 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 1
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

Учтенная копия документа <input type="checkbox"/>
Экземпляр № _____
Дата выдачи « ____ » _____ 20__ г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
 Приказом ректора Южно-Уральского государственного университета от 04.02.2010 № 28

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ  
 ЮУрГУ  
 СМК РК–01 – У – 2010**

(с изменениями, приказ № 224 от 12.10.2010)

Челябинск 2010



## Оглавление

СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ ( <i>информация на январь 2010 года</i> ).....	4
1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	6
1.1 Общие положения.....	6
1.2 Применение.....	6
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	8
3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	10
3.1 Термины и определения.....	10
4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	13
4.1 Общие требования.....	13
4.2 Требования к документации.....	13
4.2.1 Общие положения.....	13
4.2.2 Руководство по качеству.....	14
4.2.3 Управление документацией.....	15
4.2.4 Управление записями.....	16
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА.....	17
5.1 Обязательства руководства.....	17
5.2 Ориентация на потребителя.....	17
5.3 Политика в области качества.....	18
5.4 Планирование.....	19
5.4.1 Цели в области качества.....	19
5.4.2 Планирование создания, развития и улучшения системы менеджмента качества.....	19
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	20
5.5.1 Ответственность и полномочия.....	20
5.5.2 Представитель руководства.....	21
5.5.3 Внутренний обмен информацией.....	21
5.6 Анализ со стороны руководства.....	22
5.6.1 Общие положения.....	22
5.6.2 Входные данные для анализа.....	22
5.6.3 Выходные данные анализа.....	23
6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ.....	24
6.1 Обеспечение ресурсами.....	24
6.2 Человеческие ресурсы.....	24
6.2.1 Общие положения.....	24
6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка.....	25
6.3 Инфраструктура.....	25
6.4 Производственная среда.....	26
7 ЭТАПЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.....	28
7.1 Планирование этапов образовательного процесса.....	28
7.2 Процессы, связанные с потребителями.....	29
7.2.1 Определение требований, относящихся к выпускнику.....	29
7.2.2 Анализ требований, относящихся к выпускникам.....	29
7.2.3 Связь с потребителями.....	30
7.3 Проектирование и разработка учебно-воспитательного процесса.....	30
7.3.1 Этапы проектирования и разработки учебно-воспитательного процесса.....	30
7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки.....	32
7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки.....	32

изменения №	1	2	3
дата			



7.3.4	Анализ проекта и разработки.....	32
7.3.5	Верификация проекта и разработки.....	33
7.3.6	Валидация проекта и разработки.....	34
7.3.7	Управление изменениями проекта и разработки.....	34
7.4	Закупки.....	35
7.5	Образовательный процесс.....	35
7.5.1	Управление образовательным процессом.....	35
7.5.2	Валидация образовательного процесса.....	37
7.5.3	Идентификация и прослеживаемость.....	37
7.5.4	Собственность учащихся.....	38
7.5.5	Сохранение здоровья студентов.....	38
7.6	Управление оборудованием для мониторинга и измерения.....	39
8	ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ.....	40
8.1	Общие положения.....	40
8.2	Мониторинг и измерение.....	40
8.2.1	Удовлетворенность потребителей.....	40
8.2.2	Внутренние аудиты.....	41
8.2.3	Мониторинг и измерение процессов.....	41
8.2.4	Мониторинг и измерение уровня знаний и успеваемости студента.....	42
8.3	Управление несоответствующей продукцией.....	43
8.4	Анализ данных.....	44
8.5	Улучшение.....	44
8.5.1	Постоянное улучшение.....	44
8.5.2	Корректирующие действия.....	45
8.5.3	Предупреждающие действия.....	46
	ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	47
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	48
	ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	49
	ПРИЛОЖЕНИЕ Г.....	50
	ПРИЛОЖЕНИЕ Д.....	51

изменения №	1	2	3
дата			



## СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ (информация на январь 2010 года)

Университет был основан в 1943 году как Челябинский механико-машиностроительный институт, в 1951 году был преобразован в Челябинский политехнический институт, а в 1990 году — в Челябинский государственный технический университет. С 1997 года — Южно-Уральский государственный университет.

ЮУрГУ занимает 10-е место среди 86 классических университетов России в рейтинге Министерства образования РФ за 2005 год, лидирует в рейтинге благотворительного фонда В. Потанина среди вузов России.

ЮУрГУ — центр образовательной, научной, культурной и спортивной жизни Челябинска и региона.

В вузе обучается около 57 тысяч студентов, работает свыше 5 тысяч сотрудников.

Среди профессорско-преподавательского состава более 350 профессоров и 1400 доцентов. В университете работают 5 академиков и 9 членов-корреспондентов Российской академии наук, 2 академика и 4 членов-корреспондентов других государственных академий, более 150 академиков различных общественных и иностранных академий. 162 преподавателя университета имеют почетные государственные звания.

В составе университета 37 факультетов, в том числе факультеты военного обучения, предвузовской подготовки, два специальных факультета по переподготовке и повышению квалификации специалистов с высшим образованием. Университет имеет 14 филиалов в городах России.

Подготовка бакалавров, магистров и специалистов ведется по 267 программам высшего образования. Факультет военного обучения готовит офицеров запаса по семи военно-техническим учётным специальностям. По 86 специальностям открыта аспирантура, по 12 — докторантура.

Два техникума и колледж в составе университета ведут подготовку по 21 программам среднего и 22 — начального профессионального образования.

На факультете предвузовской подготовки действуют физико-математическая школа и центр по работе с одаренными детьми. ЮУрГУ сотрудничает более чем с 20 школами и 10 техникумами. Университет ведет работу в рамках научно-социальной программы для молодежи и школьников «Шаг в будущее». По инициативе вуза создана Российская ассоциация международной программы «Одиссея разума», в которой Челябинск в течение 15 лет представляет нашу страну, а команда Миасского филиала ЮУрГУ является одним из лидеров этого движения.

Университет ведет активную научную, исследовательскую и проектную деятельность. На базе Южно-Уральского государственного университета действуют НИИ цифровых систем, Институт химических проблем промышленной экологии АЕН РФ, научно-производственный институт «Учебная техника и технологии», Челябинский научный центр УрО РАН, 10 вузовско-академических лабораторий. В университете сложилось и действует более 50 научных школ.

В университете функционирует уникальный центр ракетно-космической техники, где собрана единственная в мире коллекция баллистических ракет морского базирования, двигательных установок, систем управления.

изменения №	1	2	3
дата			



ЮУрГУ активно сотрудничает с крупнейшими производственными предприятиями, такими как Промышленная группа «Метран», являющаяся стратегическим партнером университета в области разработки интеллектуальных средств автоматизации и подготовки кадров.

С 2002 года работает учебный телерадиоцентр, с 2003 — зал искусств. В 1980 году открылся музей истории университета. Научная библиотека ЮУрГУ является крупнейшей вузовской библиотекой региона. Общий фонд библиотечного комплекса составляет 3 млн. экземпляров книг. Через Интернет библиотека предоставляет открытый доступ к своему электронному каталогу, коллекции полнотекстовых электронных версий учебно-методических изданий ЮУрГУ и авторефератов диссертаций.

Издательство университета обладает современной полиграфической базой.

С 1956 года в вузе издаётся газета «Технополис».

Более 50 лет действует Центр творчества и досуга. В 1963 году при университете был создан студенческий театр «Манекен», в 1996 ставший муниципальным. Многие коллективы вуза, с которыми работают ведущие хореографы, музыканты и режиссеры Челябинска, профессионально выступают на площадках города и области, являются лауреатами всероссийских и международных конкурсов.

С 2002 года в университете функционирует физкультурно-спортивный клуб. Спортивный комплекс ЮУрГУ включает в себя легкоатлетический манеж, один из крупнейших в России бассейнов, зимний стадион. На берегу озера Большой Сунукуль расположены база отдыха «Наука», спортивно-оздоровительный студенческий лагерь «Олимп», детский оздоровительный лагерь «Берёзка». Отдых студентов и сотрудников организует туристическая компания «Интерклуб».

Среди выпускников вуза крупные политические, научные и хозяйственные деятели. В их числе заместитель председателя Правительства РФ В.Б. Христенко; министр РФ по труду и социальной политике А.П. Починок; губернатор Челябинской области П.И. Сумин; председатель законодательного собрания Челябинской области В.Ф. Давыдов; глава г.Челябинска М.В. Юревич; главный учёный секретарь Президиума Российской академии наук В.В. Костюк. Многие выпускники стали руководителями крупнейших промышленных предприятий страны: ПГ «Метран», ЧТЗ, УралАЗ, ЧМК-«Мечел», ЧЭМК, ПО «Маяк», Станкомаш, ГРЦ, ЗМЗ и многие других. Ректор ЮУрГУ А.Л. Шестаков и Президент ЮУрГУ член-корреспондент РАН Г.П. Вяткин - также выпускники университета.

Университет фактически со дня своего основания идет ярко выраженным инновационным курсом. Только за последние три года вуз выиграл более 50 конкурсных проектов. Из них в 2008 году — 13 по программе «СТАРТ» и 11 по программе «У.М.Н.И.К.».

В 2006 году создан первый в Челябинской области Технопарк «ЮУрГУ-Полёт».

В начале марта 2007 года Южно-Уральский государственный университет стал победителем в конкурсе лучших инновационных программ высших учебных заведений в рамках реализации национального проекта «Образование». ЮУрГУ с программой «Энерго- и ресурсосберегающие технологии» вошёл в число 40 победителей. Бюджет инновационного проекта университета составил 582,6 миллионов рублей. Сам вуз в эту программу вложил ещё 146 миллионов рублей собственных средств.

изменения №	1	2	3
дата			



## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

### 1.1 Общие положения

Настоящее Руководство по качеству (далее РК) содержит описание системы менеджмента качества (СМК), соответствующей требованиям ГОСТ Р ИСО 9001, действующей в Южно-Уральском государственном университете (ЮУрГУ) и направленной на достижение главной цели, декларированной в Политике в области качества.

Руководство по качеству является основным документом, определяющим деятельность и взаимоотношения структурных подразделений при внедрении и функционировании СМК.

РК определяет:

- организационную структуру СМК университета;
- распределение ответственности и полномочий в области качества руководства ЮУрГУ, ответственного представителя по СМК и руководителей структурных подразделений;
- основные процессы СМК университета, их взаимодействие и способ управления;
- необходимые ресурсы и способ их управления.

Руководство по качеству применяется для постоянного улучшения деятельности университета в целях повышения удовлетворенности:

- внешних потребителей;
- внутренних потребителей.

и может быть использовано для:


- представления системы менеджмента качества университета всем заинтересованным лицам;
- демонстрации соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 с учетом конкретных требований потенциальных потребителей и требований законодательных органов высшего образования;
- обеспечения документированных основ для проведения внутренних аудитов;
- принятия руководителем университета решений по управлению образовательным процессом в соответствии с требованиями СМК.

Требования настоящего РК первичны и приоритетны по отношению к требованиям других документов СМК, действующих в университете – положений, методологических инструкций и т.д.

### 1.2 Применение

1.2.1 Система менеджмента качества ЮУрГУ распространяется на все его административные структурные подразделения, участвующие в организации и осуществлении образовательной деятельности в рамках высшего профессионального образования, а также факультеты/филиалы, на которых внедрена, действует и/или сертифицирована СМК. Данные факультеты/филиалы включаются в область сертификации

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 7
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

университета по результатам внутреннего аудита или наличия сертификата от внешнего органа. Организационная структура СМК ЮУрГУ представлена в Приложении А.

Описание системы менеджмента качества представлено в РК в той же последовательности, что и в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001.

Требования ГОСТ Р ИСО 9001 к СМК университета сопоставлены в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р 52614.2-2006.

1.2.2 Поскольку результаты всех этапов образовательного процесса могут быть оценены путем мониторинга и измерений, деятельность по валидации этапов образовательного процесса (п.7.5.2 ГОСТ Р ИСО 9001) исключена из СМК и не описывается в РК.

1.2.3 Процедуры и процессы СМК изложены кратко и снабжены ссылками на документы, где имеется подробное изложение процессов.

