



Автономная некоммерческая организация высшего
профессионального образования Центросоюза РФ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

Система менеджмента качества

Руководство по качеству



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.А.Кривошей

В.А.Кривошей 2010 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК 3.1-2010

Москва

2010

<p>Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»</p>	<p>Руководство по качеству</p>	<p>Версия 3.1 С. 2 из 67</p>
---	------------------------------------	----------------------------------

Предисловие

1 Разработчики документа	Г.П.Капица, проректор по качеству образовательной деятельности, Г.Ю.Мясникова, начальник Отдела менеджмента качества
2 Внесен	Отделом менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»
3 Утвержден	Приказом ректора № 521-од от 19.10.2010
4 Соответствует требованиям	МС ИСО 9001:2008
5 Введен	С дополнениями к версии 3.0, приказ ректора № 521-од от 19.10.2010
6 Дата введения	18.10.2010
7 Срок действия	<i>До замены новым</i>

<p>Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»</p>	<p>Руководство по качеству</p>	<p>Версия 3.1 С. 3 из 67</p>
---	------------------------------------	----------------------------------

Содержание

Введение.....	4
1 Область применения	11
2 Нормативные ссылки	11
3 Термины, определения и сокращения	12
4 Система менеджмента качества.....	15
4.1 Реализация требований.....	15
4.2 Документация системы менеджмента качества.....	16
5 Ответственность руководства	23
5.1 Обязательства руководства	23
5.2 Ориентация на потребителя	24
5.3 Политика в области качества	25
5.4 Планирование	26
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	27
5.6 Анализ со стороны руководства	30
6 Менеджмент ресурсов	32
6.3 Инфраструктура.....	35
6.4 Производственная среда.....	36
6.6 Поставщики.....	38
6.7 Финансовые ресурсы	38
7 Процессы жизненного цикла продукции (предоставление образовательных услуг)	38
7.2 Процессы, связанные с потребителями	41
7.3 Проектирование и разработка.....	44
7.4 Закупки	48
7.5 Производство и обслуживание	52
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений.....	55
8 Измерение, анализ и улучшение.....	57
8.1 Общие положения	57
8.2 Мониторинг и измерение	57
8.3 Процедура управления несоответствиями	62
8.4 Анализ данных.....	63
8.5 Улучшение	64

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 4 из 67
---	----------------------------	--------------------------

Введение

Автономная некоммерческая организация высшего профессионального образования Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации» является одним из крупнейших учебных заведений России и ведет свою историю с 1912 года.

Процесс создания кооперативного вуза осуществлялся постепенно. Необходимость была обусловлена тем, что в начале XX века (после первой русской революции) кооперативное движение в стране начало развиваться быстрыми темпами и потребность в организации подготовки кооперативных кадров со средним и высшим профессиональным образованием становилась все более актуальной. Первоначально кооперативное образование стало оформляться в виде краткосрочных кооперативных курсов. Начиная с 1907 года в России действовало до 400 кооперативных курсов. XXII собрание уполномоченных Московского Союза Потребительских Обществ (МСПО) приняло решение об организации при Союзе постоянной школы-курсов. К 1912 году кооперативная школа уже обладала всеми необходимыми для высшего учебного заведения атрибутами: принят устав школы-курсов; разработаны учебные программы по основным специальностям; определены органы управления учебным заведением; подобран штат преподавателей. Квалификация выпускников школы соответствовала современной квалификации специалистов – выпускников колледжа и вуза. Преподавали в учебном заведении известные кооперативные деятели-практики и выдающиеся ученые – М.И. Туган-Барановский, А.Ф. Фортунатов, А.В. Чаянов и др. За четыре года работы школа выпустила более 1000 специалистов. Кооперативная школа стала базой для Всероссийского кооперативного института – учебно-научного центра всех видов кооперации страны.

В 1935 году вуз стал называться Московским институтом советской кооперативной торговли (МИСКТ). Сначала он занимал в Москве небольшие площади в зданиях на Новой Басманной и Маросейке, а вскоре Центросоюз на средства потребительской кооперации построил целый институтский комплекс на Волоколамском шоссе, 21/25. С 1941 по 1944 гг. институт был эвакуирован в Казахстан. С 1959 года уже Московский кооперативный институт обосновался в г. Мытищи Московской области.

В 1987 г. на основании постановления Совмина СССР Московский кооперативный институт стал учебно-научным комплексом потребительской кооперации (УНК ПК), включающим вуз, Всесоюзный научно-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 5 из 67
--	-------------------------	--------------------------

исследовательский институт потребительской кооперации и Институт повышения квалификации. В 1991 г. УНК ПК перешел под юрисдикцию Центросоюза Российской Федерации.

В 1992 г. изменился статус института – он был реорганизован в Московский университет потребительской кооперации; в 2000 году – переименован в образовательное учреждение «Московский университет потребительской кооперации», в 2004 – в образовательное учреждение высшего профессионального образования Центросоюза Российской Федерации «Московский университет потребительской кооперации».

В 2006 году университет Постановлением Правления Центросоюза РФ от 11.01.2006 г. № 1-П был преобразован в автономную некоммерческую организацию высшего профессионального образования Центросоюза РФ «Российский университет кооперации».

Российский университет кооперации в настоящее время является главным учебно-научным центром системы кооперативного образования России. Более 50 тысяч студентов обучаются в университете и его филиалах, находящихся в гг. Арзамас, Брянск, Владимир, Волгоград, Иваново, Ижевск, Казань, Калининград, Краснодар, Мурманск, Мичуринск, Великий Новгород, Петропавловск-Камчатский, Саранск, Саратов, Смоленск, Сыктывкар, Уфа, Хабаровск, Химки Московской области, Чебоксары.

В соответствии с рейтингом Министерства образования и науки РФ, который с 2008 года преобразован в мониторинг, университет на протяжении многих лет входит в десятку лучших экономических вузов России.

В университете эффективно действует система непрерывного образования, которая включает в себя довузовское обучение, начальное, среднее и высшее профессиональное образование, послевузовское и дополнительное профессиональное образование – повышение квалификации и переподготовку специалистов, обучение в аспирантуре и докторантуре. Университет имеет 3 докторских диссертационных совета по защите кандидатских и докторских диссертаций. В университете реализуется 18 специальностей и 9 направлений высшего, 17 среднего профессионального образования, 10 специальностей начального профессионального образования, 21 – послевузовского образования, 13 рабочих профессий, 4 дополнительные квалификации, образовательные программы повышения квалификации.

За свою почти 100-летнюю деятельность университетом подготовлено свыше 90000 специалистов высшей квалификации для экономики России, в т.ч. системы потребительской кооперации. Выпускники успешно трудятся на предприятиях и в организациях различных отраслей экономики: промыш-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 6 из 67
--	-------------------------	--------------------------

ленности, торговли и общественного питания, заготовительной, внешнеэкономической деятельности, в органах государственной власти и управления, осуществляют педагогическую деятельность в образовательных учреждениях начального, среднего и высшего профессионального образования.

Буза по подготовке кадров для кооперации, с такими традициями, ресурсами и достигнутым потенциалом, нет ни в одной стране мира. За время своего существования университетом подготовлены свыше 5-ти тыс. кооператоров для кооперативных организаций более чем 70 стран мира. Выпускники университета стали политическими деятелями, возглавляют сегодня национальные кооперативы стран Азии, Африки, Латинской Америки, Польши, Болгарии, стран СНГ и Балтии.

За успешную международную деятельность и заслуги в подготовке высококвалифицированных специалистов для системы потребительской кооперации страны в 1980 году Московский кооперативный институт Центросоюза был награжден орденом Дружбы народов. Свидетельством международного признания качества подготовки кадров являются награды Международной Конвенции Качества: "Международный золотой знак качества" (2002 г., Лондон) и "Международный платиновый знак качества" (2003 г., Париж).

Российский университет кооперации имеет свою уникальную историю формирования и внедрения системы менеджмента качества. Формированию и развитию системы менеджмента качества способствовал тот факт, что почти 100 лет в университете реализуется специальность «Товароведение и экспертиза товаров», в рамках которой преподаётся 8 дисциплин, связанных с качеством продукции — менеджмент качества; методы и техническое обеспечение контроля качества; метрология, стандартизация и сертификация; модели обеспечения качества на предприятии; сертификация систем качества; средства и методы управления качеством; управление качеством; формирование и оценка конкурентоспособности товаров.

Первая модель качества «Комплексная система подготовки специалистов в МКИ» (ныне – РУК) основывалась на:

– модели специалиста; учебных планах и программах; едином комплексном плане воспитания; организации аудиторной работы; обеспечении качества занятий; обеспечении эффективности занятий; организации самостоятельной работы студентов; организации НИРС и УИРС; организации производственной практики; идейно-воспитательной работе в учебное время; трудовом воспитании; спортивно-оздоровительной работе; организации контроля за работой студентов; выполнении дипломных работ и сдаче госэкзаменов; распределении выпускников; стажировке выпускников; связи вуза с

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 7 из 67
--	-------------------------	--------------------------

выпускниками; обеспечении качественного приема студентов; составе и квалификации преподавателей, обслуживающего персонала; материально-техническая база.

Каждый из процессов обеспечивался нормативными документами, планами мероприятий, методическим сопровождением.

Стратегическая цель развития современного Российского университета кооперации — обеспечение качественного профессионального образования, соответствующего отечественным и международным стандартам, на основе внедрения инноваций в образовательный процесс.

В основу организации учебного процесса положена Концепция развития Российского университета кооперации, Доктрина и Политика качества.

Университет действует на основании Гражданского кодекса РФ, закона «Об образовании», Федерального закона РФ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», постановлений, распоряжений и иных нормативных актов Минобрнауки РФ, Центросоюза РФ, Устава АНО ВПО Центросоюза РФ «Российский университет кооперации».

Университет имеет право осуществлять образовательную деятельность в соответствии с Лицензией, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 28.01.2009, серии АА № 001152, регистрационный номер 1150; право выдачи документов государственного образца подтверждается Свидетельством о государственной аккредитации серии АА № 001732 от 11.12.2008, регистрационный номер 1697.

Почтовый адрес: 141014, г. Мытищи Московской обл., ул. Веры Волошиной, 12/30. тел. (495) 581-50-83; факс: (495) 581-30-03; e-mail: rector@ruc.su

Университет осуществляет образовательную деятельность в соответствии с Конституцией РФ, законами Российской Федерации «Об образовании», «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» и изменениями к ним, «О потребительской кооперации (потребительских обществах и союзах) в Российской Федерации», Типовым положением об образовательном учреждении высшего профессионального образования РФ, Типовым положением о филиале, Федеральной целевой Программой развития образования, Концепцией развития потребительской кооперации Российской Федерации на период до 2015 года, Концепцией развития университета до 2018 года и другими нормативными правовыми актами.

Коллегиальным высшим органом управления университета является Высший совет, который осуществляет свои функции в соответствии с Уставом университета и Положением о Высшем Совете автономной некоммерче-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 8 из 67
--	-------------------------	--------------------------

ской организации высшего профессионального образования Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации», утвержденным решением Постановления Центросоюза РФ от 27.02.08., протокол № 1-С.

Высший Совет организован в 2006 году. В состав его вошли Председатель Совета Центросоюза РФ – Кузнецов Е.Н. – Председатель Высшего Совета, ректор университета, члены Совета Центросоюза РФ, представители региональной и федеральной власти, руководители ведущих промышленных корпораций, банков.

К исключительной компетенции Высшего Совета относятся:

1. Определение принципов формирования и использования имущества;
2. Распоряжение недвижимым имуществом, в том числе принятие решений о совершении сделок по его отчуждению и передаче в залог;
3. Принятие решения о совершении сделок, сумма которых составляет 5 и более процентов балансовой стоимости активов университета, определенной по данным его бухгалтерской отчетности на последнюю отчетную дату;
4. Определение приоритетных направлений деятельности университета;
5. Избрание ректора университета;
6. Утверждение годового бюджета университета;
7. Утверждение контрольных цифр приема по направлениям и специальностям всех уровней подготовки специалистов;
8. Реорганизация и ликвидация университета.

Общее руководство университетом осуществляет Ученый совет, порядок формирования, структура, состав и регламент работы которого соответствуют Уставу университета. На Ученом совете принимаются решения по актуальным вопросам организации и совершенствования учебного процесса, научных исследований, международных связей и другим направлениям деятельности университета.

