, Научно-методического и Научно-технического советов ВГУ, Ученых советов факультетов, заседаний кафедр;
- Положения о структурных подразделениях;
- договоры на оказание образовательных услуг;
- технические задания и договоры на выполнение научно-исследовательских работ.

б) Научно-педагогический, административно-управленческий, административно-хозяйственный, учебно-вспомогательный персонал действует на основании заключенного трудового договора с ФГБОУ ВО «ВГУ». Требования к квалификации персонала определены должностными инструкциями, порядок замещения должностей профессорско-преподавательского состава и его аттестации определены в документированной процедуре ДП ВГУ 1.4.04.620 – 2017 Система менеджмента качества. Управление персоналом.

в) Производственная среда и оборудование, требования к помещениям и оборудованию, в том числе требования безопасности, установлены нормативными, распорядительными и инструктивными документами Минобрнауки РФ, уточняются применительно к конкретным условиям распорядительными документами ректора ВГУ руководителей структурных подразделений.

г) Наличие методик и технических средств контроля знаний обучающихся, обеспечиваемых деканами факультетов, заведующих кафедрами, преподавателями

в соответствии с требованиями Рособнадзора, Устава ВГУ и Положений о проведении промежуточной аттестации обучающихся по основным образовательным программам высшего профессионального образования; о текущей аттестации знаний, умений и навыков обучающихся на факультетах, Стандарты университета о проведении Итоговой государственной аттестации по основным образовательным программам. На ряде факультетов ВГУ внедрены и используются современные образовательные технологии, включая информационные.

д) Действующая система мониторинга и измерений показателей качества рабочих процессов в ВГУ и их результатов – навыков и знаний студентов, полученных в процессе обучения.

Каждый элемент процесса отвечает определенным критериям, описанным в соответствующих главах Руководства по качеству, в Документированных процедурах, и обеспечивает необходимый уровень качества процесса в целом. Обеспечение стабильности заявленного качества и его улучшение осуществляются путем внесения изменений и проведения корректирующих мероприятий в те или иные элементы процесса.

Валидация основных процессов в ВГУ обеспечивается наличием Лицензии на право ведения образовательной деятельности, Сертификата аттестации образовательного учреждения, Свидетельства о государственной аккредитации ВГУ.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость основных процессов (уровня знаний, навыков и умений студентов и выпускников, научных разработок) в ВГУ осуществляется с целью выявления причин возникающих несоответствий в ходе образовательной и научно-исследовательской деятельности. Процесс управления выявленными несоответствиями описан в документированной процедуре ДП ВГУ 1.7.01.830 – 2015 Система менеджмента качества. Управление несоответствиями.

Объектами идентификации и прослеживаемости являются:

- обучающиеся;
- учебно-методические материалы;
- материалы научных исследований и инновационных разработок.

Идентификацию и прослеживаемость обучающихся осуществляют деканаты факультетов, Управление образовательных программ, Управление докторантуры и аспирантуры, Управление кадровой и административной политики. Используемая документация:

- приказы ректора о зачислении, отчислении и переводах;
- договоры на оказание образовательных услуг;
- личные дела;
- списки обучающихся по академическим группам, курсам, специальностям, факультетам;
- студенческие и читательские билеты;
- зачетные книжки;
- аттестационные ведомости, экзаменационные листы;
- данные в базе данных «Контингент»;
- курсовые работы;
- квалификационные (аттестационные) работы;
- протоколы Государственных экзаменационных комиссий;
- приказы об отчислении в связи с нарушением внутренней дисциплины, правил внутреннего распорядка устава вуза, за неуплату, по собственному желанию обучающегося, в связи с окончанием вуза, временной приостановкой обучения;
- индивидуальные планы аспирантов и докторантов;
- отчеты аспирантов и докторантов;

- выписки из протоколов диссертационных советов;
- решения ВАК о присвоении ученых званий и ученых степеней.

Идентификацию и прослеживаемость учебно-методических материалов осуществляют Научно-методический совет ВГУ, научно-методические советы (комиссии) факультетов, кафедры, Зональная научная библиотека ВГУ. Используемая документация:

- планы работы кафедры;
- протоколы заседаний кафедр;
- планы работы Научно-методического совета ВГУ, научно-методических советов (комиссий) факультетов;
- планы публикаций учебно-методических документов (материалов);
- перечень учебных и рабочих учебных планов;
- перечень рабочих программ учебных дисциплин;
- перечень изданных учебно-методических документов;
- идентификационные шифры учебно-методических изданий в Зональной научной библиотеке ВГУ.