изменения №	1	2	3
дата			




## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000–2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- ГОСТ Р ИСО 9001–2008 Системы менеджмента качества. Требования
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования
- ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 "Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества"
- Федеральный закон РФ от 21 Июля 2005 №94–ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»
- Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный приказом Минздравсоцразвития от 30.10.2009 г. N 858
- Устав вуза (утвержден МО РФ 14.03.02)
- Положение «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации» (утверждено приказом ректора от 25.05.2003 №6)
- Положение «Об организации внеучебной и воспитательной работе со студентами ЮУрГУ» (утверждено решением ученого совета, протокол №3 от 27.11.2006)
- Положение «О совете по внеучебной и воспитательной работы со студентами ЮУрГУ» (утверждено приказом ректора от 27.11.2006 № 3)
- Положением о кураторе учебной группы (утверждено приказом ректора от 27.11.2006 № 3)
- Положение «Об итоговой государственной аттестации» (утверждена приказом МО РФ от 17.03.2000г. № 25)
- Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений российской федерации (утв. приказом Министерства образования РФ от 25.03.2003 3 1155)
- Порядок приема в государственные образовательные учреждения высшего профессионального образования (высшие учебные заведения) Российской Федерации
- СМК АП-01-У-2010 Альбом процессов ЮУрГУ
- СМК ДП 01–2009 Управление документацией системы менеджмента качества
- СМК ДП 02–2008 Управление записями системы менеджмента качества
- СМК ДП 03–2009 Внутренний аудит
- СМК ДП 04–2008 Организация работы с неуспевающими студентами
- СМК ДП 05–2008 Корректирующие и предупреждающие действия
- СМК ДП 06–2010 Мониторинг степени удовлетворённости потребителей
- СМК ДП 07-2010 Работа с кадрами


изменения №	1	2	3
дата			



 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 9
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

- СМК ДП 08-2009 Организация планирования учебно-воспитательного процесса
- СМК СТУ 2.0-2006 Практика и трудоустройство студентов
- СМК СТУ 4.0–2006 Анализ результатов освоения студентами программ дисциплин
- СТП ЮУрГУ 18-2008 Рабочая программа дисциплины. Общие требования к оформлению
- СТП ЮУрГУ 20-2008 Учебно-методический комплекс. Общие требования к оформлению
- Инструкция по оформлению документации системы менеджмента качества (утв. приказом ректора от 12.03.2008 № 54)
- Инструкция по делопроизводству в Южно-Уральском государственном университете (утв. приказом ректора от 07.10.2005 № 129)
- Инструкция по организации анкетирования потребителей (утв. приказом ректора от 01.02.2010 №22)

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 10
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

### 3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

#### 3.1 Термины и определения

В РК используются термины и определения согласно ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующий ряд понятий, сопоставленных с ним в рамках образовательной деятельности:

**Административное структурное подразделение** — структурное подразделение, выполняющее установленный круг обязанностей и отвечающее за выполнение возложенных на него задач (управленческих, организационных, обеспечивающих и контролирующих).

**Академическая задолженность** — неявка на сдачу зачета или экзамена по дисциплине, практики, курсовой работы/проекта по неуважительной причине; отсутствие зачета по дисциплине; неудовлетворительная оценка по дисциплине за экзамен, практику, курсовую работу/проект.

**Государственный образовательный стандарт ВПО** – социальная норма образования и образованности, разрабатываемая и вводимая в соответствии с Конституцией РФ. Включает федеральный и национально-региональный компоненты. Федеральный компонент ГОС определяет в образовательном порядке обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников.

**Владелец процесса** — должностное лицо университета, наделенное правами и полномочиями, имеет в своем распоряжении персонал, инфраструктуру, программное и аппаратное обеспечение, информацию о процессе, несет ответственность за процесс во всех его аспектах — планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса.

**Внешние потребители ОП** — работодатели, государство, общество, родители.

**Внутренние потребители ОП** — студенты, сотрудники.

**Жизненный цикл продукции** — этапы ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА, включающие в себя анализ требований потребителей, прием абитуриентов, проектирование процессов, учебный процесс и т. д.

**Мониторинг** — специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием процессов СМК, этапов ОП, уровнем подготовки специалистов с целью их оценки, контроля или прогноза.

**Несоответствующая продукция** — лица (обучающиеся) не завершившие освоение основной образовательной программы высшего профессионального образования и/или не прошедшие итоговую государственную аттестацию.

**Неуспевающий студент** — студент, имеющий академическую задолженность.

**Образовательная деятельность** — складывающаяся совокупность действий людей, направленная на культурное оформление и социализацию собственных склонностей, способностей и интересов, как в пределах, так и за пределами урочных занятий.

**Образовательный процесс** – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения обучающимся гражданином установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов).

изменения №	1	2	3
дата			



**Продукция образовательного процесса** – выпускник (бакалавр, специалист, магистр) со знаниями и умениями, полученными за весь период обучения по основной образовательной программе высшего профессионального образования и подтвердивший свою квалификацию.

**Производство** — этапы образовательного процесса от приема абитуриентов до выпуска специалистов различной квалификации (бакалавр, дипломированный, специалист магистр). Далее в РК вместо понятия производства используется понятие образовательного процесса.

**Учебно-воспитательный процесс** — организационный процесс, внутри которого протекает процесс обучения и воспитания.

**Факультет (филиал)** — учебно-научное структурное подразделение университета, осуществляющее подготовку специалистов по одной или нескольким родственным специальностям (направлениям), а также руководство научно-исследовательской работой преподавателей и студентов.

### 3.2 Сокращения

**АХЧ** — Административно-хозяйственная часть.

**ГАК** – Государственная аттестационная комиссия.

**ГОС ВПО** – Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования.

**ГЭК** – Государственная экзаменационная комиссия.

**ДП** – документированная процедура.

**ЕГЭ** – единый государственный экзамен.

**ИГА** – итоговая государственная аттестация.

**ИСО (ISO)** – Международная организация по стандартизации.

**КД** – корректирующие действия.

**НМО** – Научно-методический отдел.

**ОАУУП** – Отдел автоматизированного управления учебным процессом.

**ОЛАиН** – Отдел лицензирования, аккредитации и надзора.

**ОП** – образовательный процесс.

**ООУП** – Отдел организации учебного процесса.

**ОПиТС** – Отдел практики и трудоустройства студентов.

**ОУКО** – Отдел управления качеством образования.

**ПД** – предупреждающие действия.

**ППС** – профессорско-преподавательский состав.

**ПроОП** – профессиональная образовательная программа.

**РК** – Руководство по качеству.

**СМИ** – средства массовой информации.

изменения №	1	2	3
дата			



**СМК** – Система менеджмента качества.

**СП** – структурное подразделение.

**СТП** — стандарт предприятия.

**СТУ** — стандарт университета.

**УВП** — учебно-воспитательный процесс.

**УВР** — Управление по внеучебной работе.

**УМК** – учебно-методический комплекс.

**УМО** – Учебно-методическое объединение.

**УМУ** – Учебно-методическое управление.

**УП** – Учебный план.

**ЭиФВ** — экономические и финансовые вопросы.

**ЮУрГУ** – Южно-Уральский государственный университет.

изменения №	1	2	3
дата			



## 4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### 4.1 Общие требования

В университете разработана, документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК. Ее результативность постоянно улучшается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001.

В ЮУрГУ:

- определены процессы, необходимые для СМК и применяемые в университете на административном уровне (Приложение Б);
- определена последовательность и взаимодействие этих процессов (Приложение В);
- определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности процессов;
- Определены ресурсы и информация для осуществления процессов;
- Осуществляется мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- Применяются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Процессы определены и описаны в отдельном документе СМК АП-01-У.

Описанные процессы являются обязательными для структурных подразделений, участвующих в данном процессе.

Непосредственно деятельность в рамках образовательного и внеучебного процесса происходит на факультетах и филиалах.

Система менеджмента качества представляет собой комплекс организационных мер управления деятельностью и персоналом, регламентированных стандартом ГОСТ Р ИСО 9001 и направленных на достижение целей, декларированных в Политике в области качества.

### 4.2 Требования к документации

#### 4.2.1 Общие положения


Документация СМК университета имеет четыре структурных уровня (Приложение Г).

К документам первого уровня, указывающим основные направления в обеспечении качества, относятся:

- миссия ЮУрГУ;
- политика в области качества;
- цели и задачи ЮУрГУ в области качества.

Документы второго уровня устанавливают порядок или способ выполнения/описания

изменения №	1	2	3
дата			

 <p>Южно-Уральский государственный университет</p>	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 14
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

различных видов деятельности/процессов в системе менеджмента качества университета. К ним относятся:

- руководство по качеству;
- альбом процессов;
- документированные процедуры.

Для факультетов/филиалов документированные процедуры ЮУрГУ являются документами, регламентирующими их деятельность в рамках системы менеджмента качества университета, и являются приоритетными и обязательными для выполнения по отношению к документации СМК факультета/филиала.

Документация третьего уровня (исполнения) включает в себя:

- внешние нормативные документы – государственные образовательные стандарты, на основе которых ведется обучение;
- внутренние нормативные документы (стандарты, инструкции, положения, нормы и т.п.);
- организационно-распорядительную документацию (устав, правила внутреннего трудового распорядка, положения о подразделениях, должностные инструкции, приказы, распоряжения и т.п.);
- документацию по планированию.

Документация четвертого уровня – это документация по подтверждению качества – записи по качеству, состав которых определен процессами и процедурами СМК (решения, протоколы, акты, отчеты, журналы, ведомости и т.д.).

Вся документация системы менеджмента качества университета основывается на ряде законодательных и нормативных документов (законодательная база).

Законодательная база структурных подразделений определяется в соответствии со спецификой деятельности подразделения.

Законодательные документы структурных подразделений могут включать в себя:

- Лицензионные документы;
- Регламентирующие документы вышестоящих организаций;
- Национальные и международные стандарты в области качества и др.;
- Нормы международного права;
- Законы РФ и т.п.

Документация по СМК первых трех уровней разрабатывается с учетом требований внутренней и внешней (нормативно-правовой) документации, которая включает в себя нормы международного права, законы РФ, подзаконные акты и т. д.

#### 4.2.2 Руководство по качеству

Руководство по качеству описывает действующую СМК университета, определяет организационную структуру СМК, область применения, устанавливает полномочия и

изменения №	1	2	3
дата			



ответственность руководства, содержит описание взаимодействия процессов системы, содержит» ссылки на ДП.

Соблюдение требований РК всеми сотрудниками университета дает гарантии реализации Политики в области качества.

РК составлено и ведётся согласно рекомендациям ГОСТ Р ИСО/ТО 10013, и инструкции по оформлению документации СМК.

Разработку и поддержание в рабочем состоянии (переиздание, дополнения, исключения, изменения) частей и разделов РК ответственность несет начальник отдела управления качеством образования.

Обязательное согласование частей и разделов РК с руководителями СП университета проводится на заседании ученого совета, утверждается и вводится в действие приказом ректора после одобрения ученым советом.

Хранение подлинника РК осуществляется начальником службы делопроизводства. Рассылку его копий по подразделениям, если это необходимо осуществляет ответственный за ведение делопроизводства ОУКО в соответствии с СМК ДП 01. Электронная версия публикуется на сайте ОУКО.

Текст изменений согласовывается на ученом совете.

РК подлежит плановому пересмотру один раз в два года, а также внепланово в случае существенных изменений.

Изменения в РК вносятся в электронную копию, размещенную на web-сайте ОУКО в соответствии с приказом, инженером ОУКО. Приказ с текстом изменений находится в общем доступе для сотрудников университета на сайте ЮУрГУ в разделе «Приказы и распоряжения».

Изменения к РК вводятся в действие приказом ректора.

РК подлежит переизданию в случае существенных изменений в структуре документа или наличия более 3 приказов с изменениями к документу.

Первоначальный вариант РК идентифицируется обозначением «РК-01-У-год издания». При каждом переиздании РК цифра в обозначении увеличивается на единицу.

С письменного разрешения ректора РК может быть направлено внешним адресатам (для ознакомления потребителей или заинтересованных партнеров).