Деятельность Ученого совета показывает, что он является эффективно работающим управляющим органом, успешно определяющим стратегические и тактические направления работы. Общая численность членов Ученого совета – 45 человек.

В состав Ученого Совета университета входят:

- ректор университета (председатель Ученого совета) В.А. Кривошей;
- председатель Совета Центросоюза РФ Е.Н.Кузнецов; начальник Управления образования и инноваций Центросоюза РФ С.С. Гиль;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 9 из 67
--	-------------------------	--------------------------

– проректоры: первый проректор Г.Н.Дудукалова; по учебной работе В.П. Леошко; по качеству образовательной деятельности – Г.П. Капица; по научной работе Е.А.Певцова;

– председатель Совета Бурятского республиканского союза потребителей Л.А. Бляхер; председатель Совета Ивановского областного союза потребителей А.Д. Оловянишников.

По решению Ученого совета в состав совета входят почетные профессора университета, ректоры институтов (директоры филиалов) вуза, деканы факультетов университета. Всего – 9 чел. (20%).

Деятельность университета регламентируется локальными актами, порядок подготовки которых устанавливается Инструкцией по делопроизводству Российского университета кооперации, утвержденной приказом ректора.

Непосредственное управление деятельностью университета осуществляет ректор.

Факультет является структурным подразделением университета, осуществляющим подготовку бакалавров и специалистов в соответствии с требованиями Государственных образовательных стандартов по специальностям и направлениям, закрепленным за факультетом решением Ученого совета университета. Общее руководство и контроль за деятельностью факультета осуществляет декан факультета, избираемый Ученым советом университета, института (филиала) согласно Положению о выборах декана. Остальные сотрудники назначаются и освобождаются от должности приказом ректора университета (ректора института, директора филиала) в установленном порядке.

Кафедра университета – это объединение профессорско-преподавательского состава и научных работников одной или нескольких тесно связанных между собой отраслей знаний. Кафедра является основным структурным подразделением вуза. Она осуществляет учебную, воспитательную, научно-методическую и научно-исследовательскую деятельность. Кафедра во взаимодействии с другими подразделениями университета обеспечивает качественную подготовку специалистов в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов, при наличии аспирантуры и докторантуры готовит аспирантов и докторантов, участвует в переподготовке и повышении квалификации работников кооперации и других организаций. Руководство деятельностью кафедры осуществляет заведующий кафедрой, который избирается на должность в соответствии с Положением о выборах заведующего кафедрой, утвержденным ректором университета.

Заведующий кафедрой подчиняется ректору университета, руководите-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 10 из 67
--	-------------------------	---------------------------

лям филиалов, проректорам по направлениям деятельности и непосредственно декану факультета, в состав которого входит кафедра.

Профессорско-преподавательский состав кафедры формируется в соответствии со штатным расписанием, утвержденным ректором университета и Положением о порядке замещения должностей профессорско-преподавательского состава в Российском университете кооперации.

Как правило, в июле-августе на кафедрах утверждаются индивидуальные планы преподавателей. Дважды в течение учебного года каждый из преподавателей отчитывается о выполнении индивидуального плана по всем видам работ. Кафедра имеет также программу развития на десять лет и пятилетний план своей деятельности. Взаимодействие кафедр по всем вопросам обеспечивается деканатом и Ученым советом факультета.

Структурные подразделения университета работают по согласованным и утвержденным планам. Все мероприятия (Ученые Советы, ректораты, заседания кафедр, ректорские совещания, собрания трудового коллектива, профсоюзные конференции) проводятся в соответствии с утвержденным в университете регламентом. Каждую неделю насущные вопросы деятельности университета решаются на ректорском совещании, в котором принимают участие деканы факультетов и приглашённые на данный вопрос заинтересованные сотрудники подразделений. Один раз в два месяца каждый следующий вторник проводится заседание Ученого совета.

Для решения указанных задач РУК:

- внедряет систему менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000;
- развивает собственную структуру и совершенствует систему управления, опираясь на динамичную организацию основной деятельности и интеграцию с другими образовательными и научными учреждениями;
- расширяет систему дополнительных источников финансирования;
- развивает материально-техническую базу образовательной и научной деятельности, а также материальную инфраструктуру обеспечения социальной жизни коллектива, сотрудников и студенчества;
- создает информационную среду, обеспечивающую формирование высокой информационной культуры в университетском сообществе и вне его и формирующую основу для информационно-технологического обеспечения образовательно-научной и административно-управленческой деятельности.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 11 из 67
--	-------------------------	---------------------------

1 Область применения

Система менеджмента качества (СМК) Российского университета кооперации (далее – университет) распространяется на разработку и оказание услуг в сфере довузовской подготовки, среднего, высшего и дополнительного профессионального образования.

В настоящем Руководстве по качеству (РК) описаны процессы СМК и их взаимодействия, нацеленные на обеспечение:

- удовлетворенности потребителей;
- выполнения требований МС ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008);
- соответствия предоставляемых образовательных услуг государственным образовательным стандартам и другим обязательным требованиям;
- непрерывного совершенствования и повышения результативности и эффективности управления с учетом рекомендаций МС ИСО 9004-2000.

Настоящее РК определяет процессы СМК и их взаимодействия, перечень документированных процедур, обеспечивающих выполнение требований МС ИСО 9001:2008 и государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования. Руководство по качеству в соответствующих разделах содержит необходимые ссылки на другие документы, относящиеся к СМК университета.

Настоящее РК предназначено для осуществления управления на всех уровнях (ректорат, деканаты факультетов, заведующие кафедрами, начальники управлений), а также для демонстрации потенциальным и имеющимся потребителям способности университета предоставлять образовательные услуги, отвечающие их потребностям и обязательным требованиям.

Настоящее РК распространяется на все подразделения и службы университета, включенные в его организационную структуру, в соответствии с требованиями разделов 4, 5, 6, 7, 8 МС ИСО 9001:2008 в части, их касающейся.

Исключения из требований раздела 7 МС ИСО 9001:2008 (процессы жизненного цикла предоставления образовательных услуг) отсутствуют.

2 Нормативные ссылки

Настоящее РК построено на основе положений перечисленных ниже национальных нормативных документов и с учётом требований и рекомендаций:

- МС ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования;
- МС ИСО 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 12 из 67
--	-------------------------	---------------------------

- IWA 2:2003 "Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в сфере образования";
- МС ИСО 19011-2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента;
- МС ИСО 9004-2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;
- ИСО/ТО 10013:2001 Рекомендации по документированию систем менеджмента качества;
- ДП СМК 4.2.4-2010 Управление записями;
- ДП СМК 8.5.3-2010 Предупреждающие действия;
- ДП СМК 8.5.2-2010 Корректирующие действия;
- ДП СМК 8.2.2-2010 Внутренние аудиты;
- ДП СМК 4.2.3-2010 Управление документацией;
- ДП СМК 8.3-2010 Управление несоответствующей продукцией (услугой);
- Федеральный Закон от 10.07.1992 № 3266 - 1 – ФЗ «Об образовании» (в редакции, введенной в действие с 15 января 1996 года Федеральным законом от 13 января 1996 года № 12-ФЗ) с действующими изменениями и дополнениями;
- Федеральный Закон от 22.08.1996 № 125 – ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» с действующими изменениями и дополнениями;
- Устав АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации».

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем РК применяются термины и определения по МС ИСО 9000:2005, а также термины, принятые в университете:

Качество: Степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Качество образовательной услуги: Степень соответствия совокупности присущих характеристик услуги потребностям или ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон, которые установлены в контрактах, обычно предполагаются или являются обязательными в соответствии с государственными образовательными стандартами и другими нормами, а также с законодательными актами.

Система менеджмента качества (СМК): Система для разработки политики и целей и достижения этих целей для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 13 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Политика в области качества: Общие намерения и направление деятельности университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ректором).

Образовательная услуга: Процесс обучения, т. е. повышение уровня знаний и навыков, воспитание жизненных позиций и ценностей у обучаемых на основе имеющихся в университете условий и ресурсов.

Потребитель: Физическое лицо или организация, которым предоставляется образовательная услуга:

- абитуриент, учащийся, выпускник университета;
- организация или физическое лицо, финансирующее обучение;
- организация, использующая приобретенные физическим лицом знания и навыки.

Процесс: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Требование: Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Удовлетворенность потребителей: Восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Цели в области качества: Цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

Высшее руководство: Лицо или группа работников, осуществляющие деятельность и управление организацией на высшем уровне.

Менеджмент качества: Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Улучшение качества: Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Постоянное улучшение: Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Результативность: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Эффективность: Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Организационная структура: Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Руководство по качеству: Документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Заинтересованная сторона: Лицо или группа работников, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 14 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Продукция: Результат процесса.

Процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Верификация: Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Валидация: Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Несоответствие: Невыполнение требования (потребности или ожидания, которые установлены и, обычно, предполагаются или являются обязательными).

Запись: Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Записями являются:

- протоколы, отчёты, зачётные и экзаменационные ведомости,
- стандарты,
- записи о деятельности, требуемые элементами стандарта МС ИСО 9001:2008, например, анализ со стороны руководства (отчёт, протокол), записи об аутсорсинговых процессах университета, процессах практической подготовки студентов), записи о проведении обучения.

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

Корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Объективное свидетельство: Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Анализ: Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит (проверка): Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).

3.2 В настоящем РК применяются следующие сокращения:

ГОС – Государственные образовательные стандарты

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 15 из 67
--	-------------------------	---------------------------

ДП – документированная процедура;
 МС – международный стандарт;
 НМС – научно-методический совет;
 ОМК – отдел менеджмента качества;
 П – положение;
 ППС – профессорско-преподавательский состав;
 РК – Руководство по качеству Российского университета кооперации;
 РУК – Российский университет кооперации;
 УМО – учебно-методическое объединение по специальности;
 ЦИТ – Центр информационных технологий.

4 Система менеджмента качества

4.1 Реализация требований

4.1.1 СМК рассматривается как подсистема системы менеджмента университета для руководства и управления применительно к качеству.

СМК совместима с другими системами, такими, как система экологического менеджмента по МС ИСО 14001, система управления охраной труда, финансовая система, система обеспечения безопасности информации, система телекоммуникаций и др.

Разработанная, задокументированная и внедренная СМК поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается на основе принципов менеджмента качества по п. 4.3 МС ИСО 9004:2000.

Действия высшего руководства университета по поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению СМК включают:

- а) совершенствование процессов управленческой деятельности, процессов обеспечения ресурсами, вспомогательных процессов, общеуниверситетских процессов жизненного цикла предоставления образовательных услуг, а также процессов жизненного цикла предоставления образовательных услуг по укрупненным группам направлений и специальностей;
- б) поддержание последовательности и взаимодействия этих процессов (паспорта процессов и соответствующие ДП);
- в) применение критериев и методов, необходимых для оценивания результативности процессов;
- г) обеспечение ресурсами, включая компетентность персонала, инфраструктуру, производственную среду, информацию и финансы (раздел 6);
- д) проведение мониторинга, оценивания и анализа процессов (раздел 8);

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 16 из 67
--	-------------------------	---------------------------

е) применение мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов (п. 5.4; 5.6; 7.2; 8.4; 8.5 настоящего руководства по качеству).

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

Ряд своих функций университетом переданы на аутсорсинг. Среди них: обеспечение безопасности (охрана, охранно-пожарная сигнализация), уборка помещений; транспортные услуги; организация питания; поддержание жизнеобеспечения (ремонт и обслуживание зданий).

Все процессы аутсорсинга находятся в управлении на основе договоров, контрактов, в которых установлены соответствующие требования к качеству выполняемых работ и оказываемых услуг. Отбор организаций-аутсорсеров производится с помощью их предварительной оценки и повторной оценки -«пост-фактум».

4.1.2 Ко всем процессам и процедурам применяют цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act):

plan — планирование (разработка целей, процессов и процедур);

do — осуществление (реализации процессов и процедур);

check — проверка (контроль и измерение процессов и их результатов);

act — действие (действия по коррекции и другим видам улучшения).