Идентификацию научной продукции и прослеживаемость выполнения научно-исследовательских работ осуществляет Управление научно-исследовательских работ и инноваций ВГУ. Используемая документация:

- планы НИР ВГУ, научных подразделений, научных работников, факультетов, преподавателей;
- технические задания;
- промежуточные акты сдачи-приемки выполненных этапов научно-исследовательских работ;
- промежуточные и заключительные отчеты по НИР ВГУ, научных подразделений, факультетов, научных работников, преподавателей;
- выписки из протоколов диссертационных советов;
- решения высших аттестационных комиссий о присвоении ученых (научных) званий, ученых степеней.

8.5.3 Собственность потребителя

Университет несет ответственность за собственность потребителя, полученную на временное хранение. Основными элементами собственности потребителей в ВГУ являются:

- здания и сооружения на правах оперативного управления, договоры и сопровождающие документы идентифицируются и прослеживаются проректором по хозяйственной работе и капитальному строительству;
- арендуемые у других организаций помещения для реализации образовательного процесса и проведения научно-исследовательских работ, договоры и сопровождающие документы идентифицируются и прослеживаются проректором по воспитательной и социальной работе;
- аттестаты о среднем и среднем специальном образовании, идентифицируемые и прослеживаемые Управлением образовательных программ и хранящиеся в личных делах студентов до окончания ВГУ;
- трудовые книжки работников, хранящиеся в Отделе кадров;
- личные вещи обучающихся, работников ВГУ сданные в гардероб;
- арендуемое или используемое по договорам с другими организациями и заказчиками учебно-научное оборудование, программное обеспечение;
- интеллектуальная собственность работников университета.

Подтверждение принятия на хранение и гарантия защиты собственности потребителя в ВГУ осуществляются с помощью соответствующих документов:

- договоры об аренде;
- расписки о принятии документов на хранение;
- номерки гардеробов;
- договоры об использовании учебно-научного оборудования, программного обеспечения.

В случае повреждения либо утери собственности потребителя последний ставится в известность.

ВГУ является обладателем исключительных прав на объекты интеллектуальной собственности, созданные его работниками (авторами) в связи с выполнением ими своих трудовых (служебных) обязанностей или при выполнении конкретного задания, полученного от Университета, если иное не предусмотрено договором между ними. Как правообладатель, ВГУ принимает необходимые меры по созданию условий для защиты прав на служебные объекты интеллектуальной собственности.

Правомочия ВГУ по владению, использованию и распоряжению объектами интеллектуальной собственности осуществляются ректором, а также должностными лицами университета в соответствии с установленным в ВГУ распределением компетенций, прав и обязанностей.

Защита интеллектуальной собственности осуществляется правовыми (на основе институтов патентного или авторского права) и организационно-юридическими (на основе института коммерческой тайны) методами.

Спорные вопросы, связанные с собственностью потребителей, решаются в установленном Законодательством РФ порядке.

Документы к п.8.5:

- *Законодательство РФ;*
- *Устав ФГБОУ ВО «ВГУ»;*
- *ДП ВГУ 1.3.04.750 – 2015 Система менеджмента качества. Реализация образовательного процесса;*
- *ДП ВГУ 1.4.04.620 – 2017 Система менеджмента качества. Управление персоналом;*
- *СТ ВГУ 3.0.01 – 2016 – Система менеджмента качества. Научно-исследовательская и инновационная деятельность;*
- *СТ ВГУ 3.2.01 - 2016 Система менеджмента качества. Управление интеллектуальной собственностью;*
- *СТ ВГУ 8.1.01 - 2012 Система менеджмента качества. Обеспечение безопасности жизнедеятельности;*
- *СТ ВГУ 2.1.02 - 2015 Система менеджмента качества. Государственная итоговая аттестация по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры. Общие требования к содержанию и порядок проведения;*
- *Стандарты университета по направлениям подготовки и специальностям;*
- *П ВГУ 2.1.07 – 2015 Положение о проведении промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования;*
- *П ВГУ 2.1.04 – 2015 Положение о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета;*
- *П ВГУ 2.0.18 – 2016 Положение об условиях и порядке зачисления экстернов для прохождения промежуточной и государственной итоговой аттестации в Воронежском государственном университете;*

– . П ВГУ 2.0.14 - 2016 Положение о переводе, восстановлении, обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренном обучении, обучающихся Воронежского государственного университета.