#### 4.2.3 Управление документацией


Управление документацией осуществляется с целью своевременного обеспечения структурных подразделений университета необходимой актуальной, утвержденной документацией и информацией о ее состоянии.

Общее руководство по управлению документацией СМК университета и разрешение на её предоставление во внешние организации осуществляет ректор.

Обязательные действия по управлению документами СМК:

- анализ, согласование и утверждение документов до их выпуска;
- пересмотр и внесение утвержденных изменений в действующие документы;

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 16
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

- учет, рассылка, ознакомление и хранение подлинников;
- регистрация и учет копий документов в местах применения;
- актуализация;
- мероприятия, предотвращающие непреднамеренное применение устаревших и утративших силу документов, в том числе особая идентификация устаревших документов, оставленных для каких-либо целей;
- защита документов от несанкционированного доступа.

Ответственность за выполнение действий по управлению документацией СМК несет разработчик документа.

Подробно порядок управления документацией ЮУрГУ и ответственность описаны в СМК ДП 01 и в Инструкции по делопроизводству в ЮУрГУ.

#### 4.2.4 Управление записями

Управление записями осуществляется с целью сохранения информации по подтверждению качества, результативного функционирования СМК, ее анализа и предоставления доказательств потребителям и всем заинтересованным сторонам.

Управление записями о качестве распространяется на все процессы и процедуры СМК.

Основными действиями по управлению записями являются сбор записей, идентификация, хранение, уничтожение, защита и восстановление данных о качестве образовательной деятельности и функционирования процессов, процедур СМК университета.

Записи ведутся структурными подразделениями по установленным унифицированным формам на бумажных и электронных носителях.

Управление записями осуществляется руководителями всех структурных подразделений, а также руководителями процессов СМК. Контроль над управлением записями осуществляет отдел управления качеством образования посредством проведения регулярных внутренних аудитов согласно утвержденной программе аудита.

Подробно процедура управления записями описана в СМК ДП 02.

изменения №	1	2	3
дата			





## 5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

### 5.1 Обязательства руководства

Руководство университета в лице ректора заявляет, что в ЮУрГУ разработана, внедрена и функционирует система менеджмента качества, отвечающая требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

Ректор обязуется:

- доводить до сведения персонала важность выполнения требований потребителя, правовых и других обязательных требований;
- формировать и развивать Политику, основные цели и задачи в области качества, определять основные направления и намерения университета в области качества;
- обеспечивать разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы качества;
- управлять распределением ответственности, полномочий и информации;
- обеспечивает подразделения и процессы необходимыми ресурсами для достижения целей и реализации Политики в области качества;
- участвовать в работе с внешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, представителями общественности и др.);
- проводить анализ СМК.

Ректор обязует всех сотрудников и преподавателей действовать в соответствии с положениями РК.

Соблюдение требований РК и других документов СМК, действующих в университете, является гарантией реализации Политики в области качества.

Ректор берет на себя обязательство неукоснительно следовать Политике в области качества, принимать решения, направленные на достижение целей и соблюдение принципов, определенных в Политике, поддерживать в работоспособном состоянии систему менеджмента качества и осуществлять постоянное улучшение ее результативности.

### 5.2 Ориентация на потребителя

Ректор несет ответственность за ориентацию деятельности университета на выполнение требований потребителей.

Проректор по учебной работе координирует деятельность всех подразделений по определению и выполнению требований потребителей.

Руководство структурных подразделений организует работу по определению потребностей внешних (работодатели) и внутренних (студенты, сотрудники) потребителей.

Определение степени удовлетворенности внешнего потребителя осуществляется Отделом практики и трудоустройства УМУ совместно с факультетами/ филиалами.

изменения №	1	2	3
дата			



Ответственные за опрос работодателей от факультетов/филиалов собирают, анализируют и предоставляют руководству информацию о требованиях и степени удовлетворенности работодателей подготовленностью выпускников.

Удовлетворенность работодателей будущих выпускников факультета/филиала, оценивается на основании анализа отзывов руководителей практики с этих предприятий. Анализ отзывов проводится ответственным за практику на кафедре, результаты оглашаются на заседании кафедры.

Эта процедура регламентируется СМК ДП 06.

Анализ удовлетворенности внутренних и внешних потребителей проводится на основании анкетирования и регистрации их жалоб структурными подразделениями.

По результатам оценки руководство факультета:

- обеспечивает выполнение мероприятий, направленных на максимальное выполнение требований потребителей (7.2.1 и 8.2.1);
- планирует открытие новых специальностей, специализаций;
- корректирует образовательную программу.

Вопросы удовлетворенности потребителей и анализ требований обсуждаются на совете факультета/филиала.

Определение степени удовлетворенности внутреннего потребителя осуществляется Отделом управления качеством образования путем анкетирования сотрудников и студентов ЮУрГУ.

На основании полученных данных составляются отчеты по удовлетворенности потребителей, передаются на рассмотрение высшему руководству и при необходимости заслушиваются на ученом совете.

По результатам представленных в отчете сведений составляются рекомендации по улучшению деятельности или изменению процессов СМК ЮУрГУ.

Результаты анализа и планируемые мероприятия оформляются в протоколе ученого совета; данные записи поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с СМК ДП 02.

### 5.3 Политика в области качества


В университете определена Политика в области качества.

Политика ЮУрГУ определяет направления деятельности для всего коллектива и является неотъемлемой частью общей стратегии университета, создает основу для разработки целей в области качества и их последующего анализа.

Политика разрабатывается ректором университета на основании предложений начальника ОУКО и проректора по учебной работе. Политика факультета издается в виде отдельного документа. Текст документа приведен в Приложении Д.

Проект Политики проходит одобрение на заседании ученого совета, утверждается и вводится в действие приказом ректора. Электронная копия Политики в области качества ЮУрГУ публикуется на сайте ОУКО в соответствии с требованиями, установленными в

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 19
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

СМК ДП 01. При необходимости Политика тиражируется и рассылается в структурные подразделения согласно листу рассылки.

Политика в области качества доводится до всего персонала университета методами наглядной агитации, разъяснениями на всех уровнях в ходе заседания ученого совета, проведения общих собраний сотрудников, заседаний кафедр, при приеме на работу.

Политика анализируется руководством университета на пригодность и адекватность новым условиям не реже одного раза в три года. Изменение и актуализация производится на основании решения ученого совета.

Факультеты/филиалы при разработке, внедрении и поддержании СМК разрабатывают Политику в области качества факультета/филиала, которая является согласованной частью с Политикой ЮУрГУ, т.е. проходит стадию согласования с начальником ОУКО.

## 5.4 Планирование

### 5.4.1 Цели в области качества

Для реализации установленных требований к образовательной деятельности и постоянного улучшения ее качества руководством университета не реже 1 раза в 2 года формулируются цели в области качества согласуемые с политикой в области качества.

Цели документально оформляются, одобряются на ученом совете, утверждаются и вводятся в действие приказом ректора.

При формулировании целей определяются критерии и измеряемые показатели для контроля достижения поставленной задачи и Политики в области качества.

Общие цели ЮУрГУ в области качества распространяются на все структурные подразделения университета. Руководство всех уровней несет персональную ответственность за выполнение целей в области качества.

На основании целей в области качества ежегодно формируются планы работ структурных подразделений на учебный год (календарный год).

Факультеты/филиалы при разработке, внедрении и поддержании СМК формулируют Цели в области качества факультета/филиала, которые согласуются с начальником ОУКО.

### 5.4.2 Планирование создания, развития и улучшения системы менеджмента качества

Для улучшения деятельности и повышения конкурентоспособности университета руководство внедрило и поддерживает в работоспособном состоянии систему менеджмента качества.

Планирование развития системы менеджмента качества осуществляется на основе ее анализа со стороны руководства, который включает оценку результатов деятельности процессов и планирование мероприятий по улучшению процессов и СМК в целом.

изменения №	1	2	3
дата			



Документы, в которых отражается планирование и улучшение СМК – Программа развития ЮУрГУ, План работы ученого совета, Планы работ структурных подразделений.

При планировании внесения изменений в СМК руководством анализируется влияние изменений на целостность и результативность СМК, после чего разрабатываются и реализуются планы мероприятий, при необходимости направленные на совершенствование и развитие СМК.

## 5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

### 5.5.1 Ответственность и полномочия

Высшее руководство университета определило и довело до сведения персонала полномочия и ответственность в виде:

- Устава;
- организационной структуры университета;
- Альбома процессов;
- Положения о структурных подразделениях
- Положения о факультете и кафедре, положения о филиалах;
- должностных инструкций;
- распоряжений о назначении ответственных по направлениям деятельности;
- настоящего Руководства.

Общее руководство университетом осуществляет выборный представительный орган – ученый совет, возглавляемый ректором.

Непосредственное руководство деятельностью университета осуществляет ректор.

Ответственность и полномочия ректора и ученого совета определено Уставом ЮУрГУ.

Текущие вопросы деятельности университета периодически рассматриваются на заседании ректората. Ректорат является совещательным органом при ректоре, его решения носят рекомендательный характер. В состав ректората входят: ректор университета, проректоры, руководители структурных подразделений, определенные ректором.

Распределение обязанностей между проректорами и другими руководящими работниками устанавливается приказом ректора университета, который доводится до сведения должностных лиц, указанных в приказе.

Факультет/филиал является учебно-научным структурным подразделением университета, осуществляющим подготовку специалистов по одной или нескольким родственным специальностям (направлениям), а также руководство научно-исследовательской работой преподавателей и студентов. В состав факультета входят кафедры и лаборатории, относящиеся к специальностям и направлениям факультета, а также общенаучные и общеобразовательные кафедры, близкие к профилю факультета по содержанию своей работы. Факультет/филиал действует на основании Положения о факультете/филиале.

изменения №	1	2	3
дата			



Структурные подразделения университета возглавляются начальниками, которые административно подчинены ректору, а оперативная деятельность осуществляется под руководством соответствующих проректоров. Структурные подразделения действуют на основании положения соответствующих СП.

Проректора, деканы, директора филиалов и руководители СП являются ответственными за реализацию принципов качества и функционирование процессов СМК в подразделениях, которые они возглавляют.

Ответственность и полномочия руководства университета и СП в области качества определены в реестре процессов СМК, соответствующих разделах настоящего руководства, в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях, в альбоме процессов.

### 5.5.2 Представитель руководства

Ректор своим приказом возложил на проректора по учебной работе А.И. Сидорова обязанности руководить процессом повышения качества образования.

В рамках своих обязанностей проректор делегировал начальнику ОУКО ответственность и полномочия, распространяющиеся на:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов СМК;
- общую координацию работ и контроль деятельности подразделений факультета в области менеджмента качества;
- предоставление отчетов руководству о функционировании СМК, включая предложения по ее улучшению;
- содействие распространению понимания важности требований потребителей во всех структурных подразделениях;
- поддержание связи с внешними сторонами по вопросам СМК.

### 5.5.3 Внутренний обмен информацией

Руководство университета определило процессы обмена информацией, необходимые для улучшения деятельности, в том числе по вопросам результативности СМК, достижения целей в области качества.

Обмен информацией на всех уровнях происходит:

- на совещаниях руководства: заседаниях ученого совета, деканском совещании, научно-методического совета и т.п.;
- в рабочем порядке между сотрудниками;
- на встречах трудового коллектива с высшим руководством;
- через наглядные средства информации – доски объявлений, Интернет;
- во время регулярных заседаний со студенческим активом.

Обмен потоков документальной информации определен в СМК ДП 01.

изменения №	1	2	3
дата			



Ответственный за организацию процесса обмена информацией является ректор университета.

## 5.6 Анализ со стороны руководства

### 5.6.1 Общие положения

Действующая СМК периодически (январь каждого года) анализируется высшим руководством на ученом совете с целью установления:

- ее пригодности, достаточности, результативности;
- возможностей для улучшения;
- потребности в изменениях СМК, Политики, Целей, процессов СМК.

Анализ СМК проводится ректором на основании отчета о функционировании СМК, подготовленного ответственным представителем по качеству.

Отчет содержит измеряемые данные по достижению намеченных целей и выполнению принципов Политики в области качества.