4.2 Документация системы менеджмента качества

4.2.1 Общие положения

Документация системы менеджмента качества РУК, количество которой обосновано и выбрано минимальным для достижения необходимой результативности СМК университета включает в себя:

- документально оформленные Миссию, Стратегические цели, Политику университета в области качества;
- Руководство по качеству;
- документированные процедуры системы менеджмента качества, требуемые МС ИСО 9001:2008 и документированные процедуры, описывающие процессы СМК;
- инструкции, законодательную и нормативную документацию, информационную документацию и др.
- методические, должностные, технологические и рабочие инструкции;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 17 из 67
--	-------------------------	---------------------------

– записи, содержащие объективные доказательства выполненных действий или достигнутых результатов и предназначенные для подтверждения соответствия установленным требованиям.

Документация может быть в любой форме и на любом носителе. Документация внутривузовской системы менеджмента качества включает основные документы, используемые при общем планировании и управлении деятельностью РУК, влияющей на качество. Они описывают (с той степенью подробности, которая необходима для адекватного управления соответствующей деятельностью) ответственность полномочия и взаимоотношения персонала, который руководит, выполняет, проверяет или анализирует работу, влияющую на качество; указывают, как следует выполнять различные виды работ, использовать документацию и осуществлять контроль.

Каждый документ распространяется на логически отделяемую часть системы менеджмента качества, такую как завершённый элемент системы или его часть, либо последовательность взаимосвязанных действий, относящихся к нескольким элементам системы менеджмента качества.

Внутренняя документация СМК РУК содержит несколько уровней согласно МС ИСО 9001:2008.

4.2.2 Руководство по качеству

В РУК разработано Руководство по качеству, которое представляет собой основной документ системы менеджмента качества и описывает систему менеджмента качества РУК, основанную на соблюдении требований МС ИСО 9001:2008. Руководство по качеству содержит:

- область применения системы менеджмента качества, включая обоснование любых исключений;
- описание системы менеджмента качества с указанием ссылок на документацию, регламентирующую порядок выполнения процессов, описанных в соответствующих процедурах и положениях, необходимых для успешного функционирования организации;
- описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества.

Руководство по качеству состоит из документированных процедур системы менеджмента качества, предназначенных для общего планирования и управления деятельностью, влияющей на качество, в рамках университета, и ссылается на такие процедуры. Руководство по качеству охватывает все применяемые элементы стандарта на систему менеджмента качества, необходимые для университета. В некоторых случаях соответствующие документированные процедуры системы менеджмента качества и некоторые разделы Руководства по качеству могут быть идентичными.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 18 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Вопрос о включении информации, являющейся собственностью университета, решается руководством университета.

Руководство по качеству разработано и используется в РУК в следующих целях (но не ограничено ими):

- а) изложение политики, процедур и требований университета в области качества;
- б) описание и внедрение эффективной системы менеджмента качества;
- в) обеспечение более совершенного управления деятельностью по обеспечению качества;
- г) обеспечение документированной основы для проведения проверок системы менеджмента качества;
- е) обеспечение непрерывности функционирования системы менеджмента качества и реализации ее требований;
- ж) подготовка персонала, занятого разработкой требований к системе менеджмента качества и методов оценки ее соответствия;
- з) представление системы менеджмента качества для внешних целей, таких как демонстрация соответствия требованиям стандарта МС ИСО 9001:2008 и др.;
- и) демонстрация соответствия системы менеджмента качества требованиям к качеству образовательных услуг.

4.2.2.1 Подготовка, анализ, утверждение и внесение изменений в Руководство по качеству

Руководство по качеству составляется временным творческим коллективом (рабочей группой).

Руководители структурных подразделений РУК и уполномоченные по качеству анализируют Руководство по качеству на предмет его соответствия требованиям.

Согласование РК производится с ответственными лицами под роспись в Листе согласования.

РК как документ, определяющий СМК университета, поддерживается в рабочем состоянии. Актуализацию РК ежегодно осуществляет Отдел менеджмента качества университета в соответствии с методической инструкцией МИ СМК-2010 «Правила построения, изложения, оформления документов СМК». В результате проверки принимается решение либо признать Руководство по качеству актуальным, либо подвергнуть пересмотру. Внесение любого изменения в раздел Руководства по качеству влечёт за собой полное переиздание раздела, и, кроме того, оформление нового «Листа регистрации

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 19 из 67
--	-------------------------	---------------------------

изменений» Руководства по качеству. Руководство по качеству проходит контроль на всех этапах, начиная с разработки, проверки, распределения, хранения и применения на практике.

В том случае, когда было пересмотрено более 50% содержания, Руководство по качеству пересматривается в полном объёме. При введении новой редакции на титульном листе Руководства по качеству проставляется следующий по порядку номер индекса, например, 2.0, 3.0 и т.д.

Незначительные изменения Руководства по качеству, которые не влияют на функциональные возможности системы менеджмента качества, могут накапливаться и вноситься в Руководство раз в год приказом ректора.

Изменения в РК вносятся на основании результатов внутреннего аудита или предложений, исходящих от структурных подразделений. Предложения по изменению оценивает начальник отдела менеджмента качества и утверждает ректор. Ответственность за изменения в Руководстве по качеству несет начальник отдела менеджмента качества. Внесение изменений в РК отражается в Листе регистрации изменений.

Контроль за внесением изменений завершается утверждением Руководства по качеству ректором РУК и записью о внесении изменений. В обозначении измененного варианта меняется вторая цифра индекса: 3.1, 3.2 и т. д. Измененный вариант передается для опубликования.

Знать содержание Руководства по качеству обязан весь персонал университета. Ознакомление с РК производится уполномоченным по качеству структурного подразделения под роспись в Листе ознакомления.

Учтенные экземпляры находятся у всех членов Совета по качеству университета и уполномоченных по качеству структурных подразделений университета.

Руководство по качеству является собственностью университета и не может быть передано в другие организации.

Положения настоящего Руководства по качеству подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях и службах РУК, действующих в системе менеджмента качества.

4.2.2.2 Процесс утверждения и управления Руководством по качеству

Перед изданием Руководства по качеству проводится его анализ уполномоченными по качеству во всех структурных подразделениях университета с тем, чтобы обеспечить чёткость, точность, пригодность и соответствующую структуру. Все сотрудники университета также имеют возможность оценить документ и дать замечания по поводу его применимости. Выпуск нового Руководства по качеству утверждается руководством университета.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 20 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Каждый экземпляр Руководства должен иметь свидетельство о разрешении на выпуск. Если свидетельство о разрешении сохраняется, то приемлемы электронные или другие методы выпуска концепции.

4.2.2.3 Распространение Руководства по качеству

Метод распространения официально принятого Руководства по качеству в полном объеме либо по частям должен гарантировать всем пользователям соответствующий доступ к концепции качества. Изменённые варианты Руководства распространяются во все структурные подразделения университета по электронной почте в целях ознакомления и внесения корректировок, также последняя версия размещается на сайте.

Оригинал утвержденного Руководства по качеству и электронные копии хранятся в Отделе менеджмента качества. Рассылка, уведомление об изменениях и изъятие прежних версий Руководства возлагаются на Отдел менеджмента качества. Внутреннее распределение состоит во вручении актуализированного экземпляра при одновременном изъятии предыдущего варианта. Документы, потерявшие актуальность, уничтожаются. Оригинальный экземпляр каждого издания Руководства по качеству сохраняется в Отделе менеджмента качества.

При необходимости Руководство может быть выдано внешним аудиторам, партнерам университета, потенциальным клиентам и другим заинтересованным сторонам с разрешения ректора. Это делается в форме неконтролируемой рассылки (без обновления, которые могут появиться).

Руководство по качеству является собственностью университета и не может быть передано в другие организации.

4.2.2.4 Издание и управление изменениями

Издание настоящего документа и управление изменениями важны для гарантии того, что содержание Руководства должным образом санкционировано. Титульный лист с указанием статуса пересмотра, верхний колонтитул и другие средства используются с целью убеждения пользователей в том, что они получили официально одобренное Руководство по качеству.

Если в результате ежегодного пересмотра изменения отсутствуют или незначительны, новое издание не осуществляется.

Новое издание имеет целью отразить эволюцию методов и процедур управления качеством в университете, а также требования ГОС и Федерального агентства по образованию.

4.2.2.5 Не проконтролированные экземпляры

Все экземпляры Руководства по качеству, распространяемые для выработки предложений, использования вне университета и в других случаях, ко-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 21 из 67
--	-------------------------	---------------------------

гда контроль за изменениями не предусмотрен, идентифицируются как информационные экземпляры.

4.2.3 Процедура управления документацией

Для определения необходимых средств управления документацией внутривузовской системы менеджмента качества в РУК разработана документированная процедура ДП СМК 4.2.3-2010 Управление документацией, предусматривающая:

- а) проверку документов на адекватность до их выпуска;
- б) анализ и актуализацию по мере необходимости и переутверждение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- г) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- д) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- е) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Разрабатываемые документы, до их выпуска и рассылки пользователям, анализируются, согласовываются и утверждаются уполномоченным на то персоналом для обеспечения соответствия их содержания установленным требованиям. Для обеспечения идентификации все документы имеют свое обозначение (код, номер, дату утверждения и подписи ответственных лиц).

4.2.4 Управление записями

В целях получения доказательств соответствия требованиям и результативного применения системы менеджмента качества, для подтверждения соответствия выполненных работ установленным требованиям, а также для получения необходимой информации о процессах и услугах в РУК разработаны и внедрены соответствующие формы записей. К записям относятся: журналы, акты, протоколы, зачётные ведомости, заявки и др. документы.

Записи поддерживаются в рабочем состоянии.

Все требования для определения средств управления, требуемых при идентификации, хранении, защите, восстановлении и изъятии записей приведены в процедуре ДП СМК 4.2.4-2010 Управление записями. Требования по срокам хранения записей изложены в Номенклатуре дел Российского университета кооперации.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 22 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Записи ведутся как в бумажном, так и в электронном виде и являются восстанавливаемыми. Порядок ведения записей, их формы, место и срок хранения, а также лица, ответственные за их ведение, представлены в документах, описывающих процессы. Ответственными лицами за ведение, регистрацию и обработку записей является персонал всех подразделений университета.

Руководители подразделений регулярно проводят анализ записей с целью установления соответствия фактических показателей требуемым, получения информации для улучшения процессов и системы менеджмента качества.

Данные записей используют на кафедрах, факультетах и в других подразделениях для повышения качества, основываясь на цикле PDCA (п. 4.1.2 настоящего руководства по качеству).

Обобщенные обработанные данные записей включают в отчеты руководству университета о функционировании СМК (п. 5.5.2 настоящего руководства по качеству) для анализа и принятия решений (п. 5.6 настоящего руководства по качеству), а также в процедуры непрерывного совершенствования (п. 8.5 настоящего руководства по качеству).

Сроки хранения и порядок регистрации записей, касающихся результатов верификации и аттестации обучаемых (студентов), устанавливаются в соответствии с законодательными и другими обязательными требованиями.

4.2.5 Организационная структура СМК РУК

Организационная структура общеуниверситетского управления создана в рамках менеджмента качества университета – совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих элементов для разработки целей университета и политики достижения этих целей.

Организационная структура общеуниверситетского управления представляет собой распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между членами высшего руководства и руководителями непосредственно подотчетных высшему руководству общеуниверситетских подразделений.

В университете сформирована организационная структура системы менеджмента качества (СМК), представленная Советом по качеству образования, Отделом менеджмента качества, уполномоченными по качеству в структурных подразделениях. Определены ответственность и полномочия руководителей и персонала вуза в рамках СМК, включая уполномоченных по качеству в структурных подразделениях университета. Ведется систематическая разработка элементов СМК в соответствии с планом. Ведётся подготовка собственных специалистов по менеджменту качества из числа персонала ву-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 23 из 67
--	-------------------------	---------------------------

за. Проводятся занятия и семинары для руководителей и сотрудников всех структурных подразделений вуза.

Система менеджмента качества университета включает системы менеджмента качества образовательных услуг и научно-исследовательской деятельности, систему обеспечения информацией, систему безопасности и охраны труда и другие системы, созданные и действующие в университете.