9 Оценка функционирования

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Целью ВГУ является непрерывное улучшение всех видов деятельности. Эффективные решения в этом направлении принимаются руководством ВГУ на основе анализа данных и информации о работе вуза.

Для выявления требований и удовлетворенности потребителей, измерения, оценки и анализа результативности СМК в ВГУ разработана и внедрена система мониторинга, определения параметров и интегральных характеристик, отражающих определенные результаты работы ВГУ.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Внутренними и внешними потребителями ВГУ являются студенты очной, очно-заочной и заочной форм обучения, а также аспиранты, соискатели, докторанты (послевузовское образование), научно-педагогический, учебно-вспомогательный, инженерно-технический, административно-управленческий и административно-хозяйственный персонал, работодатели, государство и общество в целом.

В процессе предоставления образовательных услуг и проведения научных исследований в ВГУ осуществляется сбор информации и устанавливается обратная связь с потребителями, касающаяся степени их удовлетворенности и/или неудовлетворенности деятельностью ВГУ.

9.1.3 Анализ и оценка

Непрерывная оценка деятельности ВГУ проводится в соответствии с приказами ректора ВГУ посредством анкетирования всех участников образовательного процесса, а также выпускников, работодателей и других заинтересованных сторон. Оценка удовлетворенности потребителей необходима для выполнения корректирующих действий, направленных на улучшение образовательного и научно-исследовательского процессов, и внесения изменений в развитие системы управления. Для проведения мониторинга в ВГУ используются методы анкетирования и тестирования по специально разработанным анкетам, как на бумажных носителях, так и посредством Интернет-сайта «Качество образования».

Проведение анкетирования и тестирования осуществляется сотрудниками ОпРОД и социологической лаборатории. Обработка заполненных опросных листов и других документов проводится с использованием специальных методик и программного обеспечения. Отчеты по результатам мониторинга передаются ректору, проректорам, деканам факультетов для анализа с целью выработки решений о непрерывном улучшении деятельности ВГУ и совершенствовании СМК.

9.2. Внутренний аудит

Важным источником получения информации о работе и состоянии СМК ВГУ и его подразделений являются внутренние проверки (аудиты). Они представляют собой систематический, независимый и документальный процесс получения данных о результативности системы качества, качестве предоставления образовательных услуг, научно-исследовательской и других видов деятельности вуза и свидетельствуют о том, что система СМК внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с документированной

процедурой ДП ВГУ 1.6.01.822 – 2015 Система менеджмента качества. Внутренние аудиты и являются обязательными для исполнения администрацией, структурными подразделениями ВГУ и назначенными аудиторами. Подбор аудиторов и организация аудитов обеспечивают их объективность и беспристрастность.

Программа аудитов планируется с учетом важности процессов и участков, подлежащих аудиту (аудит процессов, аудит подразделений, аудит образовательных программ, системный аудит – аудит СМК и др.), а также результатов предыдущих аудитов. Аудиты различаются и с точки зрения полноты проверяемых требований.

Календарный план (график) проведения аудитов структурных подразделений составляется один раз в год, утверждается ректором и доводится до сведения всех подразделений, задействованных в аудите.

Отчет о проведении аудита с выявленными замечаниями передается уполномоченному по качеству ВГУ и руководителю проверяемого подразделения, который на основании отчета составляет план корректирующих мероприятий. По каждому корректирующему мероприятию руководителем подразделения проводится анализ его результативности.

Все документы по аудиту хранятся у уполномоченных по качеству структурных подразделений и в ОпРОД.

Выявленные несоответствия и корректирующие действия по всем подразделениям ВГУ ежегодно анализируются уполномоченным по качеству ВГУ и передаются ректору для принятия управленческих решений.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Высшее руководство ВГУ ежегодно проводит анализ результативности СМК для обеспечения ее постоянной пригодности и адекватности. Такой анализ содержит оценку направлений улучшения СМК, а также потребностей в изменениях в политике и целях в области качества. Результаты анализа оформляются в виде поддерживаемых в рабочем состоянии записей.