Результаты анализа документируются в протоколе заседания ученого совета и управляются в установленном порядке (СМК ДП 02).

Ответственность за анализ СМК несет ректор университета.

Процесс «Анализ СМК со стороны высшего руководства» определен и описан в СМК АП-01-У.

### 5.6.2 Входные данные для анализа

Входными данными для анализа СМК со стороны руководства являются представленные в отчете зарегистрированные данные о качестве:

1. результаты аудитов;
2. результаты анкетирования потребителей (студентов, сотрудников, работодателей);
3. отчеты о результативности процессов СМК;
4. результаты анализа данных по образовательной продукции;
5. планы КД и ПД, результаты контроля их выполнения, результаты оценки результативности предпринятых КД и ПД.
6. рекомендации по улучшению от надзорных органов (отчеты экспертов по аттестации и лицензированию специальностей), рекомендации высшего руководства, руководителей СП, персонала по улучшению, данные по предварительному анализу рекомендаций, проекты изменений по рекомендациям.

Подготовка входных данных осуществляется ответственными за процессы СМК и начальником ОУКО.

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 23
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

### 5.6.3 Выходные данные анализа

В результате анализа СМК руководство факультета дает оценку результативности ее функционирования с выводами и предложениями относительно:

- повышения результативности процессов и СМК в целом;
- изменения политики и целей в области качества, процессов СМК;
- улучшения образовательной деятельности согласно требованиям потребителей;
- выделения, перераспределения ресурсов.

Результаты анализа доводятся до сведения всего персонала на ученом совете, а также путем размещения информации на сайте ОУКО. Результаты анализа по результативности СМК фиксируются в протоколе ученого совета, составляются планы КД или планы по улучшению деятельности. Выписка из протокола подшивается к отчету и вместе с отчетом хранится в ОУКО.

изменения №	1	2	3
дата			



## 6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

### 6.1 Обеспечение ресурсами

Для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества и постоянного повышения ее результативности, а также для повышения удовлетворенности потребителей, руководство университета обеспечивает все процессы необходимыми ресурсами. К основным ресурсам относятся:

- человеческие ресурсы;
- инфраструктура;
- производственная среда.

Ответственность за обеспечение СМК ресурсами несет ректор университета.

Ректор осуществляет, с учетом первоочередности, своевременное и результативное распределение следующих ресурсов:

- человеческих ресурсов (ППС и сотрудники), в том числе специализированный подготовленный персонал для выполнения работ по системе менеджмента качества;
- ресурсы на обучение и повышение квалификации персонала, деятельность которого оказывает влияние на качество образовательного процесса;
- ресурсы для стимулирования успешных результатов работы;
- ресурсы на приобретение, содержание в надлежащем состоянии и обновление инфраструктуры;
- ресурсы для совершенствования образовательных технологий, нововведений и постоянного улучшения деятельности.

Потребность в ресурсах, необходимых для осуществления деятельности, определяют руководители процессов и подразделений при мониторинге и анализе процессов с точки зрения поставленных целей.

### 6.2 Человеческие ресурсы

#### 6.2.1 Общие положения


В университете необходимое количество персонала определено в штатном расписании, которое составляется, исходя из планируемого объема работ подразделений.

Персонал университета составляют:

- профессорско-преподавательский состав (декан, заведующий кафедрой, доцент, профессор, старший преподаватель, преподаватель, ассистент);
- административно-хозяйственный состав;
- инженерно-технический, производственный состав;
- производственный, учебно-вспомогательный состав.

изменения №	1	2	3
дата			



 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 25
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

В соответствии с действующим законодательством формирование ППС осуществляется путем конкурсного отбора с учетом текущих и потенциальных потребностей образовательного процесса.

Университет самостоятельно определяет общую численность сотрудников в пределах фонда оплаты труда, их профессиональный и квалификационный состав. Штатное расписание в пределах фонда оплаты труда утверждается ректором.

### 6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

Требования к квалификации персонала, участвующего в организации и осуществлении образовательной деятельности, определены в должностных инструкциях, а также в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих.

Требования к кадровому обеспечению образовательной деятельности определены в Уставе ЮУрГУ и положениях о СП.

Прием на работу осуществляется по предложениям руководителей СП в соответствии с квалификацией, необходимой для осуществления определенной деятельности и при наличии соответствующих документов.

Профессорско-преподавательский состав принимается на работу на конкурсной основе. При необходимости осуществляется подготовка, переподготовка или повышение квалификации персонала.

Потребность в подготовке кадров ежегодно определяет руководитель СП. План повышения квалификации сотрудников включаются в планы работ кафедр и отделов.

При внутренней подготовке персонала рассматриваются вопросы по СМК, разъясняются требования, предъявляемые к качеству подготовки выпускников, к персоналу, объясняется важность выполнения требований потребителей, как внешних, так и внутренних.

Каждому исполнителю разъясняется актуальность и важность его деятельности и вклад, который он вносит в реализацию Политики в области качества и в достижение целей в области качества.

Записи по общей, профессиональной и специальной подготовке сохраняются в Управлении по работе с кадрами (при необходимости копии могут храниться в СП). Записи по приобретаемой квалификации работников фиксируются документально в установленном порядке в личной карточке работника и трудовой книжке.

Периодически, с целью оценки соответствия компетентности персонала предъявляемым требованиям, заведующими кафедрами осуществляется проверка преподавателей в виде посещений занятий. Обязательная аттестация персонала осуществляется раз в 5 лет. Подробно процедура по работе с кадрами установлена в СМК ДП 07.

### 6.3 Инфраструктура

Университет определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия образовательной деятельности установленным требованиям.

изменения №	1	2	3
дата			



Инфраструктура ЮУрГУ включает в себя:

1. Здания (учебные, лабораторные и вспомогательные корпуса, библиотеку, спортивный комплекс, студенческую поликлинику, общежития и т.д.).
2. Коммуникации и транспорт.
3. Аудиторный фонд (лекционные, учебные, лабораторные и компьютерные классы) и служебные помещения (кабинеты и кафедры).
4. Материально-технические ценности: офисную мебель, оргтехнику, лабораторное оборудование, технические и программные средства для функционирования ОП.
5. Библиотечный фонд.

Проректор по АХЧ обеспечивает и несет ответственность за:

- развитие новых площадей строительством;
- модернизацию зданий;
- текущий и капитальный ремонт;
- связь и транспорт.

Прием помещений и проверку их на соответствие нормативным требованиям ежегодно проводит постоянно действующая межведомственная комиссия университета по приемке в эксплуатацию вновь созданных или реконструируемых объектов, аудиторий и кабинетов.

Потребность в обеспечении СП административно-хозяйственными ресурсами оформляется служебной запиской на имя проректора по АХЧ начальником СП.

Организацию обеспечения ОП и распределение аудиторного фонда осуществляет начальник УМУ.

Обеспечение материально-техническими ресурсами (МТР) осуществляется коммерческой службой в порядке, предусмотренном в Федеральном законе РФ от 21 июля 2005 №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд». Процесс «Материально-техническое обеспечение» определен и описан в СМК АП-01-У.

За своевременное обеспечение ОП необходимой литературой (комплектование и осуществление доступа к библиотечному фонду) несет ответственность директор научной библиотеки университета. Порядок взаимодействия научной библиотеки с кафедрами университета определен в ряде нормативных документов, утвержденных приказом ректора, представленных на сайте [http://lib.susu.ac.ru/Resursy/Konsultantam\\_kafedr](http://lib.susu.ac.ru/Resursy/Konsultantam_kafedr).


#### 6.4 Производственная среда

Университет обеспечивает производственную среду (производственные и санитарные условия), необходимую для достижения соответствия требованиям к образовательной продукции, и благоприятно влияющую на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала с целью улучшения деятельности.

Для этого создаются:

- Эргономические условия работы и учебы (требуемые температура, влажность,

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 27
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

освещение, рациональное размещение рабочих мест).

- Санитарные условия (обеспечение чистоты; отопления; приемлемых уровней шума, вибрации и загрязнения)
- Специальные дополнительные удобства и средства обслуживания для сотрудников и студентов (кафе, столовые, лифт, зимний сад, места отдыха, обеденный перерыв и т.п.).

Организацию работ по аттестации рабочих мест, аудиторий и лабораторий производит отдел охраны труда. А именно: определяет порядок аттестации СП на период, устанавливаемый стандартами по охране труда.

Аттестация рабочих мест проходит согласно утвержденному плану. Непосредственно аттестация проводится специалистами аккредитованной испытательной лаборатории при УНИ. После осуществления аттестации составляются карты, протоколы, подлинники которых направляются в отдел охраны труда, где составляется план по исправлению несоответствий, выявленных при аттестации. Этот план направляется в структурные подразделения для его реализации. СП, в свою очередь, выполняют рекомендации. Ответственность за выполнение рекомендаций отдела охраны труда несет ответственный представитель по охране труда в каждом структурном подразделении. Контроль над выполнением рекомендаций осуществляет отдел охраны труда.

Задача СП заключается в предоставлении в отдел охраны труда информации о количестве аудиторий, лабораторий, студентов, сотрудников и выполнять рекомендации отдела охраны труда.

Процесс «Аттестация рабочих мест» определен и описан в СМК АП-01-У.

Филиалы ЮУрГУ аттестацию рабочих мест производят посредством своих сил.

В случае неисправности электрических сетей или отопительной системы структурных подразделений делается заявка посредством телефонной связи или служебной записки в соответствующие отделы административно-хозяйственной части, которые несут ответственность за поддержание в рабочем состоянии энерго- и теплосети.

Отдел противопожарной безопасности организует проверки структурных подразделений на соответствие противопожарной безопасности согласно графику проверок, утвержденному начальником Управления безопасности.

При приеме на работу сотрудник знакомится с правилами техники безопасности, затем 2 раза в год проходит инструктаж в своем СП, отметка о котором ставится в журнале «Инструктаж по технике безопасности».

В ЮУрГУ создана общественная организация — Профсоюз преподавателей и сотрудников. Целями данной организации являются Целями ПРОФСОЮЗА являются:

- представительство и защита социально-трудовых прав и интересов сотрудников;
- защита профессионального достоинства, профессионального мастерства, производственной культуры учащихся и сотрудников;
- участие в обеспечении роста стипендий, заработной платы, других социальных выплат;
- улучшение условий обучения, труда, быта и отдыха сотрудников.

изменения №	1	2	3
дата			



## 7 ЭТАПЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

### 7.1 Планирование этапов образовательного процесса

Планирование этапов образовательного процесса осуществляется с учетом целей в области качества и требований к образовательной продукции. Этапы образовательного процесса являются жизненным циклом продукции. Основными этапами в университете являются:

#### 1. Организация работ по набору абитуриентов.

Осуществляется под непосредственным руководством проректора по учебной работе. Функции исполнения делегированы ответственному секретарю Приемной комиссии. В начале учебного года на ученом совете проводится планирование проведения Дня открытых дверей как отдельно по факультетам, так по университету в целом. Оглашаются основные направления по профориентационной работе факультетов. После утверждения Минобрнауки правил приема граждан в вузы на текущий год на ученом совете проводится утверждение соответствующего Положения и плана приема в ЮУрГУ.

#### 2. Организация учебно-воспитательного процесса.

*Функции по обеспечению планирования, организации, координации и контролю учебно-воспитательного процесса в университете возложены на Учебно-методическое управление.*

*Организация планирования учебно-воспитательного процесса изложены в СМК ДП 08.*

#### 3. Организация внеучебной и воспитательной работы.

*Планирование, осуществление данного процесса происходит согласно Положению «Об организации внеучебной и воспитательной работы со студентами ЮУрГУ». Ответственный за планирование начальник Управления по внеучебной работе.*

#### 4. Материально-техническое обеспечение учебно-воспитательного процесса.

*Является составляющей частью общеуниверситетского процесса «Материально-техническое обеспечение деятельности». На уровне университета общее планирование осуществляет начальник Коммерческой службы на основании поступивших ему заявок от СП.*


*В СМК АП-01-У дано описание данных процессов, определены цели, владельцы, методы мониторинга результативности процесса, критерии оценки результативности процесса и записи по процессу.*

#### 5. Организация проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой государственной аттестации.

*Непосредственное планирование данных процессов осуществляется факультетами/филиалами университета на основании Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации и Положения о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации.*

*Руководство университета 2 раза в год на заседании ученого совета проводит подведение итогов и анализ данных процессов. Результаты отражены в соответствующих протоколах.*

изменения №	1	2	3
дата			

 <p>Южно-Уральский государственный университет</p>	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 29
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

## 7.2 Процессы, связанные с потребителями

### 7.2.1 Определение требований, относящихся к выпускнику

При подготовке квалифицированных специалистов университет, в том числе его факультеты/филиалы, руководствуется обязательными требованиями к уровню подготовки специалистов, определенными в государственных образовательных стандартах (ГОС ВПО).