Распределение ответственности, полномочий на факультетах, кафедрах и в других структурных подразделениях регламентируется также соответствующими положениями и должностными инструкциями.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Высшее руководство университета принимает обязательства по поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению СМК, что подтверждается путём:

— доведения до персонала университета сведений о важности выполнения требований обучаемых и других потребителей, а также контролирующих и надзорных органов, обязательных законодательных и нормативных требований, путем размещения соответствующей информации на информационных досках, на сайте университета и проведения общеуниверситетских собраний, совещаний;

— разработки политики РУК в области качества (п. 5.3 настоящего руководства по качеству), обеспечения поддержки и активного участия персонала в её реализации;

— формулирования конкретных целей и вовлечения персонала в процесс их достижения;

— постоянного анализа со стороны руководства (п. 5.6 настоящего руководства по качеству) и принятия решений по улучшению деятельности университета;

— обеспечения в максимально возможной степени человеческими, материальными, информационными и другими ресурсами, необходимыми для достижения целей.

Программные документы вуза в области качества нашли отражение в стратегическом плане развития вуза и формируют основу для внешней и внутренней деятельности. По инициативе руководства для развития и обновления стратегий и политики в области качества привлекаются все заинтере-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 24 из 67
--	-------------------------	---------------------------

сованные стороны (персонал, студенты, предприятия-работодатели, школы и др.). Руководство вуза является инициатором постоянного анализа и совершенствования стратегии и политики в области качества и сравнивает их с достижениями аналогичных вузов, результаты обсуждаются на Ученом совете университета.

5.2 Ориентация на потребителя

Ориентация высшего руководства РУК на потребителя заключается в организации в постоянного мониторинга пожеланий и требований потребителей и других заинтересованных сторон, в разъяснении потребителю перечня и содержания услуг, применяемых законов и других нормативных документов, регламентирующих деятельность университета. С этой целью в университете непрерывно проводятся социологические исследования по оценке уровня удовлетворенности студентов, персонала вуза, работодателей качеством образовательных услуг; проводятся идентификация запросов и ожиданий потребителей, анализ результативности и востребованности выпускников вуза на рынке труда, установление обратной связи со всеми заинтересованными сторонами университета.

Высшее руководство РУК:

- определяет потребности и ожидания потребителей;
- устанавливает основные характеристики предоставляемых образовательных услуг;
- определяет потребности и ожидания других заинтересованных сторон;
- организует отслеживаемость степени удовлетворенности потребителей, совершенствуя учебно-воспитательный процесс и образовательные программы;
- обеспечивает соответствие предоставляемых образовательных услуг требованиям законодательства, а также требованиям, установленным в государственных образовательных стандартах, и требованиям к аккредитации университета;
- определяет роль университета и выполняет её в образовательном, научном и культурном развитии региона.

Высшее руководство выделяет следующие заинтересованные стороны с целью удовлетворения их ожиданий:

- абитуриенты, а так же их родители и попечители;
- студенты и студенческие общественные организации;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 25 из 67
--	-------------------------	---------------------------

- потенциальные работодатели;
- персонал университета;
- другие ВУЗы и партнеры;
- государство.

5.3 Политика в области качества

Политика в области качества утверждена решением Ученого совета университета и доведена до всех преподавателей и сотрудников университета.

Политика:

- соответствует стратегии развития РУК;
- включает обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества;
- является основой для постановки и анализа целей РУК в области качества.

Политика в области качества оформлена в отдельном документе. Её положения совместимы с образовательными стандартами, законодательными и другими нормативно-правовыми актами. Политика используется, прежде всего, руководством как средство управления университетом в целях улучшения его деятельности.

Политику в области качества периодически анализируют на соответствие текущим и перспективным целям университета и корректируют не реже одного раза в три года. Политика в области качества относится к документам, управляемым в соответствии с ДП СМК 4.2.3-2010 Управление документацией.

В Политике в области качества отражены цели, задачи и обязательства университета на текущий момент и на перспективу. Политику в области качества формулируют с учетом мнений всех заинтересованных сторон.

Высшее руководство доводит содержание Политики в области качества до всего персонала университета, всех обучаемых, партнеров университета и иных заинтересованных сторон, добивается понимания её и поддержки.

Политика РУК в области качества находится в свободном доступе сотрудников и заинтересованных сторон, размещается на сайте университета, на информационных стендах на территории РУК и в иных удобных для обозрения местах.

Факультеты, кафедры и другие подразделения принимают Политику университета в области качества, развивая её и конкретизируя под свои зада-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 26 из 67
--	-------------------------	---------------------------

чи.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Цели университета в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к предоставляемым образовательным услугам (п. 7.2 настоящего руководства), документально оформляют либо в составе перспективных и текущих планов, либо в виде специальных решений высшего руководства.

Цели устанавливаются в целом по университету, после чего они должны быть детализированы на всех соответствующих уровнях управления: Ученый Совет – ректорат – деканат – кафедра (управление, центр, отдел).

Руководители структурных подразделений обеспечивают измеримость целей в области качества и их согласованность на всех уровнях управления.

Цели структурных подразделений указываются в ежегодных планах работы подразделений. Цели в области качества университета, структурных подразделений формируются по мере актуализации Политики в области качества и достижения целей.

Шаблон оформления целей представлен в ДП СМК 4.2.4-2010 Управление записями.

Подлинник Целей в области качества университета находится в Отделе менеджмента качества. Подлинники Целей в области качества структурных подразделений находятся в структурных подразделениях, их копии – в Отделе менеджмента качества.

Ответственность за актуализацию Целей в области качества возлагается на проректора по качеству образовательной деятельности. Доведение их до руководителей структурных подразделений возлагается на начальника Отдела менеджмента качества. Руководители структурных подразделений обеспечивают доведение целей в области качества до сведения сотрудников соответствующих подразделений, что должно находить отражение в протоколах заседаний.

Цели являются измеримыми и достижимыми и согласуются с Политикой в области качества (п. 5.3 настоящего руководства).

Цели в области качества реализуются путем:

- усовершенствования процессов деятельности,
- укрепления связей с образовательными организациями, учебными и научными центрами,

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 27 из 67
--	-------------------------	---------------------------

- внедрения в образовательную и научную деятельность современного оборудования, новейших инновационных технологий обучения,
- минимизации претензий потребителей,
- профессионального совершенствования персонала,
- стимулирования творческих способностей;
- совершенствования внутренних и внешних коммуникаций,
- обеспечения положительной рабочей обстановки.

5.4.2 Планирование создания и развития СМК

Высшее руководство обеспечивает планирование и развитие СМК для достижения целей в области качества (п. 5.4.1 настоящего руководства) на основе общих положений (п. 4.1 настоящего руководства) и с учетом рекомендаций п. 5.4.2 МС ИСО 9004:2000.

Совершенствование СМК и планирование процессов жизненного цикла продукции (п. 7.1 настоящего руководства) осуществляют при сохранении целостности системы.

Планы мероприятий по развитию и сопровождению системы менеджмента качества в Российском университете кооперации содержат мероприятия, распределение ответственности, сроки и рассматриваются в цикле PDCA (п. 4.1.2). Планы формируются, рассматриваются и принимаются в начале учебного года (до 1 октября). Утверждаются, как правило, решением Ученого совета университета, факультета или решением Совета по качеству образования. Форма Плана приведена в ДП СМК 4.2.4-2010 Управление записями.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Высшее руководство определяет и доводит до сведения персонала университета ответственность и полномочия в целях поддержания СМК в рабочем состоянии и постоянного её улучшения.

Наделение ответственностью и полномочиями всех работников университета осуществляется в соответствии с принципом вовлечения работников (п. 4.3) МС ИСО 9004-2000), что создает условия для наиболее полного использования их интеллектуального потенциала, мотивации и принятия ими обязательств.

Функционирование и развитие СМК обеспечивается уполномоченными по качеству структурных подразделений университета, которыми являются руководители структурных подразделений.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 28 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Отдел менеджмента качества РУК несет ответственность за осуществление работ в области качества на общеуниверситетском уровне и имеет полномочия, распространяющиеся:

- а) на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;
- б) на представление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости улучшения;
- в) на содействие распространению понимания требований потребителей по всему университету.

В ответственность Службы качества вменяется поддержание связи с внешними сторонами по вопросам, касающимся системы менеджмента качества, а также внедрение системы на уровне подразделений.

В положениях о подразделениях и в должностных инструкциях устанавливаются полномочия и ответственность по выполнению функций и процедур СМК.

В ДП, положениях о подразделениях, должностных инструкциях устанавливаются обязанности по проведению мероприятий по предотвращению несоответствий (п. 8.5.3), регистрации проблем и отклонений (п. 4.2.4), анализу несоответствий (п. 8.4) и устранению причин несоответствий (п. 8.5.2), по управлению доработкой (п. 8.3), по проверке выполнения решений.

Положения о подразделениях и должностные инструкции соответствуют требованиям МИ СМК-2010 «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению Положения о структурном подразделении и Должностной инструкции».

5.5.2 Представитель руководства

Приказом ректора РУК назначается представитель высшего руководства в области качества — проректор по качеству образовательной деятельности, который, независимо от других обязанностей, несет ответственность и имеет полномочия по:

- а) обеспечению разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов СМК через специально созданный при нем Отдел менеджмента качества;
- б) подготовке отчетов и предложений высшему руководству в качестве данных для анализа функционирования СМК по п. 5.6 настоящего руководства;
- в) обеспечению понимания персоналом университета политики в области качества и требований потребителей;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 29 из 67
--	-------------------------	---------------------------

г) поддержанию связей с органами сертификации и другими организациями в части, касающейся СМК.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам РУК в пределах их полномочий.

Высшее руководство РУК широко использует и развивает процедуры внутреннего обмена информацией, которые определяют порядок:

а) информирования персонала университета и обучаемых о целях, политике в области качества, принимаемых решениях, проблемах и достижениях университета;

б) получения информации от персонала и обучаемых (обратная связь) как средства вовлечения и использования их интеллектуального потенциала;

в) доведения до сведений всего коллектива университета достижений учёных, преподавателей, кафедр и подразделений, а также обучаемых;

г) предоставления доступа к накопленным в университете базе знаний, методикам, опыту решения учебных, воспитательных, производственных и управленческих задач.

Для обеспечения стабильного внутреннего обмена информацией на всех стадиях подготовки, реализации учебно-воспитательного процесса и аттестации обучаемых осуществляют регистрацию данных о достигнутых результатах, анализируют эти данные и оценивают результативность процессов. Ответственность за сбор, анализ, распределение информации установлена в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, соответствующих ДП и, при необходимости, приказами и распоряжениями.

В процедуру внутреннего обмена информацией включают обеспечение исполнителей всех процессов учебными, методическими, нормативными и справочными данными, создание информационных массивов по п. 6.5 настоящего руководства.

Руководство РУК определило и обеспечивает процессы передачи информации персоналу следующим образом:

- документы в бумажном и в электронном виде;
- информационные стенды в подразделениях и холлах университета;
- совещания и заседания на всех уровнях управления, для обмена информацией, в том числе о результативности процессов, узких местах в их выполнении;
- собрания и конференции трудового коллектива;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 30 из 67
--	-------------------------	---------------------------

– встречи высшего руководства со студентами и студенческими общественными организациями.

Все желающие также могут ознакомиться с политикой, стратегией, разработанными документами в области качества образования на сайте www.ruc.su.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Анализ функционирования СМК на постоянную пригодность, достаточность и результативность высшее руководство проводит через запланированные интервалы времени.

Целью проведения анализа системы менеджмента качества со стороны руководства является:

- оценка пригодности, адекватности и эффективности системы управления качеством;
- рассмотрение необходимости внесения изменений в систему качества, а так же в политику и цели в области качества;
- определение возможностей для улучшения системы управления качеством образовательных услуг.

Представитель руководства (проректор по качеству образовательной деятельности) или назначенное им лицо организует и проводит, как правило, один раз в год анализ СМК со стороны руководства. При необходимости может проводиться внеплановый анализ СМК.

Для анализа СМК со стороны руководства ОМК проводит анализ данных и формирует материалы для доклада по итогам развития и внедрения СМК.

Анализ проводят:

- персонально ректор и первый проректор;
- коллективно на совещаниях у ректора;
- коллективно на заседаниях совета по качеству образования;
- коллективно на заседаниях Ученого совета университета.

Коллективный анализ со стороны руководства превращают в трибуну по обмену новыми идеями, в открытую дискуссию и оценивание внутреннего и внешнего положения университета. Анализ является частью цикла PDCA (п. 4.1.2 настоящего руководства) и заканчивается принятием решений.