Ректором полный анализ СМК ВГУ проводится один раз в год. Его результаты рассматриваются на Ученом совете ВГУ, утверждающем Отчет ректора за учебный год и вытекающий из него план проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий. Входными данными для анализа со стороны высшего руководства ВГУ является информация, получаемая ОпРОД ВГУ в результате мониторинга основных и вспомогательных процессов, при проведении внутренних и/или внешних аудитов, а также при мониторинге удовлетворенности различных категорий потребителей, поставщиков и партнеров ВГУ.

Анализ СМК структурных подразделений ВГУ проводится их руководством не реже одного раза в год. Подготовку материалов с результатами анализа СМК к их обсуждению на заседаниях ученых советов факультетов, научных подразделений, совещаниях и собраниях работников подразделений рекомендуется завершать за две недели до их проведения.

Контроль за выполнением решений и планов мероприятий, принятых Ученым советом ВГУ и учеными советами факультетов, научных и других структурных подразделений, возлагается на их руководителей – ректора, руководителей структурных подразделений.

9.3.2 Входные данные для анализа

Входные данные для проведения руководством ВГУ, его структурных подразделений анализа функционирования СМК содержат:

– результаты достижения целей в области качества и деятельности по совершенствованию СМК за анализируемый промежуток времени;

- результаты внутреннего и/или внешнего аудитов (проверок);
 - отзывы внутренних и внешних потребителей;
 - оценку качества функционирования процессов, установленных СМК подразделения;
 - оценку соответствия качества подготовки специалистов требованиям ГОС, ФГОС и ожиданиям потребителей;
 - статус предупреждающих и корректирующих действий;
 - характер и результативность действий, вытекающих из предыдущего анализа со стороны руководства;
 - эффективность управления несоответствиями процессов и продукции (организации образовательного и научно-исследовательского процессов, повышения квалификации персонала, подготовки специалистов, научно-исследовательскими разработками, печатными изданиями и пр.);
 - выполнение обязательств, предусмотренных коллективным договором администрации и профсоюзной организации в области охраны труда и социального развития коллектива;
 - рекомендации по улучшению действующей СМК.
- Источниками информации для анализа могут быть:
- протоколы внутреннего и/или внешнего аудитов СМК;
 - результаты самооценок;
 - данные по мониторингу процессов;
 - статистические сведения о количестве и качестве подготовленных высококвалифицированных кадров в сопоставлении с цифрами набора абитуриентов, аспирантов и докторантов;
 - сведения о качестве и объеме проведенных научно-исследовательских работ;
 - статистические сведения о качестве экономической, финансовой, инновационной и хозяйственной деятельности;
 - сведения о качестве и объеме дополнительных образовательных услуг;
 - данные по исследованию рынка основной продукции и оценке конкурентоспособности;
 - материалы средств массовой информации;
 - другая информация, с той или иной стороны характеризующая качество предоставляемых образовательных услуг, качество подготовки специалистов, качество выполненных научно-исследовательских работ.

9.3.3 Выходные данные анализа

При проведении анализа со стороны руководства по вопросам, выходящим за пределы верификации СМК, результаты такого анализа используются в качестве входных данных для процессов улучшения. Выходные данные анализа со стороны руководства содержат решения и действия, определяющие:

- повышение результативности СМК и ее процессов;
- улучшение качества предоставления образовательных услуг, проведения научных исследований, реализации других процессов в ВГУ;
- оптимизацию потребности в ресурсах.

Дополнительно выходные данные анализа могут содержать:

- оценку степени достижения запланированных на данном этапе целей в области качества;
- оценку необходимости проведения корректирующих и предупреждающих действий и их характера;
- оценку пригодности имеющейся организационной структуры СМК и достаточности выделенных ресурсов;
- оценку результатов внутренних и/или внешних аудитов качества;

- информацию о финансовом менеджменте;
- оценку степени удовлетворенности всех категорий потребителей;
- информацию по стратегическому планированию будущих потребностей ВГУ (структурного подразделения).