Дополнительные требования к уровню знаний специалиста определяются по результатам

- опросов работодателей;
- опросов студентов и сотрудников.

Процедура определения требований, распределение ответственности по данной деятельности установлена СМК ДП 06 и инструкции по организации анкетирования потребителей.

### 7.2.2 Анализ требований, относящихся к выпускникам

Выявленные требования к выпускникам анализируются с учетом учебного и научно-технического потенциала университета и имеющихся в его распоряжении ресурсов.

Анализируется способность университета качественно подготовить и выпустить квалифицированного специалиста.

Данный анализ проводится до открытия специальности и начала обучения и гарантирует, что требования к специалистам определены, и университет способен их выполнить.

Результат анализа документируется в протоколах заседаний кафедр, факультета и в решениях ученого совета по открытию той или иной специальности.

Абитуриент при выборе своей будущей специальности получает полную информацию об изучаемых дисциплинах, о видах и задачах будущей профессиональной деятельности через:

- рекламные материалы, расположенные на стендах факультетов университета, в средствах массовой информации и т.д.;
- раздаточные материалы (проспект для поступающих, буклеты).

Заполняя и подписывая заявление о приеме в ЮУрГУ, будущий студент, подтверждая тем самым, что он принимает требования, установленные руководством факультета, касающиеся как обучения по ПрОП, так и вопросов дисциплины.

Абитуриенты, поступающие на контрактное обучение, заполняют договор на обучение в соответствии с Положением об обучении на контрактной основе. В договоре имеется информация о сроках и размерах оплаты за обучение, кроме того, в него могут быть внесены дополнительные условия, касающиеся обучения по отдельным дисциплинам. Подписание договора двумя сторонами подтверждает проведение анализа.

изменения №	1	2	3
дата			



### 7.2.3 Связь с потребителями

Университет осуществляет и поддерживает прямую и обратную связь с потребителями.

Для этого размещена вся необходимая информация в Интернете, на информационных стендах для студентов, абитуриентов, ППС и работодателей. Также ежегодно организуют «День открытых дверей факультета» и «День открытых дверей кафедры». Проводятся заседания старостата, конференции, конкурсы, общекультурные мероприятия для поддержания связи и обмена информацией со студентами. Любой пользователь официального сайта ЮУрГУ, в том числе и потенциальный работодатель, может узнать информацию об организации ОП в ЮУрГУ.

## 7.3 Проектирование и разработка учебно-воспитательного процесса

### 7.3.1 Этапы проектирования и разработки учебно-воспитательного процесса

#### Проектирование и разработка новой образовательной программы

На основе анализа информации, тенденций развития науки, кафедрой факультета/филиала принимается решение об открытии новой образовательной программы и выносится вопрос на Совет факультета/филиала. После одобрения Советом факультета/филиала выполняется порядок действий согласно временному порядку подготовки и подачи заявок на лицензирование новых образовательных программ, утвержденному ректором 07 ноября 2005 года.

На основании положительного прохождения лицензирования образовательной программы издается приказ ректора об открытии подготовки по новой образовательной программе с указанием ответственного и сроков разработки и утверждения учебно-методической документации. В случае положительного решения Ученого совета издается аналогичный приказ ректора для кафедры, желающей вести обучение по той же лицензированной в университете образовательной программе.

#### Проектирование и разработка учебно-методической документации

В ходе проектирования учебного процесса установлены следующие стадии и ответственные за их реализацию, обязательные для всех факультетов/филиалов:

1. На основе ГОС ВПО разрабатываются учебные планы образовательных направлений и специальностей. Региональный компонент и компонент по выбору в учебных планах формируется с учетом специфики региона, требований потребителей (как студентов, так и предприятий).

Ответственность за разработку учебных планов несет выпускающая кафедра, план визируется исполнителем, заведующим кафедрой, деканом, начальником отдела организации учебного процесса, согласуется начальником УМУ и утверждается ректором.

Единая форма учебного плана и порядок заполнения представлены на сайте УМУ в разделе [«Отдел организации учебного процесса»](#)

изменения №	1	2	3
дата			





В информационной системе «УНИВЕРис» предусмотрен модуль «Учебные планы», Назначение модуля: работа с учебными планами; расчет учебной нагрузки; формирование карты специальности; формирование карты кафедры.

Проект учебного плана в обязательном порядке должен быть разработан и согласован УМУ до открытия специальности, должен быть утвержден ректором до начала учебно-воспитательного процесса.

2. На основе требований ГОС ВПО и учебных планов разрабатываются рабочие программы учебных дисциплин по специальностям.

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

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

Оформление рабочих программ учебных дисциплин осуществляется в соответствии с СТП ЮУрГУ 18.

Выпускающая кафедра несет ответственность за сбор РП всех дисциплин согласно учебному плану специальности.

Каждая кафедра ежегодно проводит актуализацию рабочих программ дисциплин, чтение которых она осуществляет.

Срок утверждения новой рабочей программы дисциплины – не позднее начала соответствующего семестра (согласно учебному плану).

3. Для каждой учебной дисциплины разрабатывается учебно-методический комплекс. Требования к содержанию и оформлению УМК дисциплины регламентированы СТП ЮУрГУ 20.

УМК хранится и актуализируется кафедрой-разработчиком с учетом требований и/или пожеланий выпускающей кафедры.

4. На основе утвержденных учебных планов ООУП/ОАУУП разрабатываются рабочие учебные планы, которые согласуются с деканом и зав. выпускающей кафедрой. По согласованному рабочему учебному плану диспетчерской службой составляется расписание занятий, которой в свою очередь утверждается проректором по учебной работе до начала учебного процесса.

5. На основе учебных планов, рабочих учебных планов рассчитывается объем учебной работы преподавателей кафедр, который базируется на примерных нормах времени, регламентированных в приказах Минобразования РФ, и доводится до кафедр. Ответственность за расчет нагрузки несет ООУП/ОАУУП.

6. На основе общей учебной нагрузки на факультете распределяется нагрузка между преподавателями. Ответственность за распределение нагрузки несет заведующий кафедрой.

7. На основе расчета и распределения нагрузки на предстоящий учебный год, учебно-методической, организационно-методической и научной работы кафедры формируются индивидуальные планы работы ППС, которые являются основным документом,

изменения №	1	2	3
дата			



определяющим объем и содержание работы преподавателя. Индивидуальный план утверждается заведующим кафедрой, план заведующего кафедрой утверждается деканом, план декана утверждается проректором по учебной работе.

Сроки утверждения документов устанавливаются ежегодно приказом ректора.

Более подробно порядок проектирования учебно-воспитательного процесса описан в СМК ДП 08.

### 7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования и разработки являются:

- государственные образовательные стандарты по специальностям;
- законодательные и правовые акты по образованию;
- потребности и ожидания потребителей;
- внутренние стандарты и нормативы;
- рекомендации УМО по специальностям (примерные рабочие программы и учебные планы, методические разработки);
- состав, профессиональный и научный уровень ППС;
- аудиторный фонд;
- результаты анализа информационного, материально-технического и кадрового обеспечения образовательного процесса по специальностям;
- результаты анализа успеваемости студентов, их знаний, умений, навыков.

### 7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными являются:

- учебный план;
- рабочий учебный план;
- рабочие программы и УМК дисциплины;
- расписание учебных занятий;
- нагрузка кафедры и преподавателей;
- индивидуальные планы ППС.

### 7.3.4 Анализ проекта и разработки

Анализ процесса проектирования и разработки проводится на стадиях визирования и согласования документов.

Аналізу подвергается учебный план и соответствующие УМК дисциплин, в процессе анализа оценивается способность результатов планирования учебного процесса отвечать установленным требованиям.

Анализ проводится заведующим кафедрой, положительный результата анализа устанавливается согласующей подписью на соответствующем документе, окончательным этапом анализа является утверждающая подпись декана факультета/директора филиала.

изменения №	1	2	3
дата			





Анализ документов предусматривает:

- обеспечение логической связи с другими дисциплинами учебного плана;
- реализация достаточного информационно-методического обеспечения дисциплины;
- соответствие дисциплины уровню и тенденциям развития науки, требованиям образовательного рынка, рынка труда и потребностям личности;
- соответствие содержания курсовых работ и проектов, выпускных квалификационных работ требованиям практики, предприятий заказчиков;
- практико-ориентированный характер организационных форм учебной деятельности студентов, нацеленный на удовлетворение требований потребителей.
- учета рекомендаций примерной программы и разработок по реструктуризации в соотношении между трудоемкостью аудиторных занятий и самостоятельной подготовки;

Результаты анализа сообщаются разработчику, который несет ответственность за своевременное внесение изменений, корректив, исправлений и дополнений в проект документа.

### 7.3.5 Верификация проекта и разработки

1. Контроль учебных планов производится ООУП/ОАУУП и предусматривает оценку соответствия ГОС ВПО:

- по наименованию;
- по составу циклов дисциплин;
- по перечню дисциплин федерального компонента;
- соответствие внутренней нормативной документации (требования к содержанию и оформлению);
- по их трудоемкости: суммарной, по циклам и по каждой дисциплине.

Факт верификации учебного плана документируется в виде подписи начальника ООУП/ОАУУП, после чего учебный план согласовывается с начальником УМУ и утверждается ректором.

Проведение анализа документируется согласующей подписью на проекте документа. В случае наличия несоответствий замечания представляются в письменном виде.

2. Контроль рабочего учебного плана проводят на строгое соответствие утвержденному УП ученым секретарем кафедры.

В случае наличия несоответствий замечания представляются в письменном виде в отдел организации учебного процесса отдел/ОАУУП.

3. Контроль соответствия и качества разработки рабочей программы учебной дисциплины и УМК осуществляется ученым секретарем на:

- укомплектованность и соответствие его содержания ГОС и внутренней нормативной документации;
- максимальная унификация.

Проведение верификации документируется согласующей подписью на проекте документа.

изменения №	1	2	3
дата			



4. Распределение учебной нагрузки кафедр верифицируется зав.кафедрой на соответствие профиля образования преподавателя дисциплине, его компетентности, опыту работы преподавателя.

5. Верефикация расписания занятий проводится начальником УМУ на соответствие нормам составления расписания.

6. Индивидуальный план ППС контролируется на соответствие нагрузке работы кафедры.

Результаты анализа доводятся до персонала на заседаниях совета факультета/филиала и заседаниях кафедр.

Соответствие выходных данных проектирования и разработки входным требованиям подтверждается подписью ответственного за разработку, согласуется и утверждается на каждом этапе соответствующими должностными лицами.

Записями, подтверждающими верификацию проекта, являются подписи согласующих и утверждающих лиц Университета и факультета на титульных листах документов или в конце документа.

### 7.3.6 Валидация проекта и разработки

Валидация проекта и разработки проводится в ходе аккредитации образовательной программы.

Целью аккредитации является установление соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускников высших учебных заведений требованиям государственных образовательных стандартов. Наличие аккредитации по образовательной программе дает право выдавать выпускникам этой программы документы государственного образца.

Аккредитация отдельных образовательных программ проводится в период первого выпуска.

Документы по аккредитации образовательных программ хранятся у начальника УМУ, копии в деканатах факультетов/филиалов.