С целью доведения информации до сведения персонала университета результаты анализа со стороны руководства при необходимости публикуются в виде раздаточного материала.

5.6.2 Входные данные для анализа

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 31 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Входные данные для анализа высшему руководству предоставляют: по каналам СМК — представитель руководства (проректор по качеству образовательной деятельности) (п. 5.5.2 настоящего руководства); по административным каналам — деканы факультетов и руководители управлений через соответствующих проректоров.

Входные данные для анализа включают следующую информацию:

- результаты внутреннего (п. 8.2.2 настоящего руководства) и внешнего аудитов;
- данные об удовлетворенности всех заинтересованных сторон (п. 8.2.1 настоящего руководства);
- данные о мониторинге процессов (п. 8.2.3 настоящего руководства) и результатах аттестации обучаемых (п. 8.2.4 настоящего руководства);
- оценки результативности и эффекта предупреждающих (8.5.3 настоящего руководства) и корректирующих действий (п. 8.5.2 настоящего руководства);
- оценки действий по решениям на основе предыдущих анализов (записи по п. 5.6.3 настоящего руководства);
- рекомендации по улучшению (п. 5.5.3; 8.4 настоящего руководства);
- данные о трудоустройстве выпускников и отзывы об их профессиональном росте;
- другие данные, такие, как: состояние компетентности персонала; удовлетворённость всех заинтересованных сторон, в том числе персонала университета и обучаемых; факторы, связанные с потребностями в специалистах; результаты самооценки и т. д.

Дополнительно в целях учета интересов обучаемых и других заинтересованных сторон во входные данные включают:

- изменения законодательных актов, технических регламентов, национальных стандартов, государственных образовательных стандартов и других установленных требований;
- показатели динамики и тенденций;
- сведения о работе со школами и другими поставщиками абитуриентов;
- результаты управления несоответствующими процессами, а также отстающими и неаттестованными обучаемыми (п. 8.3 настоящего руководства);
- финансовое состояние и затраты на качество;
- другие факторы, которые могут воздействовать на результативность и эффективность деятельности университета.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 32 из 67
--	-------------------------	---------------------------

5.6.3. Выходные данные анализа

В процессе анализа определяют сильные и слабые стороны действующей СМК и разрабатывают соответствующие планы.

В результате анализа высшее руководство принимает решения по:

- повышению результативности и эффективности СМК и ее процессов;
- улучшению качества процессов обучения и качества подготовки обучаемых;
- обеспечению требуемыми ресурсами.

Выходные данные анализа используют как входные данные для процессов текущего и стратегического улучшения, снижения рисков и постановки новых целей.

В дополнение к анализу со стороны руководства руководители подразделений определяют возможности улучшения, основываясь на результатах деятельности своих подразделений. Работники университета также могут вносить предложения по улучшению образовательных услуг, процессов, систем. Высшее руководство оценивает внесенные предложения, определяет их существенность и, когда это возможно, проводит улучшения путем определения и разработки системы корректирующих и предупреждающих действий.

Предложения по улучшению внедряются посредством использования результатов анализа со стороны руководства и проведения корректирующих и предупреждающих действий. Предложения по улучшению могут быть инициированы посредством директив руководства, таких как: заявление о политике, распоряжения, приказы руководства и так далее.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

Высшее руководство РУК определяет и обеспечивает наличие ресурсов, необходимых для:

- а) внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности;
- б) повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

6.2 Человеческие ресурсы (персонал)

6.2.1 Общие положения

Профессорско-преподавательский состав, сотрудники университета,

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 33 из 67
--	-------------------------	---------------------------

выполняющие работу, влияющую на качество образовательных услуг, должны быть компетентными в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом.

Выбор и назначение персонала производится с учетом квалификации и компетентности, исходя из полученного образования, подготовки и опыта. Требования к квалификации и компетентности персонала установлены в должностных инструкциях или в «Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования", утвержденном приказом Минздравсоцразвития РФ от 30 октября 2009 г. № 858. Отбор профессорско-преподавательского состава осуществляется на конкурсной основе.

Управление персоналом университета направлено на обеспечение компетентности, т. е. способности персонала применять знания и умения в соответствии с полученным образованием, специальной подготовкой, навыками и опытом при выполнении должностных обязанностей.

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

— проводят анализ текущего состояния и потребностей в уровне компетентности для планирования и осуществления приема на работу, конкурсного отбора и замещения должностей, специальной подготовки, повышения квалификации, переподготовки и аттестации персонала всех уровней и категорий;

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

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

— осуществляют разработку методов мотивации персонала и обучаемых к качественному труду.

Данные об образовательном и профессиональном уровнях персонала, программы подготовки и обучения, результаты аттестации регистрируют в управлении кадров и у руководителей подразделений и анализируют их, в том числе с целью выявить тенденции и удовлетворить будущие потребности в специалистах. На каждого сотрудника заводится личное дело, личная карточка (с записями об образовании, подготовке, навыках и опыте), которые поддерживаются в рабочем состоянии сотрудниками Управления кадров.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 34 из 67
--	-------------------------	---------------------------

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

В соответствии с требованиями к стратегическому и оперативному планированию (п. 5.4 настоящего руководства) управление кадров, центр дополнительного образования, отдел аспирантуры и докторантуры совместно с руководителями факультетов, кафедр и других подразделений:

а) определяют необходимую компетентность персонала и разрабатывают соответствующие планы. При этом учитываются изменения нормативных и других требований к образовательной деятельности, внедрение новых технологий обучения, а также результаты мониторинга (раздел 8 настоящего руководства) и анализа (п. 5.6 настоящего руководства), результаты аттестации персонала, оценки тенденций и динамики;

б) организуют подготовку или предпринимают другие действия по достижению требуемой компетентности;

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

г) обеспечивают осведомлённость персонала о важности его деятельности и вкладе в достижение целей университета, о последствиях невыполнения требований для университета и его персонала, потребителей и общества;

д) поддерживают в рабочем состоянии соответствующие записи, по результатам анализа которых принимают решения по улучшению обеспечения компетентности.

Для обеспечения качественного выполнения персоналом должностных и профессиональных обязанностей непосредственные руководители знакомят работников с требованиями документов системы менеджмента качества по ДП СМК 4.2.3-2010 Управление документацией с регистрацией в соответствующем Журнале регистрации документов СМК и ознакомления персонала с документами СМК. Деятельность, а также конкретный вклад персонала в обеспечение качества образовательной, научной и инновационной деятельности определяются в должностных инструкциях. Информирование персонала о важности его деятельности и конкретном вкладе в достижение Целей в области качества осуществляется также в рамках совещаний и семинаров.

В университете разработана система непрерывного повышения квалификации ППС, которая учитывает как потребности вуза, так и личные потребности. К формам повышения квалификации относят:

— стажировки на предприятиях (в организациях) без отрыва или с отрывом от основной работы;

— обучение в аспирантуре, в докторантуре;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 35 из 67
--	-------------------------	---------------------------

- подготовку к сдаче экзаменов кандидатского минимума;
- подготовку кандидатской или докторской диссертации;
- курсы повышения квалификации;
- самостоятельное изучение направлений науки или практику по индивидуальному утвержденному плану с обязательным отчётом;
- другие виды повышения квалификации.

Аттестацию на компетентность персонала, включающего административно-управленческий, профессорско-преподавательский, учебно-вспомогательный и обеспечивающий персонал, проводят периодически.

Предусмотрена обязательная педагогическая подготовка для молодых преподавателей. В университете разработана и функционирует система оценки качества преподавательской деятельности. В РУК разработано «Положение об оценке деловой активности сотрудников и студентов». Кадровый потенциал оценивается на основе сравнения с потенциалом ведущих вузов страны.

План по повышению квалификации сотрудников университета формируется на основании заявок, поданных руководителями структурных подразделений.

Проректор по качеству образовательной деятельности — представитель руководства университета по качеству несет ответственность за организацию периодической подготовки всего персонала университета в области качества.

6.3 Инфраструктура

Университет определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия требованиям к процессу осуществления образовательных услуг.

Инфраструктура включает:

- а) учебные корпуса, общежития, здания вспомогательных служб, столовую, территорию университета;
 - аудитории, лаборатории, компьютерные классы, научную библиотеку, кабинеты отделов, деканаты, кафедры, спортивный зал и другие помещения;
 - оборудование, компьютеры, приборы, установки и другие технические средства;
 - системы водоснабжения и канализации, энерго- и газоснабжения;
 - средства коммуникации, транспортные и другие средства.

Каждый компонент инфраструктуры подвергают контролю в отноше-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 36 из 67
--	-------------------------	---------------------------

нии степени выполнения требуемых функций, его состояния на предмет оценивания рисков, связанных с безопасностью людей, и осуществления предупреждающих действий (п. 8.5.3 настоящего руководства).

6.4 Производственная среда

В РУК создана и поддерживается в управляемом состоянии рабочая (производственная) среда, необходимая для достижения соответствия требованиям к образовательной и научно-исследовательской деятельности. Рабочую среду — комбинацию человеческого и физического факторов — рассматривают как совокупность условий работы, учёбы и быта, с учётом физических, социальных, психологических и экологических воздействий на человека.

Руководство университета всех уровней обеспечивает позитивное влияние производственной среды на мотивацию, удовлетворенность, качество работы персонала и успешную учебу студентов и других категорий обучающихся.

Для преподавателей и других категорий сотрудников условия труда устанавливаются исходя из положений Трудового кодекса РФ, Устава университета, Коллективного договора и других нормативно-правовых актов при участии профсоюзной организации.

Сотрудник заключает с университетом трудовой договор (контракт).

Для реализации запланированных целей особое внимание уделяют нравственному климату, созданию творческой атмосферы, использованию интеллектуального потенциала персонала университета и обучающихся. Для этого применяют накопленный в университете опыт.

РУК гарантирует соответствие производственной среды требованиям СанПИН, требованиям охраны труда и управляет этой средой.

В лабораториях, в учебных и производственных помещениях, в которых имеется механическое, теплотехническое, электрическое оборудование, а также излучающие устройства и химические препараты, предусмотрены меры безопасности в соответствии с государственными нормативно-правовыми актами и актами областных органов по охране труда и пожарной охране.

Температура воздуха в учебных помещениях, уровень шума, освещенность, чистота и другие показатели поддерживаются в соответствии с санитарными нормами. Для контроля назначают ответственных лиц.

Для обучающихся созданы необходимые бытовые условия, предоставлена возможность заниматься спортом и физической культурой, отдыхать, повышать культурный уровень, приобретать параллельно основной учебе допол-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 37 из 67
--	-------------------------	---------------------------

нительные профессии.

Руководство университета осуществляет социальную поддержку персонала и обучаемых в соответствии с федеральными и региональными нормативно-правовыми актами при активном участии профсоюзной организации университета. В вузе разработана документированная система повышения благосостояния и социальной защиты персонала. Выделяются необходимые финансовые ресурсы на повышение качества образовательной среды, при этом учитываются пожелания персонала. Система повышения благосостояния и социальной защиты персонала анализируется и непрерывно совершенствуется.

6.5 Информация

Учебный процесс, научная деятельность, повышение культурного уровня персонала и обучаемых обеспечиваются литературой и информацией в различных формах. Потребность в информации в первую очередь определяют кафедры в соответствии с образовательными программами, а также по заявкам преподавателей, обучаемых, сотрудников университета.

Формирование фонда базы знаний и обеспечение доступа к нему персонала и обучаемых осуществляет научная библиотека.

Научная библиотека РУК обеспечивает литературой, документами и информацией учебно-воспитательный процесс и научные исследования, а также является центром распространения знаний, духовного и интеллектуального общения, культуры. Информационные ресурсы научной библиотеки включают библиотечный фонд и базы данных (БД). Библиотека раскрывает содержание фонда путем регулярно организуемых выставок-просмотров литературы, тематических выставок, системой карточных и электронных каталогов, презентаций электронных ресурсов.

Доступ к внутренним и внешним источникам информации на электронных носителях обеспечивают внутриуниверситетская сеть и Интернет.

Пополнение библиотечного фонда учебной, научной, методической литературой осуществляют как путем приобретения её в издательствах и организациях, так и путем издания трудов преподавателей и ученых университета через издательства.