Процесс анализа руководством используется как эффективное средство оценки возможностей улучшения деятельности СМК ВГУ и проведения стратегического планирования. Выходные данные доводятся до сведения работников ВГУ. Механизм этого процесса обычно реализуется через обсуждение результатов анализа на Ученых советах ВГУ и/или его структурных подразделениях и закреплению принимаемых решений в виде приказов ректора, распоряжений деканов и руководителей других структурных подразделений ВГУ.

10 Улучшение

10.1 Общие положения

В ВГУ осуществляется постоянное улучшение и совершенствование СМК.

Улучшение СМК ведется путем обеспечения достижения стратегических целей высшего руководства ВГУ, определенных в Политике ВГУ в области качества, в Стратегии развития ВГУ, а также путем реализации целей и программ качества на уровне подразделений ВГУ.

Результаты анализа СМК используются при определении действий, необходимых для улучшения деятельности и процессов.

На основе анализа данных внутренних и внешних аудитов разрабатываются механизмы и пути улучшения деятельности ВГУ в образовательной, воспитательной, научно-исследовательской деятельности и составляются соответственно планы по исправлению и устранению несоответствий, их предупреждению и преодолению рисков, которые согласовываются между соответствующими структурами и утверждаются высшим руководством.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Устранение причин выявленных несоответствий в ВГУ проводится с целью предупреждения их повторения. Для устранения причин фактических и потенциальных несоответствий в образовательном и научно-исследовательском процессах и других видах деятельности в ВГУ планируются и осуществляются корректирующие действия.

Выявленные несоответствия в рабочих учебных планах и рабочих программах учебных дисциплин анализируются начальником УМУ, деканами факультетов, заведующими кафедрами для установления их причин. По результатам анализа планируются корректирующие действия.

Выявленные несоответствия в деятельности преподавателей анализируются заведующими кафедрами, деканами факультетов для установления их причин. По результатам анализа планируются корректирующие мероприятия по устранению причин несоответствий.

По выявленным несоответствиям обучающихся на факультетах и кафедрах проводится анализ причин их возникновения – по вине обучающихся или ВГУ.

Выявленные несоответствия в научно-исследовательской деятельности анализируются руководителями научных тем с целью анализа причин их возникновения. По результатам данного анализа назначаются корректирующие действия.

По результатам корректирующих действий проводится анализ их результативности, информация о котором направляется руководству ВГУ и всем

заинтересованным сторонам. Весь процесс документируется.

Для предупреждения возникновения несоответствий в образовательной, научно-исследовательской, инновационной и других видах деятельности в ВГУ проводится выявление возможных рисков, потенциальных несоответствий и устранение их возможных причин.

Возможность выявления появления несоответствий возникает в результате анализа данных контроля, мониторинга и измерений, внешних и внутренних аудитов, проверок, рекламаций, а также анализа результатов анкетирования.

Руководством ВГУ и руководителями подразделений определяются действия, необходимые с целью преодоления рисков, для исключения возможности появления несоответствий. Действия (меры, способы), связанные с преодолением возможных рисков, утверждаются руководителем структурного подразделения с указанием ответственных за их исполнение лиц, формы и порядка отчетности.

Документы к п.10.2:

– ДП ВГУ 1.7.02.852 – 2015 Система менеджмента качества. *Корректирующие действия.*

10.3 Постоянное улучшение

Университет стремится совершенствовать систему менеджмента качества через пересмотр политики в области качества, целей в области качества, планирование и реализацию мероприятий для улучшения.

Улучшение СМК ведется путем обеспечения достижения стратегических целей высшего руководства ВГУ, определенных в Политике ВГУ в области качества образования, в Стратегии развития ВГУ, а также путем реализации целей и программ качества на уровне подразделений ВГУ.