### 7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

Изменения вносятся на основании изменений нормативной базы (законодательства, нормативно-правовых актов, стандартов), требований потребителей (смена специализации, включение актуальных дисциплин учебного плана, корректировка содержания дисциплин и др.), форс-мажорных обстоятельств (длительная болезнь преподавателя). Все изменения анализируются структурными подразделениями, верифицируются, согласовываются до внесения со всеми заинтересованными сторонами (УМУ, обслуживающие кафедры, работодатели).

Актуализация рабочих программ дисциплин федерального компонента проводится ежегодно до начала учебного года. Если есть изменения, рабочая программа переиздается. Если нет изменений, то делается отметка в протоколе заседания кафедры об актуальности РП на новый учебный год.

Перечень и наименование дисциплин регионального компонента и дисциплин по

изменения №	1	2	3
дата			



выбору могут изменяться ежегодно, эти изменения вносятся в учебные планы, которые в этом случае обновляются и переутверждаются.

Все изменения, вносимые в учебные планы, должны быть отражены в рабочих учебных планах и УМК, которые в этом случае обновляются и переутверждаются.

В индивидуальном плане могут вноситься изменения в течение года самим преподавателем, все внесенные изменения отражаются в отчете за проделанную работу в конце учебного года.

Все планируемые изменения анализируются выпускающей кафедрой с точки зрения оценки их влияния на качество подготовки специалистов.

Результаты анализа и необходимых последующих действий фиксируются в протоколах заседаний кафедр.

Изменение в расписание вносится только на основании служебной записки на имя начальника УМУ.

Не предусмотрено изменение в расписание и нагрузку кафедры.

#### 7.4 Закупки

Закупки материальных ресурсов реализованы согласно требованиям Федерального закона РФ от 21 июля 2005 №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

Обеспечение материально-техническими ресурсами (МТР) осуществляется коммерческой службой в порядке, предусмотренном данным ФЗ.

Определение потребности и планирование в приобретении МТР осуществляется начальниками СП, а именно: составляется заявка на необходимые МТР и направляется в коммерческую службу, в свою очередь, начальник отдела закупок формирует сводные заявки на приобретение по всему университету.

Порядок осуществления данного процесса определен в СМК АП-01-У.

В силу специфики образовательной деятельности в разделе 7.4 руководства по качеству соответствующего факультета/филиала устанавливаются требования к приему преподавателей почасовиков, привлекаемых со стороны. Процедура приема на работу преподавателей почасовиков описана в СМК ДП 07.

#### 7.5 Образовательный процесс

##### 7.5.1 Управление образовательным процессом

Организацию, координацию и контроль учебно-воспитательного процесса осуществляет Учебно-методическое управление. Задачи, права и обязанности по осуществлению данной деятельности определены в соответствующих положениях структурных подразделений УМУ. Оперативное управление УВП осуществляется непосредственно на факультетах и филиалах ЮУрГУ.

изменения №	1	2	3
дата			



УВП ведется в соответствии с учебными планами по специальностям, планами работы факультета и кафедр, индивидуальными планами работы ППС и т.д. (см. п.7.3.3). Порядок планировании УВР описан в СМК ДП 08.

Проведение всех видов занятий осуществляется ППС, квалификация которых подтверждается соответствующими дипломами и аттестатами, в безопасной производственной среде на основании графика учебного процесса и расписания занятий.

Распределение и обеспечение аудиторным фондом осуществляется начальником УМУ.

Поддержание лабораторного оборудования и средств вычислительной техники в рабочем состоянии осуществляют ответственные лица кафедр (заведующие лабораториями, лаборанты).

Процедура контроля знаний студентов проводится на запланированных этапах образовательного процесса (два раза в семестр каждый год обучения) в виде аттестаций, зачетов, экзаменов, защит курсовых и дипломных работ. Результаты зачетных и экзаменационных сессий вносятся в общеуниверситетскую базу данных «УНИВЕРис», позволяющую проводить мониторинг и анализ успеваемости студентов. Порядок проведения анализа результатов освоения студентами программ дисциплин регламентирован СМК СТУ 4.0.

В ходе учебно-воспитательного процесса в соответствии с учебными планами по специальностям студенты проходят производственные практики, порядок организации которых регламентирован СМК СТУ 2.0.

Итоговая государственная аттестация выпускников факультета/филиала проводится в соответствии с действующим законодательством в области образования, регламентирующими документами Федерального агентства по образованию и ЮУрГУ.

С целью реализации единой с учебным процессом задачи по формированию культурного человека, специалиста-гражданина, способного в дальнейшем реализовывать свои жизненные потребности, гармонично вливаться в трудовые коллективы и в общество в целом, в университете активно ведется деятельность по организации внеучебной и воспитательной работ.

Курирование деятельности по внеучебной и воспитательной работам в университете осуществляет проректор по учебной работе, организацию данных видов работ осуществляет начальник управления по внеучебной работе.

Для координации работ по конкретным направлениям в ЮУрГУ созданы совет по внеучебной и воспитательной работе со студентами и институт учебных групп, курсов.

На факультете за организацию воспитательной работы несет ответственность заместитель декана по внеучебной и воспитательной работе, который, в свою очередь, готовит план по выполнению работ по воспитательной и внеучебной деятельности и отчитывается о проделанном перед управлением по внеучебной работе. Также на каждой кафедре может быть назначен помощник зав.кафедрой по внеучебной и воспитательной работе из числа ППС, основные функции которого изложены в Положении об организации внеучебной и воспитательной работы со студентами ЮУрГУ.

Для организации внеучебной работы с академическими студенческими группами назначаются кураторы, деятельность которых осуществляется в соответствии с Положением об институте кураторства и Положением о кураторе учебной группы.

изменения №	1	2	3
дата			



Во внеучебное время студенты университета имеют возможность заниматься научной деятельностью, спортом, художественной самодеятельностью и т.п. Также в университете ведется деятельность по профилактике вредных привычек.

Университет оказывает выпускникам содействие в трудоустройстве. Порядок работ по содействию в трудоустройстве описан в СМК СТУ 2.0.

Процессы «Организация УВП» и «Организация ВВР» определены и описаны в СМК АП-01-У.

Мониторинг и анализ результативности соответствующих подпроцессов осуществляется их руководителями. Результаты мониторинга и анализа представляются в ОУКО.

Результаты мониторинга и анализа рассматриваются на заседаниях ученого совета, в ходе анализа СМК ректором. В случае выявления несоответствий в ходе процессов или их нерезультативного функционирования, руководители процессов определяют корректирующие мероприятия, направленные на улучшение образовательного процесса.

### 7.5.2 Валидация образовательного процесса

Поскольку результаты образовательного процесса могут быть проверены посредством измерения (текущий и промежуточный контроль знаний) и последовательного мониторинга, валидация не требуется и записи не ведутся.

### 7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

В университете установлен порядок идентификации студентов на всех этапах образовательного процесса.

Каждому зачисленному абитуриенту присваивается персональный идентификационный номер, который включает:

- год поступления абитуриента (две последние цифры);
- порядковый номер в приказе о зачислении;
- номер приказа о зачислении.
- Идентификационный номер присваивается:
  - учебной карточке студента (хранится в деканате в течение всего периода обучения);
  - студенческому билету (находится у студента);
  - зачетной книжке (находится у студента).

В этих документах указывается также Ф.И.О. студента, группа, факультет.

При утере студентом документа (зачетной книжки или студенческого билета) студенту выдается дубликат, о чем делается запись в книге регистрации дубликатов.

Вся информация о студенте (личная карточка, результаты текущей и промежуточной аттестаций) хранится в базе данных университета. Этим обеспечивается прослеживаемость информации о студенте на всех этапах образовательного процесса.

Идентификация осуществляется работниками деканата (секретарями).

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 38
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

Идентификация статуса по отношению к контролю знаний осуществляется записями в зачетной книжке, ведомостях, учетных картах.

Вся информация о студенте (личная карточка, результаты текущей и промежуточной аттестаций) хранится в базе данных университета. Этим обеспечивается прослеживаемость информации о студенте на всех этапах УВП.

Доступ к базе данных осуществляется через информационную систему образовательного процесса «УНИВЕРис», которая поддерживается в рабочем состоянии вычислительным центром ЮУрГУ.

#### 7.5.4 Собственность учащихся

Собственностью обучающихся считаются документы, с которыми они поступают в университет:

- данные медицинских обследований и справки студента;
- документы о предыдущем образовании;
- законченные учебные и научные работы;
- личные документы.

Управление документами — собственностью потребителей — включает в себя следующие действия:

- регистрацию поступившей документации в университетском регистрационном центре;
- приемку (верификацию) с целью оценки ее соответствия условиям приема отборочной комиссией факультета, выявление несоответствия, принятие решения;
- хранение — обеспечение ее сохранности и предотвращение порчи в течение всего срока обучения в отделе кадров для студентов;
- возвращение документов в момент окончания обучения, о чем составляется расписка, хранящаяся в личном деле выпускника.

Ответственным за сохранение документов, поступивших в период приемной кампании, назначается ответственный секретарь приемной комиссии.

В течение периода обучения документы хранятся в отделе кадров по работе со студентами.

Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии сотрудниками отдела кадров по работе со студентами.

При поступлении данная документация идентифицируется. Документы хранятся в отделе кадров студентов университета. Университет несет ответственность за утерю или повреждение собственности учащихся.

#### 7.5.5 Сохранение здоровья студентов

Университет несет ответственность за сохранение здоровья студентов в рамках образовательного процесса.

изменения №	1	2	3
дата			





Для этого в течение всего периода обучения ежегодно проводятся медицинские осмотры студентов. Отметка о прохождении студентами медицинского осмотра ставится в зачетной книжке.

В случае, если студент не прошел медицинский осмотр, он не допускается до сессии.

Кроме того, сохранение здоровья студентов обеспечивается выполнением преподавателями, сотрудниками правил техники безопасности при работе с лабораторным оборудованием. Подтверждение выполнения этих правил является ежегодная проверка знаний преподавателей и сотрудников в виде экзаменов по технике безопасности.

В РФ организация обучения безопасности труда носит обязательный характер и устанавливается законодательно – ГОСТ 12.0.004-90. Он устанавливает порядок и виды обучения, проверки знаний по безопасности труда и других видов деятельности и распространяется на все предприятия и учебные заведения.

Согласно установленным правилам, студент допускается к самостоятельному выполнению лабораторных работ только при условии:

прохождения инструктажа по проведению лабораторных работ;

усвоения безопасных методов выполнения работ;

отметки в журнале по технике безопасности за личной подписью.

Правила техники безопасности при проведении лабораторных работ изложены в ГОСТ 12.4.113-82.

С целью сохранения и поддержания здоровья студентов университетом проводится ряд воспитательно-оздоровительных мероприятий, таких как эстафеты, соревнования по различным видам спорта и пр., предоставляются путевки в профилакторий, санаторий и спортивно-оздоровительный лагерь для студентов.

Мероприятия организуются управлением по внеучебной работе.


## 7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерения

Для проверки знаний студентов и оценки требований к специалистам измерительные технические средства не применяются.

Официально в университете для проверки знаний студентов и оценки требований к специалистам измерительные технические средства не применяются.

На ряде факультетов/филиалов предусмотрено проведение текущего контроля, промежуточной аттестацией разработками и модификациями аттестационных тестовых программ, компьютерными программными средствами. Поэтому в соответствующих СП устанавливается порядок подтверждения способности удовлетворять предполагаемому применению данных программ. Как правило, проверка программы на пригодность осуществляется компетентным лицом перед началом контроля и делается соответствующая пометка в журнале регистрации проверок компьютерных программ.

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 40
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

## 8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

### 8.1 Общие положения

Университет планирует и проводит процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения с целью предотвращения несоответствий, а также для:

- доказательства соответствия уровня подготовки выпускников установленным требованиям;
- обеспечения соответствия СМК и ее процессов требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 и внутривузовским стандартам;
- постоянного повышения результативности СМК и ее улучшения.

Методы мониторинга, измерения, анализа процессов и качества подготовки студентов, а также область их применения определены применительно к конкретному процессу или процедуре.

Для осуществления процесса мониторинга, измерения, анализа и улучшения используются следующие методы:

- опрос (проведение анкетирования студентов, сотрудников и работодателей);
- экспертная оценка;
- статистический (обработка результатов);
- сравнение показателей.