В университете разработана автоматизированная система информатизации управления учебным процессом, нормативно-методического и административного сопровождения образовательных программ, системы обеспечения и контроля качества учебного процесса на базе единой информационной сети ву-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 38 из 67
--	-------------------------	---------------------------

за. Регулярно проводится мониторинг информационных ресурсов. Развивается среда электронного обучения, реализуется план создания и обновления электронных учебных материалов. На основе анализа результатов предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.

6.6 Поставщики

Высшее руководство университета и руководители факультетов и кафедр устанавливают взаимодействия со средними специальными и средними образовательными учреждениями — поставщиками абитуриентов — для обмена информацией, разработки и реализации совместных проектов в целях улучшения результативности и эффективности деятельности каждой из участвующих сторон.

6.7 Финансовые ресурсы

В университете разработана система управления финансовыми ресурсами, дающая определенную самостоятельность подразделениям и стимулирующая их профессиональную деятельность. Менеджмент финансовых ресурсов включает установление потребности и источников для обеспечения процессов деятельности университета по предоставлению образовательных услуг, в том числе для создания условий персоналу и обучаемым, для обеспечения достойной заработной платы и поощрения качественного труда персонала, поддержания инфраструктуры, реализации планов, включая стратегические. Основные планируемые финансовые показатели обсуждаются и принимаются в подразделениях и на Ученом совете вуза. Система управления финансовыми ресурсами постоянно анализируется и сравнивается с системой аналогичных вузов.

7 Процессы жизненного цикла продукции

(предоставление образовательных услуг)

7.1 Планирование процессов оказания образовательных услуг

РУК планирует и разрабатывает основные процессы (учебный, воспитательный, научно-исследовательский). Планирование направлено на организацию рациональной деятельности университета через согласованное функционирование всех процессов СМК, выявление перспектив развития вуза и резервов с целью удовлетворения требований заказчика. Процессы жизненного цикла предоставления образовательных услуг планируют и реализуют во

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 39 из 67
--	-------------------------	---------------------------

взаимосвязи с другими процессами сети процессов СМК, разработанными, внедренными и поддерживаемыми в рабочем состоянии в университете

Планирование процессов осуществляют для конкретных видов предоставляемых образовательных услуг по направлениям (специальностям), на которые университет имеет лицензию.

При планировании процессов оказания образовательных услуг в университете установлены:

- а) цели в области качества и требования к образовательным услугам;
- б) потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами;
- в) необходимая деятельность по верификации и валидации, мониторингу и контролю качества образования, а также критерии качества образовательных услуг;
- г) записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы оказания образовательных услуг соответствуют требованиям.

Результат этого планирования фиксируется в форме, соответствующей практике организации.

К входным данным процесса планирования относят:

- требования государственных образовательных стандартов;
- государственные заказы на подготовку специалистов, бакалавров и магистров;
- договоры с физическими и юридическими лицами на образовательные услуги;
- выходные данные анализа со стороны руководства, информацию по анализу данных и мониторингу;
- данные о степени удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- данные маркетинга;
- другие данные, содержащие требования и степень их выполнения.

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

Планирование предусматривает:

- обеспечение образовательных программ ресурсами;
- организацию приема в университет;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 40 из 67
--	-------------------------	---------------------------

- составление графиков учебного процесса;
- распределение функций и учебных дисциплин по факультетам;
- разработку семестровых планов в части дисциплин ГСЭ и ЕН;
- оценивание учебной и другой нагрузки преподавателей и составление штатного расписания;
- организацию совместно с выпускающими кафедрами производственной практики и государственной аттестации выпускников;
- составление расписаний занятий;
- другие виды мероприятий, необходимые для реализации и улучшения предоставления образовательных услуг.

Результаты выполнения запланированных мероприятий регистрируют и подвергают анализу.

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

Планирование предусматривает:

- рациональное распределение ресурсов;
- формирование лекционных потоков;
- организацию занятий по дисциплинам по выбору студентов;
- согласование учебных планов;
- разработку семестровых планов совместно с выпускающими кафедрами;
- контроль процессов и аттестацию студентов;
- другие виды мероприятий, необходимые для реализации образовательных программ.

Результаты выполнения запланированных мероприятий регистрируют и подвергают анализу.

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

На кафедрах разрабатывают:

- планы работы кафедры;
- планы методической работы;
- индивидуальные планы преподавателей;
- планы научно-исследовательских работ;
- план воспитательной и внеаудиторной работы;
- планы взаимных посещений преподавателями учебных занятий;
- планы подготовки к изданию учебной, научной и методической ли-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 41 из 67
--	-------------------------	---------------------------

тературы;

- планы приобретения, создания или модернизации лабораторных стендов и другого учебного оборудования;
- планы заседаний кафедры, научных и методических семинаров;
- рабочие программы учебных дисциплин;
- планы повышения квалификации преподавателей и учебно-вспомогательного состава;
- планы работы кураторов учебных групп;
- графики выполнения заданий студентами и контрольные точки в семестре;
- другие планы и программы, необходимые для реализации образовательных программ.

На выпускающих кафедрах, кроме того, разрабатывают:

- учебные планы направлений (специальностей) подготовки бакалавров, специалистов и магистров в соответствии с государственными образовательными стандартами;
- предложения по распределению учебных дисциплин циклов общеобразовательных дисциплин и, при необходимости, специальных дисциплин между кафедрами университета;
- основные образовательные программы, включая учебно-методические комплексы специальностей или направлений.

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

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к образовательным услугам

Университет предоставляет обучаемым возможность для освоения знаний и приобретения навыков их практического использования, помогает получить высококачественное профессиональное образование.

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

- личности (студентов, слушателей, аспирантов) в интеллектуальном развитии и получении востребованной профессии;
- общества в нравственно стойких, образованных и культурных профессионалах, необходимых для региона и России в целом;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 42 из 67
--	-------------------------	---------------------------

— организаций-потребителей в выпускниках, способных эффективно выполнять производственные и управленческие функции.

Эти потребности (требования) устанавливаются на основе:

- заявлений абитуриентов и других категорий обучаемых при зачислении на образовательную программу;
- положений государственных образовательных стандартов;
- законодательных и других нормативно-правовых актов;
- контрактов (договоров) с физическими или юридическими лицами;
- политики, целей и планов университета.

Для более детального изучения требований и запросов потребителей к качеству образования университет активно взаимодействует с работодателями.

Работодатель, являясь одной из заинтересованных сторон в качественном образовании и высокой квалификации выпускников РУК, имеет возможность участвовать в формировании образовательных программ.

Требования документируют в основных образовательных программах, в программах обеспечения качества и других внутренних документах университета, которые включают, в том числе, ожидаемые потребности потребителей.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к образовательным услугам

В университете проводится анализ требований, относящихся к образовательным услугам. Этот анализ обеспечивает:

- а) определение требований к образовательным услугам;
- б) согласование требований контракта или заказа, отличающихся от ранее сформулированных;
- в) способность университета выполнить определенные требования. Если потребители не выдвигают документированных требований, университет должен подтвердить их у потребителя до принятия к исполнению. Если требования были изменены, университет должен обеспечить, чтобы соответствующие документы были исправлены, а заинтересованный персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях.

Анализ осуществляют:

- при подготовке к аккредитации образовательных программ;
- при планировании изменений в номенклатуре направлений, специальностей и специализаций, форм обучения и контингента обучаемых;
- при составлении реклам и доведении до сведения потенциальных потребителей возможностей университета;
- в процессе предоставления образовательных услуг при оценивании

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 43 из 67
--	-------------------------	---------------------------

степени удовлетворенности обучаемых и других потребителей;

— в других случаях.

Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, поддерживают в рабочем состоянии.

Потребитель, в том числе потенциальный, получает информацию, дающую полное представление об образовательной программе, условиях обучения, о составе изучаемых предметов и их трудоемкости, методах аттестации и других данных образовательного процесса.

Вносимые в программу обучения изменения согласовывают с обучаемыми и другими потребителями.

Право выбора обучаемыми специальности в рамках данного направления или специализации отражают, при необходимости, в контрактах (заявлениях) при зачислении.

7.2.3 *Связь с потребителями*

Университет осуществляет связь с потребителями (обучаемыми и заинтересованными сторонами) путём:

- предоставления им информации о состоянии и изменениях процессов реализации образовательных программ и производственных условий;
- взаимного обмена информацией по возникающим проблемам и внесения предложений по их разрешению, а также по улучшению;
- обратной связи от обучаемых и организаций, которые направили их на учебу;
- обратной связи от организаций, на базе которых студенты проходят практику, выполняют выпускные работы и другие виды учебной работы.

Для поддержания эффективной связи с заказчиками в университете организовано их информирование посредством:

- сайта РУК;
- работы в рамках договоров о сотрудничестве;
- рассылки заказчикам рекламных материалов, коммерческих предложений;
- размещения информации о вузе в СМИ, в тематических справочниках и сборниках, посвященных обучению;
- проведения ежегодных «Дней открытых дверей»;
- участия (и организация) в научно-методических семинарах, выставках, конференциях;
- привлечение представителей заинтересованных сторон в организации и оценке различных услуг, предлагаемых университетом.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 44 из 67
--	-------------------------	---------------------------

В целях повышения качества образования, совершенствования организации работы, более полного удовлетворения спроса потребителей РУК организует личный прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение их обращений, принимает решения и извещает о них заявителей. Деятельность руководства строится с учетом обратной связи с общественными организациями и структурами.

Вуз осуществляет скоординированную работу со всеми категориями внешних партнеров в соответствии с планами работ по основным направлениям своей деятельности (образовательная, научно-исследовательская, воспитательная). Установленные взаимоотношения регламентируются соответствующими договорами. Взаимодействие с внешними партнерами постоянно анализируется, и принимаются решения по развитию и расширению сфер сотрудничества.

В университете сформированы информационные каналы обратной связи персонала и студентов с руководством вуза. Регулярно проводится анкетирование персонала вуза и студентов по широкому кругу вопросов.

РУК фиксирует жалобы и претензии потребителей и полученные данные использует для анализа, разработки корректирующих или предупреждающих действий.

Информация, получаемая по всем каналам обратной связи, анализируется и используется для коррекции и совершенствования политики, стратегии и планов развития вуза. Эффективность функционирования каналов обратной связи персонала и студентов с руководством вуза постоянно анализируется.

7.3 Проектирование и разработка

Проектирование учебного процесса является центральным звеном системы управления.

Проектирование и разработку процедурных документов, регламентирующих процессы предоставления образовательных услуг, проводят при:

- введении в действие новых государственных образовательных стандартов;
- освоении новых образовательных программ и переходе на новые или переработанные учебные планы;
- освоении новых дисциплин, например, дисциплин специализаций или дисциплин по выбору студентов;
- внедрении новых технологий обучения, например, использование компьютерной техники, дистанционного обучения, проведение лабораторного

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 45 из 67
--	-------------------------	---------------------------

практикума в организациях;

- модернизации учебной лабораторной базы;
- подготовке учебных пособий, конспектов, лекций и методической документации.

Стадии проектирования и разработки, ответственные исполнители, контрольные точки верификации и валидации проектов устанавливаются в планах работы кафедр и индивидуальных планах преподавателей.

При проектировании учебного процесса учитываются все изменения, которые внесены по результатам мониторинга и анализа. Этот управленческий процесс обеспечивает организацию и проведение учебного процесса основополагающими документами, а именно:

- рабочие учебные планы;
- рабочие программы учебных дисциплин;
- расписание учебных занятий;
- программы практик;
- график учебного процесса;
- программы итоговой аттестации;

а также перечнями лабораторных работ, компьютерных учебных программ, экзаменов, зачетов, тем домашних заданий, проектов работ.

Кроме этого, по результатам проектирования учебного процесса формируются нормативы и заявки для процессов обеспечения. Таким образом, формируется штатное расписание преподавателей и сотрудников, материальное и хозяйственное обеспечение учебного процесса, информационное обеспечение и т.д.

Данный раздел Руководства по качеству предназначен также для обеспечения качества научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ при проектировании новых видов продукции и услуг, а также для разработки требований, гарантирующих качество предоставляемых образовательных услуг. Подробное описание предъявляемых требований представлено в нормативных документах университета.

В университете имеется общий документированный порядок разработки, согласования и утверждения учебно-методических комплексов (УМК) по дисциплинам учебного плана с учетом интересов всех заинтересованных сторон, отраженный в Положении об учебно-методическом комплексе, утвержденном решением Ученого Совета университета от 24.04.2007, протокол № 4.