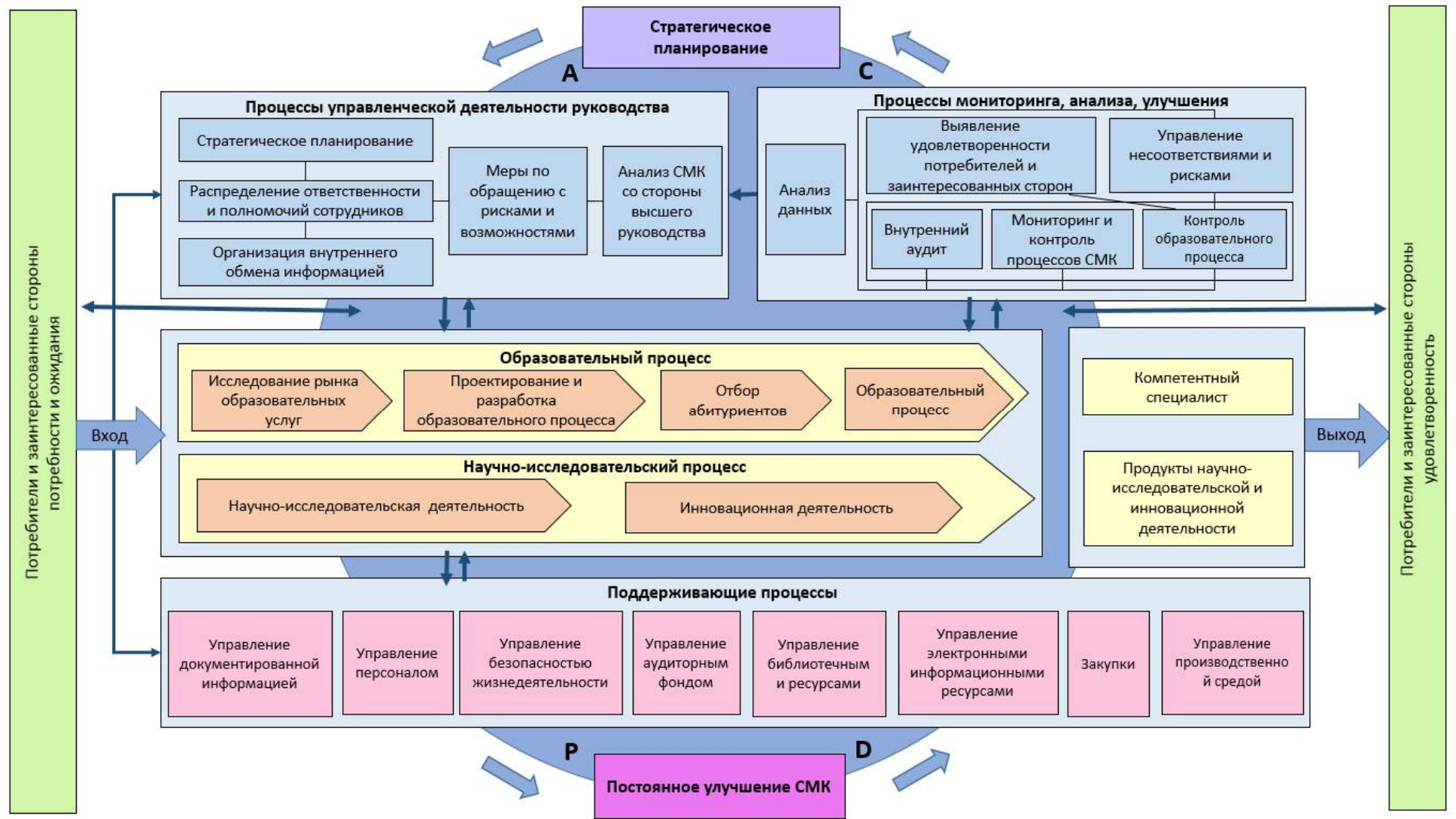
Результаты анализа СМК используются при определении действий, необходимых для улучшения деятельности и процессов.

Для устранения причин фактических и потенциальных несоответствий в образовательном и научно-исследовательском процессах и других видах деятельности в ВГУ планируются и осуществляются меры по преодолению рисков, корректирующие действия.

На основе анализа данных внутренних и внешних аудитов разрабатываются механизмы и пути улучшения деятельности ВГУ в образовательной, воспитательной, научно-исследовательской деятельности и составляются соответственно планы по исправлению и устранению несоответствий, их предупреждению, которые согласовываются между соответствующими структурами и утверждаются высшим руководством.

Приложение А (обязательное)

Карта процессов Воронежского государственного университета



УДК 378.1:006

Ключевые слова: система менеджмента качества, руководство по качеству

Ректор ВГУ

Д.А. Ендовицкий

Ответственный исполнитель

Е.Е. Чупандина