### 8.2 Мониторинг и измерение

#### 8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Университет, факультеты и филиалы проводят мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями соответствия образовательного процесса и выпускника установленным требованиям.

Методами получения такой информации являются опросы студентов, сотрудников и работодателей и регистрация обращений, жалоб, рекламаций, претензий, писем.

Оценка удовлетворенности потребителей проводится в порядке и по методике, установленным СМК ДП 06 и инструкции по организации опроса потребителей.

Владельцем процесса оценки удовлетворённости работодателей на уровне университете является начальник ОПиТС.

Оценка удовлетворённости работодателей проводится с помощью анкетирования и осуществляется уполномоченными сотрудниками факультета/филиала, кафедры и ОПиТС. Анкеты разрабатываются самостоятельно, с учётом специфики выпускаемой специальности и предполагаемого контингента работодателей.

Анкетирование студентов, сотрудников и преподавателей в целях сохранения объективности проводится третьими лицами, не зависимыми от деятельности, проводимой на факультете/филиале.

Процесс «Оценка удовлетворенности работодателей» определен и описан в СМК АП-01-У.



 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 41
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

### 8.2.2 Внутренние аудиты

В университете проводится внутренний аудит. Он служит для регулярной оценки результативности действующей СМК, а также являются эффективным средством подготовки университета и его СП к сертификации, аккредитации и лицензированию.

Аудит сотрудниками ОУКО, также привлекаются сотрудник административных структурных подразделений, прошедших обучение.

Внутренний аудит всех СП университета проводится не менее 1 раза в 2 год, согласно утвержденной программе внутреннего аудита.

Программа аудита разрабатывается начальником ОУКО, согласовывается с проректором по учебной работе и утверждается ректором. Программа рассылается во все структурные подразделения, при необходимости публикуется на сайте ОУКО. Согласно программе аудита составляются планы аудита, по которым проводится аудит в конкретных структурных подразделениях. План разрабатывается руководителем аудиторской группы и согласовывается с:

- начальником ОУКО;
- с руководителем аудируемого структурного подразделения факультета.

Непосредственно проведение аудита на месте включает в себя сбор информации, обработку информации и проведение заключительного совещания.

По окончании аудита руководителем аудиторской группы составляется отчет о внутреннем аудите. Руководитель аудиторской группы несет ответственность за полноту и точность отчёта. Отчеты рассылаются в структурные подразделения. На основании отчета руководители СП разрабатывают корректирующие действия по всем выявленным несоответствиям, затем, при необходимости, отчитываются о выполненных КД перед ОУКО.

Более подробно процедура проведения аудита описана в СМК ДП 3.0.

### 8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Мониторинг и измерение процессов проводятся с целью демонстрации способностей процессов достигать запланированных результатов.

Методы мониторинга и измерения процессов, периодичность, записи по процессам определены и задокументированы в картах процессов СМК.


Мониторинг и измерение процесса осуществляет руководитель процесса.

Результаты оцениваются, сравниваются с установленными значениями критериев результативности и оформляются в виде отчета по мониторингу процесса.

На основании полученных результатов предпринимаются меры по корректировке процесса, при необходимости по улучшению процесса.

Отчеты по мониторингу направляются в ОУКО для включения их в общий анализ по СМК не позднее 1 ноября текущего года. Отчёт по мониторингу процесса ПрУ – 1 составляется не позднее 20 ноября текущего года.

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 42
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

#### 8.2.4 Мониторинг и измерение уровня знаний и успеваемости студента

Осуществление мониторинга и измерение качества образовательной продукции на всех этапах образовательного процесса проводится с целью проверки соблюдения требований к выпускаемым специалистам.

Оценка уровня знаний на соответствующих стадиях обучения определяется следующими видами контроля и испытаний:

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

Поступающие на первый курс очной формы обучения проходят **вступительные испытания** в форме и по материалам ЕГЭ. Абитуриенты, сдававшие ЕГЭ в текущем году, представляют свидетельство о сдаче ЕГЭ. Для абитуриентов, не сдававших ЕГЭ, организуются вступительные испытания в форме и по материалам ЕГЭ в соответствии с утвержденным расписанием вступительных испытаний. Все вступительные испытания оцениваются по **100-балльной** системе и являются конкурсными на соответствующих специальностях.

Порядок организации и проведения вступительных испытаний регламентирован Методическими указаниями.

Контроль и оценку знаний в ходе обучения осуществляет профессорско-преподавательский состав кафедр на основании требований ГОС ВПО, зафиксированных в рабочих программах дисциплин.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с целью контроля и оценки (на основании тестов, контрольных заданий, домашних работ и т.п.) уровня знаний и степени усвоения студентами учебного материала соответствующей дисциплины по мере ее изучения. Результаты текущего контроля успеваемости проставляются преподавателями в журналах (ведомостях) деканата в сроки, установленные графиком учебного процесса (как правило, 2 раза в семестр).

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачетов и экзаменов.


**Зачеты** служат формой оценки усвоения учебного материала дисциплин, выполнения курсовых работ (проектов), а также выполнения программ учебной и производственной практики. Форма и сроки проведения зачетов устанавливаются рабочими учебными планами.

**Экзамены** по дисциплине (или части ее) проводятся с целью оценить работу студента за курс (семестр), его теоретические знания и их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умения синтезировать полученные знания и применять их для решения практических задач.

Экзамены сдаются в периоды экзаменационных сессий, предусмотренных рабочими учебными планами.

Результаты промежуточной аттестации регистрируются в зачетно-экзаменационных ведомостях, хранящихся в деканате, в журналах, ведущихся заместителями декана, (инспекторами), и в зачетных книжках студентов. Эти результаты являются основанием допуска студента до сессии, для перевода на следующий курс обучения, для прохождения различного рода практик и для издания распоряжения на выполнение выпускной квалификационной работы в связи с окончанием теоретического курса обучения.

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 43
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации регламентирован соответствующим Положением.

Статус контроля и оценки знаний студентов идентифицируется подписью преподавателя по соответствующей дисциплине в зачетно-экзаменационной ведомости и зачетной книжке.

Мониторинг успеваемости студентов осуществляется путем слежения за динамикой успеваемости в базе данных «Универис». Анализ результатов освоения студентами программ дисциплин производится в соответствии с СМК СТУ 4.0.

На основании результатов анализа декан факультета и заведующие кафедрами разрабатывают корректирующие действия, направленные на улучшение качества подготовки студентов. Предлагаемые корректирующие действия обсуждаются на заседаниях кафедр, комиссии по качеству, совета факультета.

**Итоговая государственная аттестация** проводится на основании Положения в виде государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ (дипломных работ и проектов).

Составы ГЭК по приему государственных экзаменов и ГАК по соответствующим специальностям, направлениям и программам подготовки определяются выпускающими кафедрами, согласовываются с начальником УМУ и утверждаются ректором. Кандидатура председателя ГАК согласовывается с Федеральным агентством по образованию.

Сдача государственных экзаменов и защита выпускных квалификационных работ осуществляются в сроки, установленные графиками учебного процесса по соответствующим специальностям, направлениям и программам.

По результатам сдачи государственных экзаменов оформляются протоколы; полученные оценки вносятся в зачетные книжки, учебные карточки и ведомости.

Результаты защит оформляются протоколами защиты выпускных квалификационных работ, подписываются председателем ГАК и техническим секретарем ГАК, согласовываются с заведующим выпускающей кафедрой и сдаются на хранение в службу выпуска специалистов ЮУрГУ.

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

Выписка из заседания совета факультета по результатам защит дипломных проектов сдается в службу выпуска специалистов, копия выписки хранится на кафедре.


### 8.3 Управление несоответствующей продукцией

Управление несоответствующей продукцией ОП осуществляется с целью ликвидации академической задолженности или предотвращения выпуска обучаемого, не соответствующего минимальным требованиям, установленных ГОС ВПО.

Несоответствующая продукция в ЮУрГУ подразделяется на 3 вида:

- студент 1 курса, не прошедший входной контроль по базовым школьным дисциплинам.
- студент, который имеет академическую задолженность (неуспевающий студент).

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 44
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

– лица (обучающиеся) не завершившие освоение основной образовательной программы высшего профессионального образования и / или не прошедшие итоговую государственную аттестацию.

Управление несоответствующей продукцией описано в СМК ДП 04.

За выполнение данной процедуры ответственность несут деканы факультетов, директора филиалов.

#### 8.4 Анализ данных

По результатам осуществления процесса мониторинга и измерения проводится анализ данных с целью:

- демонстрации пригодности и результативности СМК;
- определения области повышения результативности СМК;
- улучшения ОП;
- повышения компетентности выпускаемого специалиста.

Данные включают информацию, полученную в результате мониторинга и измерения:

- удовлетворенности потребителей (8.2.1);
- знаний абитуриентов и студентов (8.2.4);
- процессов СМК (8.2.3)

Информацией для анализа являются:

- результаты опросов и рекламаций потребителей;
- результаты внутренних аудитов;
- данные мониторинга и измерения процессов;
- данные мониторинга и измерения уровня знаний и успеваемости.

В результате анализа формируются планы мероприятий по исправлению несоответствий и улучшению деятельности.

Результаты предоставляются высшему руководству для анализа результатов СМК и докладываются на ученом совете университета.

#### 8.5 Улучшение

##### 8.5.1 Постоянное улучшение

Университет стремится постоянно повышать результативность системы менеджмента качества посредством использования Политики и целей в области качества, анализа данных по измерению знаний студентов и процессов СМК, результатов внутренних аудитов, осуществления корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Целью постоянного улучшения системы менеджмента качества является повышение

изменения №	1	2	3
дата			



качества образовательной деятельности, качества подготовки выпускников и, как следствие, конкурентного преимущества университета.

Действия по улучшению включают:

- анализ и оценку существующего положения дел для определения областей для улучшения, не ожидая появления проблем;
- установление целей улучшения;
- поиск возможных решений для достижения целей;
- оценивание, выбор и планирование решений;
- выполнение намеченных мероприятий;
- измерение, проверку, анализ результатов выполнения для установления того, достигнуты ли цели;
- документальное оформление изменений.

В университете создаются условия, способствующие вовлечению работников в активный поиск возможностей улучшения показателей процессов и качества подготовки выпускников, например:

- проведение конкурсов на лучшие учебные и методические пособия;
- делегирование полномочий и ответственности по определению областей для улучшения;
- подготовка и мотивирование персонала на поиск возможности применения лучших методов работы, в т. ч. при аттестации персонала;
- анкетирование студентов, внешних потребителей и персонала факультета;
- самооценка деятельности факультетов, кафедр и университета в целом.

Деятельность по постоянному улучшению отражена в реализации планов СП в части информационного обеспечения образовательного процесса, технического перевооружения, подготовки и переподготовки персонала, научно-исследовательской работы, воспитательной работы со студентами.

### 8.5.2 Корректирующие действия

С целью устранения причин несоответствия установленным требованиям и предупреждения повторного их возникновения предпринимаются корректирующие действия.


Объектом корректирующих и предупреждающих действий является образовательная деятельность университета (факультета, филиала).

Основанием для разработки корректирующих или предупреждающих действий является выявленное существующее или потенциальное несоответствие.

Корректирующие мероприятия разрабатываются по результатам:

- внутренних и внешних аудитов;
- комплексной оценки деятельности университета;
- анализа жалоб и рекламаций потребителей;

изменения №	1	2	3
дата			

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 46
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

- анализа результатов текущей контроля, промежуточной аттестации и ИГА;
- анализа результатов анкетирования студентов, преподавателей (сотрудников), предприятий-работодателей;
- анализа результатов самооценки деятельности университета и его подразделений;
- анализа процессов и самой СМК. .

Корректирующие мероприятия включаются в планы корректирующих действий и в планы работ СП. Результаты обсуждения вопросов, касающихся проведения корректирующих действий фиксируется в протоколах, ученого совета, совета факультета и заседании кафедр.

Ответственность за осуществление корректирующих действий несет начальник соответствующего СП в частности и по университету в целом – ректор.

Подробно процедура корректирующих действий описана в СМК ДП 05.