В университете разработана комплексная политика и система управления научно-исследовательской деятельностью РУК. Показатели эффективности

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 46 из 67
--	-------------------------	---------------------------

проведения научных исследований регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и результатами работы аналогичных вузов и служат основой для корректирующих и предупреждающих действий по улучшению деятельности. Результаты научных исследований широко внедряются в учебный процесс. К научным исследованиям привлекаются студенты, аспиранты, преподаватели. Принята Концепция развития университета как учебно-научно-инновационного комплекса, развивающегося на сетевой основе.

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

В университете разработаны планы, в том числе учебные, в которых определяется ответственность за каждую операцию, проводимую при разработке и проектировании. Планы определяют, каким образом выполняется процесс проектирования, а также устанавливают участие персонала на всех уровнях и взаимодействие с другими сотрудниками.

Университет управляет взаимодействием различных групп, занятых проектированием и разработкой, с целью обеспечения эффективной связи и четкого распределения ответственности.

Результаты планирования актуализируются по ходу проектирования и разработки.

Стадии проектирования и разработки, ответственные исполнители, контрольные точки верификации и валидации проектов устанавливают в планах работы кафедр и индивидуальных планах преподавателей.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

В университете разработана система получения необходимой для проектирования информации.

Входные данные содержат требования, вытекающие из оснований для проектирования и разработки. При этом учитывают:

- результаты анализа действенности имеющихся учебных материалов и процедур;
- данные о способностях обучаемых;
- реальную компетентность преподавателей;
- сложность и новизну учебной программы;
- возможности оборудования и других видов средств обучения;
- другие ограничивающие факторы.

Входные данные включают:

- а) соответствующие законодательные и другие обязательные требования;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 47 из 67
--	-------------------------	---------------------------

б) информацию, взятую из предыдущих аналогичных проектов;

в) другие требования, важные для проектирования и разработки.

Входные данные анализируются на достаточность. Требования должны быть полными, недвусмысленными и непротиворечивыми.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные документально оформлены и представлены в виде требований, расчетов и анализов; отвечают входным проектным требованиям; содержат установленные критерии.

Выходные данные проектирования и разработки представляются в форме, позволяющей провести верификацию относительно входных требований к проектированию и разработке, а также утверждаются до их последующего использования.

Выходные данные проектирования и разработки должны:

а) соответствовать входным требованиям;

б) обеспечивать соответствующей информацией операции по проведению НИОКР образовательного процесса, закупок;

в) содержать установленные критерии или ссылки на них;

г) определять характеристики работ и образовательных услуг.

7.3.4 Анализ проекта и разработки

Руководство университета планирует, устанавливает, документирует, закрепляет за компетентным персоналом функции проверки проекта. Должно быть обеспечено тщательное и документально оформленное рассмотрение проекта.

В процессе проектирования и разработки проводят систематический анализ соответствия запланированных мероприятий с целью оценить способность разработки удовлетворять сформулированным требованиям (входные данные), а также выявить возникающие проблемы и внести предложения по их решению.

Анализ проводят исполнители, члены методических групп кафедры и другие лица, заинтересованные в результатах разработки. Результаты анализа могут обсуждаться на заседаниях кафедры.

Результаты анализа и предложения по совершенствованию хода разработки регистрируют в протоколах методических групп, заседаний кафедр или других записях.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификацию (проверку, подтверждение) результатов проектирования и разработки с точки зрения соответствия входным требованиям осуществляют либо в один этап, либо в несколько этапов в зависимости от сложности

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 48 из 67
--	-------------------------	---------------------------

проекта.

Верификацию проводят на основании отчета исполнителя на заседании методической группы или заседании кафедры. Результаты верификации протоколируют.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Валидацию (оценку, подтверждение выполнения требований для конкретного использования и применения) осуществляют путём проведения пробных занятий, экспериментального опробования в учебном процессе, моделирования в среде, аналогичной той, в которой проводится обучение, включая реальный уровень подготовки обучаемых, реальную компетентность преподавателей, имеющееся оборудование, другие средства и производственные условия. Результаты валидации протоколируют.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

Университет самостоятельно устанавливает процедуры определения, документального оформления, проверки утверждения всех изменений. Кафедра и другие подразделения, участвующие в проектировании и разработке, утверждении и применении результатов проектирования и разработки, отслеживают быстрое развитие знаний в современном мире и периодически вносят изменения. Эти изменения идентифицируют, документируют, утверждают и доводят до преподавателей, обучаемых и других заинтересованных сторон.

При рассмотрении изменений анализируют их возможное влияние на весь учебный процесс и принимают необходимые действия по согласованию.

Записи результатов анализа изменений и необходимых действий поддерживают в рабочем состоянии.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

Для поддержания и развития процессов предоставления образовательных услуг в университете планируют и производят закупки:

- оборудования, в том числе приборов, компьютерной техники, стендов, станков и др.;
- мебели и другого оснащения аудиторий и лабораторий;
- информационных технологий (программ);
- литературы и нормативной документации.
- средств печати и тиражирования документов на бумажном и электронном носителях;
- расходных материалов и канцелярских товаров;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 49 из 67
--	-------------------------	---------------------------

— другой продукции, необходимой для учебного процесса, обеспечения инфраструктуры, обеспечения производственной среды, а также для обеспечения управления;

— работ и услуг сторонних организаций, осуществляющих сервисное, техническое обслуживание и ремонт объектов инфраструктуры (зданий, сооружений, инженерных коммуникаций, средств связи, автотранспорта, оборудования и т.п.);

— работ и услуг сторонних организаций, специалистов, необходимость в которых может выявиться при осуществлении образовательной, научной и инновационной деятельности;

— работ (услуг) преподавателей для осуществления образовательной деятельности на условиях почасовой оплаты труда.

Планы закупок формируют на основании планирования высшим руководством (п. 5.1; 5.3; 5.4; 5.6 настоящего руководства) жизненного цикла предоставления образовательных услуг на факультетах и кафедрах, а также по заявкам факультетов, кафедр, подразделений.

Процесс закупок описан в документированной процедуре ДП СМК 7.4-2010 Управление закупками.

Университет оценивает и выбирает поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями университета и установленными нормативными требованиями. При отборе, оценке и повторной оценке поставщиков учитывают:

— наличие лицензии на соответствующие виды деятельности и виды продукции;

— наличие сертификатов на продукцию;

— подтверждение качества, своевременность поставки и приемлемость цены, а также сохранение свойств продукции, ранее поставленной в университет;

— наличие СМК, сертифицированной на соответствие МС ИСО 9001:2008 или другой системе;

— подтверждение участия поставщика в конкурсах Правительства РФ, региональных конкурсах и других конкурсах в области качества, а также в выставках и ярмарках;

— другие подтверждения авторитета поставщика.

В процессе оценки поставщиков учитывается прошлый опыт поставок, поэтому сотрудничество, в основном, ведется с постоянными поставщиками. Университет оценивает и выбирает поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с установленными требованиями. Разраба-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 50 из 67
--	-------------------------	---------------------------

тываются критерии отбора, оценки и повторной оценки. Записи результатов оценивания и любых необходимых действий, вытекающих из оценки, поддерживаются в рабочем состоянии. Периодически анализируется эффективность системы закупок, предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.

Оценку и выбор поставщиков образовательных услуг (преподавателей) на условиях почасовой оплаты труда или совместительства осуществляют заведующие кафедрами на основе определенных критериев, состав которых определяется индивидуально под каждый договор.

Наиболее распространенными критериями являются:

- наличие у преподавателя соответствующего опыта (навыков, компетентности) в осуществлении образовательной деятельности по соответствующей учебной дисциплине;
- сроки (периоды) предоставления образовательных услуг;
- стоимость услуг;
- наличие положительного опыта предыдущего сотрудничества РУК с преподавателем.

Выбор преподавателей на условиях почасовой оплаты труда или совместительства производится на основании представления заведующего кафедрой. Кандидат на преподавание проходит предварительное собеседование с проректором по учебной работе, после чего (при положительных результатах собеседования) оформляется договор на оказание образовательных услуг.

Основные требования к поставщикам образовательных услуг изложены в должностных инструкциях профессорско-преподавательского состава РУК. Результатами оценки и выбора услуг ППС, привлекаемого на условиях почасовой оплаты труда или совместительства, являются договор возмездного оказания услуг и копии документов, подтверждающих компетентность (образование, навыки) преподавателя. Указанные документы отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 4.2.4-2010 Управление записями.

7.4.2 Информация по закупкам

При оформлении документов на закупки исходят из того, что вносимые в них данные должны обеспечивать достаточность устанавливаемых требований к закупаемой продукции. Эти требования включают:

- количество и тип продукции;
- ссылки на технические регламенты, стандарты, технические условия или другие нормативные документы;
- маркировку и иные средства идентификации;
- условия транспортировки и хранения, правила установки (монтажа)

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 51 из 67
--	-------------------------	---------------------------

и эксплуатации;

- необходимую квалификацию персонала, если уместно;
- гарантии замены, если продукция оказалась несоответствующей;
- другие требования, согласованные университетом и поставщиком.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

Университет разрабатывает и осуществляет контроль или другую деятельность, необходимую для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям.

Закупленную продукцию подвергают верификации, т. е. процедуре подтверждения того, что условия поставки были выполнены, а характеристики продукции соответствуют установленным в договоре на закупку требованиям.

Верификация может проводиться посредством:

- демонстрации представителем поставщика работоспособности и характеристик продукции на территории поставщика или университета;
- проверки характеристик продукции комиссией, назначенной руководством университета;
- предоставления поставщиком акта (протокола) испытаний или контроля продукции.

После ввода в эксплуатацию или начала применения продукции в университете проводят валидацию, подтверждающую, что требования для конкретного использования или применения выполнены. Эту информацию используют для оценивания достаточности и точности установленных требований в документах на закупку.

Если предполагается осуществить верификацию на предприятии поставщика, то в этом случае университет предлагает меры по проверке и порядку выпуска продукции у поставщика.

Проверку качества предоставления образовательных услуг на условиях почасовой оплаты труда или совместительства осуществляет заведующий кафедрой с привлечением, при необходимости, преподавателей кафедры или иных специалистов РУК.

Результатами проверок могут быть:

- признание работы преподавателя на условиях почасовой оплаты труда или совместительства соответствующей предъявленным в договоре требованиям и подписание соответствующих документов, свидетельствующих о выполнении работ;
- признание работы преподавателя на условиях почасовой оплаты труда или совместительства несоответствующей предъявленным в договоре

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 52 из 67
--	-------------------------	---------------------------

требованиям, и согласование содержания и сроков проведения преподавателем корректирующих мероприятий;

—признание работы преподавателя на условиях почасовой оплаты труда или совместительства неудовлетворительной с незамедлительным расторжением договорных отношений, согласно процедуре расторжения, предусмотренной в договоре.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием (процессами университета)

Основные процессы деятельности университета охватывают: учебный процесс (анализ требований, проектирование образовательных программ, подготовка учебного процесса, реализация учебных программ, анализ удовлетворенности), воспитательную и научно-исследовательскую работу.

Университет планирует и обеспечивает обслуживание процессов оказания образовательных услуг и вспомогательных процессов в управляемых условиях, включающих закрепленные в ГОС квалификационные требования к выпускнику; наличие учебных планов и рабочих программ, необходимого материально-технического и информационно-методического обеспечения, наличия и применения контрольно-измерительных материалов, мониторинга соответствия качества образования учебным планам и ГОС.

Действия по управлению образовательной деятельностью регламентированы в положениях о подразделениях (кафедрах, факультетах), об Учебном и Методическом управлениях, а также в должностных инструкциях руководителей соответствующих подразделений.

В эти действия включены также процедуры оценивания и улучшения результативности и эффективности учебного процесса согласно циклу PDCA (п. 4.1.2 настоящего руководства) и процедуры регистрации достигнутых результатов.

7.5.2 Валидация процессов обслуживания

Университет подтверждает все процессы обслуживания, результаты которых нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения.