### 8.5.3 Предупреждающие действия

С целью устранения причин потенциальных несоответствий определяются и документально оформляются действия по их предупреждению. Основанием для разработки корректирующих или предупреждающих действий является выявленное существующее или потенциальное несоответствие.

Потенциальное несоответствие или тенденция к его возникновению устанавливаются в результате анализа:

- состояния рынка труда, потребностей и ожиданий потребителей;
- удовлетворенности потребителей;
- подготовке выпускников на всех стадиях образовательного процесса, включая итоговую государственную аттестацию;
- состояния системы менеджмента качества университета, факультета (филиала);
- анализа и мониторинга процессов СМК;
- самооценке деятельности университета, факультета (филиала), кафедр и др.

Анализ потенциальных несоответствий и разработка предупреждающих действий проводится на ученом совете, совете факультета и заседаниях кафедр.

Необходимость разработки предупреждающих действий определяется размером и характером потенциальных проблем, а также их предполагаемым влиянием на качество подготовки выпускников.

Решения о проведении предупреждающих действий документируются в протоколах ученого совета, совета факультета и заседании кафедры, распоряжениях ректора, распоряжениях декана. При необходимости, предупреждающие действия включаются в планы работ структурных подразделений.

Подробно процедура описана в СМК ДП 05.

ОДОБРЕНО:

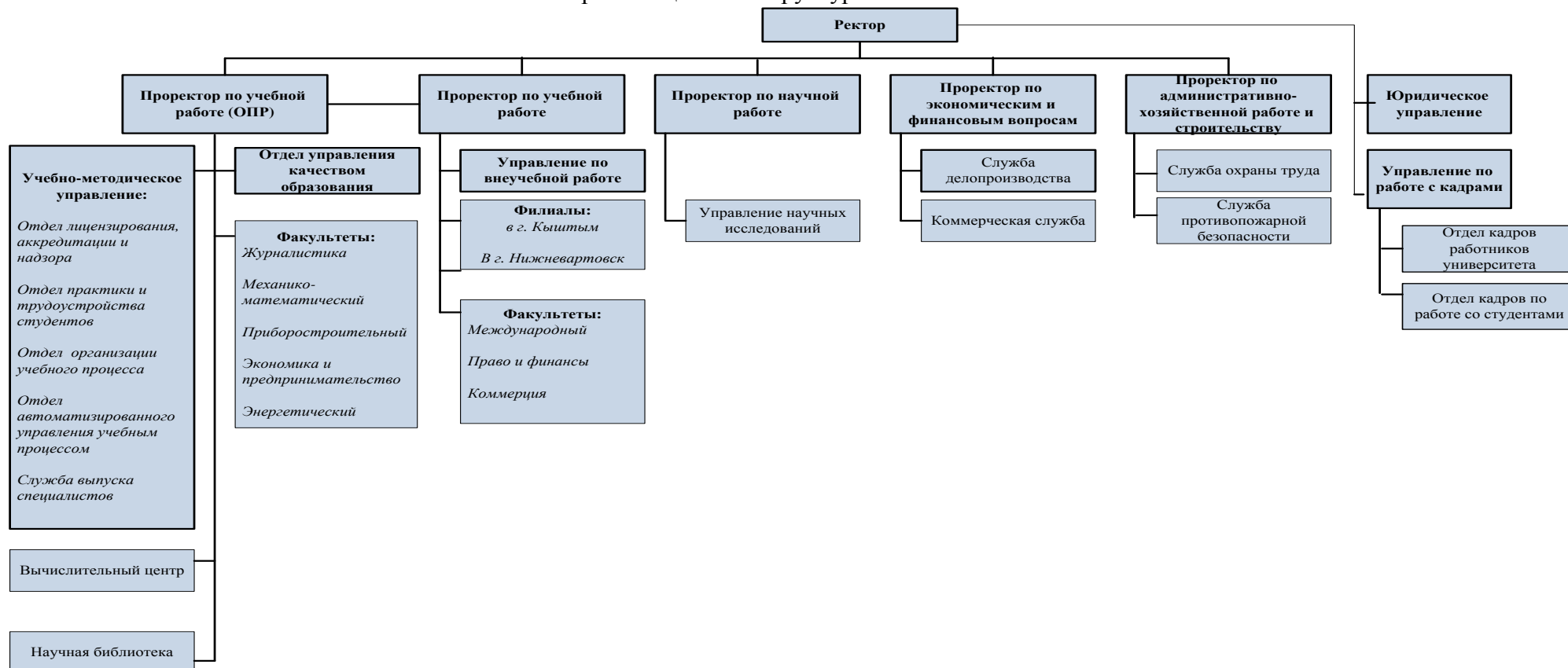
Решение заседания Ученого совета протокол № 5 от 25.01.2010

изменения №	1	2	3
дата			




## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Организационная структура СМК





 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 48
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

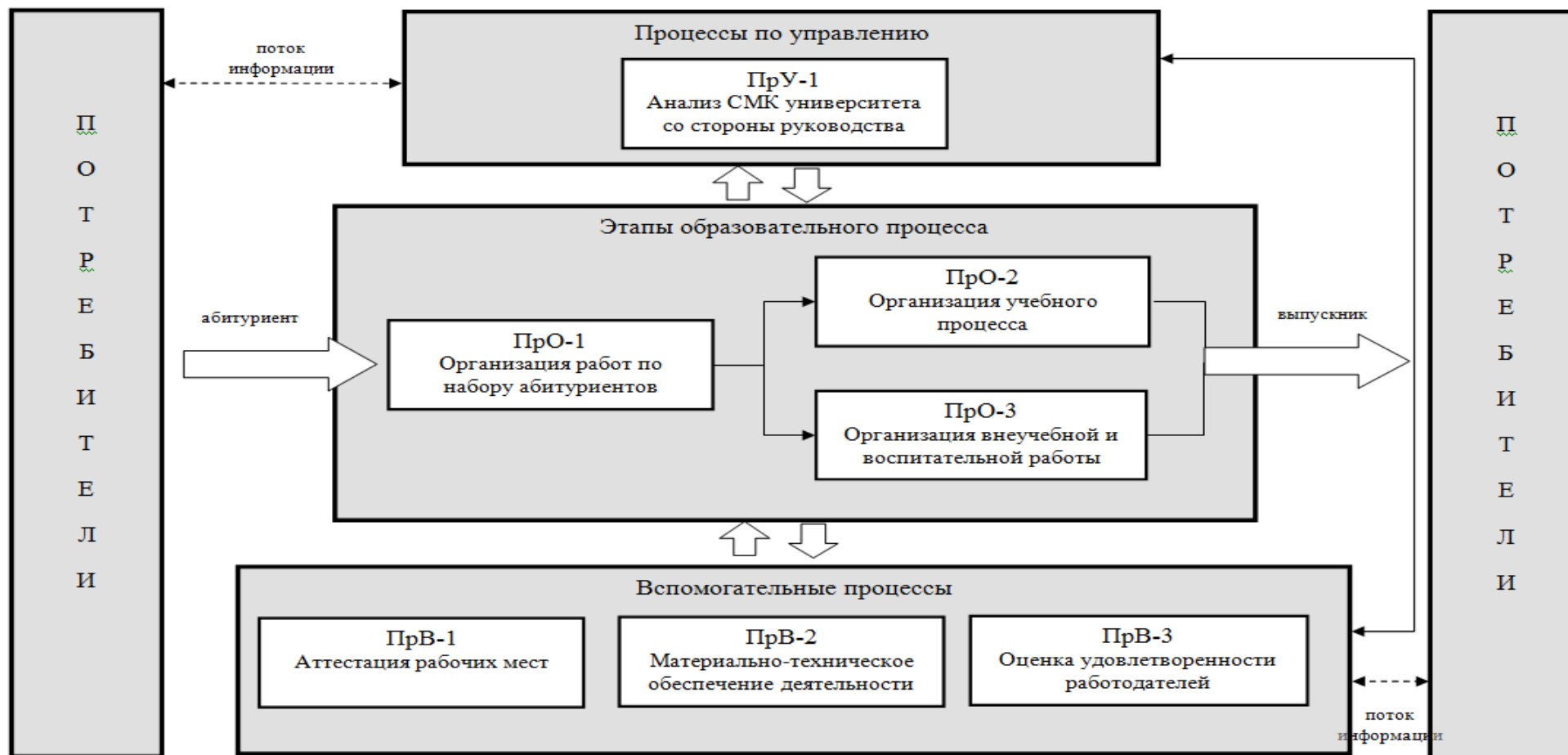
**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**  
Реестр процессов СМК ЮУрГУ


<b>№</b>	<b>Идентификация процесса</b>	<b>Название процесса</b>	<b>Владелец процесса</b>
1	ПрУ-1	Анализ СМК со стороны высшего руководства	Ректор
2	ПрО-1	Организация работ по набору абитуриентов	Секретарь приемной комиссии
3	ПрО-2	Организация учебного процесса	Начальник УМУ
4	ПрО-3	Организация внеучебной и воспитательной работы	Начальник УВР
5	ПрВ-1	Аттестация рабочих мест в ЮУрГУ	Начальник службы охраны труда
6	ПрВ-2	Материально-технической обеспечение деятельности	Начальник коммерческой службы
7	ПрВ-3	Опрос потребителей (работодателей)	Начальник ОПиТС



### ПРИЛОЖЕНИЕ В

#### Схема взаимодействия процессов СМК университета




 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 50
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Структура документации СМК ЮУрГУ



 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 51
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### Текст Политики в области качества

**Общее направление ЮУрГУ в области качества:**

Обеспечение условий для удовлетворения потребностей граждан, общества и рынка труда в качественном образовании путем:

- обновления структуры и содержания образования;
- развития фундаментальных и прикладных научных исследований;
- развития инновационного потенциала в традиционных для ЮУрГУ областях образовательной и научной деятельности;
- стимулирование разработки и поддержка научных исследований в различных областях науки.

**Основная задача деятельности университета:**

Обеспечение высокого качества подготовки специалистов, определяемое уровнем их профессиональных знаний, умений и навыков, принципиальной гражданской позиции и высоких морально-нравственных качеств.

**Основные стратегические цели университета:**


- совершенствовать содержание и технологию образования за счет развития и поддержания научно-технического и гуманитарного направлений, а также повышения кадрового потенциала ЮУрГУ;
- развивать систему менеджмента качества образовательной деятельности за счет повышения эффективности управления;
- развивать и внедрять научные исследования в различных областях знаний на российском и международном уровнях, создавая совместные консорциумы;
- стать ключевым элементом инновационной системы региона, центром продвижения в Челябинской области передовых технологий за счет развития научно-методической базы.

**Основные принципы достижения целей:**

- постоянное совершенствование деятельности по всем направлениям работы университета;
- работа в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001;
- направленность на улучшение и поддержание инфраструктуры и рабочей среды университета;
- развитие и сохранение системы довузовского образования, связей с нашими партнерами – предприятиями, поддерживающими текущую деятельность вуза, являющимися в дальнейшем потенциальными работодателями. Мы должны приобщать их к нашему делу, строить и развивать с ними доверительные отношения;
- развитие образования через всю жизнь.

Руководство ЮУрГУ в лице ректора, президента и проректоров берет на себя ответственность за реализацию Политики в области качества, гарантирует обеспечение условий и ресурсов для ее реализации и призывает всех членов коллектива университета объединить усилия для достижения поставленных целей и задач.

**МЫ – ОДНА КОМАНДА, В КОТОРОЙ КАЖДЫЙ ОТВЕЧАЕТ ЗА КАЧЕСТВО СВОЕГО ТРУДА,  
ОСОЗНАВАЯ СВОЮ РОЛЬ В ДОСТИЖЕНИИ ОБЩИХ ЦЕЛЕЙ.**

 Южно-Уральский государственный университет	Система менеджмента качества Руководство по качеству	Лист 52
	СМК РК-01– У – 2010	Листов 52

### Регистрация изменений

№ п.п.	Распорядительный документ	Ответственный (ФИО)	Дата	Подпись
1	Приказ № 224 от 12.10.2010	Зевальдт А.К.	13.10.2010	
2				
3				

Соответствует оригиналу