Если мониторинг и измерения процессов предоставления образовательных услуг не могут быть выполнены в соответствии с п. 8.2.3 настоящего руководства, проводят их валидацию, при которой подтверждается, что:

– учебная процедура проводится в соответствии с утвержденными про-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 53 из 67
--	-------------------------	---------------------------

граммами и методиками;

- преподаватель обладает соответствующей квалификацией и компетентностью;
- используются косвенные или выборочные методы оценивания усвоенного учебного материала;
- требования к записям установлены и выполняются;
- проводятся контрольные испытания по оцениванию знаний и умений, полученных на предыдущих этапах обучения;
- осуществляется валидация по п. 7.3.6 настоящего руководства;
- под контролем находятся другие процедуры, необходимые для создания и обеспечения условий качественного обучения.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Под идентификацией услуги понимается обозначение услуги, а под прослеживаемостью – возможность определения ее пути с самого начала.

В целях сбора информации для прослеживания всех требуемых процедур, а также статуса обучаемых университет осуществляет идентификацию, которая направлена на обеспечение быстрого получения точных данных для принятия управленческих решений по улучшению деятельности.

Идентификации подлежат:

- дела, установленные номенклатурой дел подразделения;
- приказы, распоряжения всех уровней, решения и результаты их выполнения, служебные записки и реакции на них;
- учебные планы и рабочие программы;
- график учебного процесса и расписание учебных занятий;
- документы по регистрации текущей проверки знаний и умений обучаемых, промежуточной и итоговой аттестации;
- отчеты, проекты обучаемых;
- статус студентов (списки учебных групп, персональные данные, выполнение образовательной программы и т. д.);
- статус преподавателей и сотрудников (прохождение повышения квалификации, аттестации и т. д.);
- учебная литература, методические указания, программные процедуры, другие источники информации;
- лабораторное и другое оборудование;
- другие необходимые документы, объекты и субъекты.

Если прослеживаемость является требованием, то применяют специальную (для целей прослеживания) идентификацию и регистрируют её.

При необходимости для поддержания идентификации и прослеживаемости

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 54 из 67
--	-------------------------	---------------------------

мости применяется менеджмент конфигурации согласно положениям документа ИСО/ТО 10007:2003 «Система менеджмента качества. Руководящие указания по управлению конфигурацией».

Примерами для использования менеджмента конфигурации являются сеть процессов, структура взаимосвязей учебных дисциплин специальности (направления), модульная структура построения учебного плана по направлению.

7.5.4 Собственность потребителей

Потребителями образовательных услуг являются как студенты, так и предприятия, которые принимают на производственную и преддипломную практику студентов университета и предоставляют в пользование оборудование, инструменты и помещения. Университет берет на себя ответственность по сохранению документов, оборудования, технических и информационных средств, находящихся в университете или на площадках организаций, где проводится обучение, и принадлежащих потребителям: обучаемым, организациям или физическим лицам, финансирующим обучение или заказавшим обучение.

К документам, являющимся собственностью потребителей, относят:

- документы, сданные обучаемыми при поступлении в университет (свидетельство об образовании, справки и другие документы);
- курсовые и дипломные работы обучаемых;
- документацию, полученную во временное пользование от организации;
- другие документы.

Содержание и хранение этих элементов собственности потребителей предупреждает возможность их утраты или повреждения за счет содержания в соответствующих помещениях, исключающих допуск посторонних лиц. Университет обеспечивает конфиденциальность данных, полученных от организаций и включенных в отчеты по производственной практике, в курсовые и дипломные работы и проекты, заказные НИР.

К оборудованию и другим техническим средствам, являющимся собственностью потребителей, относят:

- оборудование (приборы, устройства) организаций, временно передаваемое в распоряжение университета для применения в учебном процессе в соответствии с договорами;
- оборудование организаций, находящееся на их территориях и предоставляемое для проведения производственных практик, дипломного проектирования;
- другое оборудование и технические средства организаций, исполь-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 55 из 67
--	-------------------------	---------------------------

зуемые университетом.

Университет должен идентифицировать, верифицировать, защищать и сохранять собственность потребителя, предоставленную для использования или включения в процесс оказания образовательных услуг. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель должен быть об этом извещен, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции (образовательной услуги)

Университет обеспечивает сохранение требуемых условий для предоставления образовательных услуг.

Разработанные и используемые нормативные и процедурные документы, включая учебные планы, учебно-методические комплексы и др., поддерживают в рабочем состоянии и управляют ими в соответствии с п. 4.2.3 настоящего руководства.

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

Сохранение знаний и развитие навыков обучаемых поддерживается путём выполнения заданий на повторение, комплексного рассмотрения вопросов на лекциях, на практических, лабораторных и самостоятельных занятиях, а также во время производственной практики и выполнения курсовых и дипломных работ и проектов.

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений

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

7.6.1 Средства для физического эксперимента

Измерительные приборы, устройства и установки, используемые при выполнении лабораторных работ и экспериментов, проводимых обучаемыми, подвергаются проверке (калибровке) в установленные периоды времени для подтверждения или установления их точностных характеристик. Калибровку и ремонт осуществляет специальная организация. Для осуществления калибровочных работ используют средства измерений, поверенные в Центре стандартизации и метрологии. Результаты калибровки вносят в протоколы.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 56 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Примечание. Измерительные приборы, преобразователи и другие измерительные средства, применяемые в учебном процессе, не относят к средствам измерений, не подвергают поверке, но калибруют по правилам, установленным в университете.

Методики выполнения измерительного эксперимента во время проведения лабораторных работ включают в методические указания к лабораторным работам и, при необходимости, оценивают на достоверность и адекватность при рецензировании соответствующим специалистом.

7.6.2 Средства мониторинга и оценивания знаний обучаемых и результатов процессов

Методические группы кафедр (методические комиссии факультетов) анализируют и, при необходимости, корректируют экзаменационные вопросы, тесты, включая компьютерные, на предмет:

- соответствия утвержденным программам;
- отражения фундаментальных (основополагающих) положений;
- степени сложности;
- однозначного понимания теста обучаемыми;
- невозможности несанкционированного доступа к ним;
- других моментов, позволяющих определить достоверность оценки знаний.

Результаты анализа отражают в протоколах.

Текущую успеваемость обучаемых оценивают по балльной системе.

Порядковые шкалы для оценивания уровня знаний обучаемых устанавливают на основании рекомендаций Научно-методического совета университета и соглашений, принятых преподавателями кафедры.

Для оценивания результативности процессов применяют соответствующие методики её определения с учетом установленных критериев. Основные положения вырабатывают методические группы кафедр и методические советы факультетов.

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

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 57 из 67
--	-------------------------	---------------------------

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

Для принятия решений, основанных на фактах, в целях улучшения деятельности по удовлетворению потребностей заинтересованных сторон, в университете осуществляют сбор информации, характеризующей:

- соответствие качества образовательных услуг требованиям;
- соответствие процессов и процедур требованиям, установленным в документации СМК;
- результативность функционирования СМК;
- степень достижения целей, сформулированных в Политике в области качества и планах университета;
- степень удовлетворенности заинтересованных сторон;
- возможности и резервы для улучшения деятельности университета.

Сбор информации планируют и организуют на уровне университета, факультетов, кафедр. На общеуниверситетском уровне сбор и анализ информации осуществляет Отдел менеджмента качества.

Анализ информации, в том числе оценивание динамики показателей и тенденций, проводят в целях формирования данных для анализа со стороны руководства.

В университете разработана комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает все основные процессы вуза. По всем программам определяются измеряемые показатели и методы их измерения и анализа; лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Результаты подлежат анализу с последующей разработкой корректирующих и предупреждающих действий.

В целях подготовки персонала, осуществляющего сбор и обработку информации, а также сотрудников подразделений, предоставляющих информацию, периодически проводится обучение.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон

Университет проводит мониторинг информации, касающийся восприятия потребителями соответствия вуза требованиям потребителей как одного из способов измерения работы системы менеджмента качества.

Кафедры и факультеты, а также Отдел менеджмента качества осуществ-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 58 из 67
--	-------------------------	---------------------------

вляют сбор информации об удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг, предоставляемых университетом.

Уровень удовлетворенности измеряют путем сопоставления целей и показателей деятельности университета с ожиданиями потребителей и других заинтересованных сторон.

Данные об удовлетворенности, включая тенденции, используют для принятия решений по совершенствованию процедур, процессов и СМК университета.

Удовлетворенность обучаемых в процессе получения ими образовательных услуг оценивают путем:

- проведения анонимного или открытого анкетирования;
- бесед преподавателей и администрации с обучаемыми;
- рассмотрения жалоб;
- наблюдений за поведением обучаемых и их отношением к тем или иным учебным дисциплинам;
- анализа реакции обучаемых на результаты проверки знаний или аттестации;
- применения других методов.

Оценивание удовлетворенности проводят по таким аспектам, как:

- содержание изучаемых дисциплин;
- методы преподавания;
- расписание занятий;
- лабораторное оборудование;
- учебные и методические пособия;
- экзамены, зачеты, защита курсовых и дипломных работ и проектов;
- условия работы, условия проживания и отдыха, медицинское и другое обслуживание;
- атмосфера в учебной группе и в коллективе кафедры;
- другие аспекты, влияющие на удовлетворенность.

Мониторинг удовлетворенности обучаемых осуществляют по установленной процедуре.

Удовлетворенность выпускников университета, а также организаций, на которых они работают, оценивают путём:

- периодического анкетирования;
- рассмотрения претензий и предложений организаций;
- бесед во время традиционных встреч выпускников в университете;
- организации других каналов обратной связи.

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 59 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Оценивание удовлетворенности проводят по таким аспектам, как:

- достаточность полученных знаний и навыков в университете для качественного выполнения функций на рабочем месте;
- способность продвижения по должности;
- нравственно-этические стороны;
- другие факторы, влияющие на удовлетворенность.

Удовлетворенность преподавателей и сотрудников кафедр и других подразделений оценивают путём:

- рассмотрения рекомендаций и требований профсоюзной организации;
- обсуждения на заседаниях кафедр, подразделений и других собраниях коллектива;
- рассмотрения персональных или коллективных жалоб;
- аттестации рабочих мест;
- применения других методов.

Оценивание удовлетворённости проводят по таким аспектам, как:

- соответствие Трудовому кодексу РФ, другим нормативным актам, условиям контракта (трудового договора), коллективного договора, обязательствам руководства;
- соответствие уровня предшествующей подготовки, их способности и желание обучаться;
- другие аспекты, влияющие на удовлетворенность.

Удовлетворенность общества, исполнительных и региональных органов, родителей, абитуриентов, школ и других средних учебных заведений оценивают путем:

- проведения мероприятий по постановлениям и решениям указанных органов;
- анализа публикаций в средствах массовой информации и принятия решений по ним;
- обработки отзывов и предложений, полученных от заинтересованных сторон;
- проведения совместных совещаний и конференций с представителями общественности и средних учебных заведений;
- применения других методов.

Процесс сбора и анализа информации автоматизируется на основе использования современных информационно-коммуникационных технологий и сравнивается с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом.

8.2.2 Внутренние аудиты системы менеджмента качества

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 60 из 67
--	-------------------------	---------------------------

Внутренний аудит рассматривается как разновидность независимого мониторинга для получения информации о степени реализации Политики в области качества, о выполнении процедур и требований, предъявляемых к СМК. Аудит позволяет повысить достоверность и обеспечить получение более полной информации о сильных и слабых сторонах деятельности университета.

Внутренние аудиты проводятся через запланированные интервалы с целью установить, что СМК:

- а) соответствует запланированным мероприятиям, требованиям МС ИСО 9001:2008, а также требованиям, разработанным университетом;
- б) функционирует результативно и поддерживается в рабочем состоянии;
- в) имеет возможности постоянного улучшения.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии со ДП СМК 8.2.2-2010 Внутренние аудиты; их результаты регистрируются.

Программу внутреннего аудита формирует Отдел менеджмента качества, исходя из общих целей аудита, статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, состава целей мониторинга и информации о предыдущих внутренних и внешних аудитах.

Процедура аудита на кафедре (в подразделении) предусматривает:

- подготовительные работы, включающие назначение аудиторской группы, знакомство с документацией, составление вопросников и т. д.;
- предварительное взаимодействие с руководством проверяемого подразделения, согласование времени и т. д.;
- проверку «на месте», включающую проведение совещаний, проверку документации, наблюдение за работой сотрудников и т.д.;
- подготовку и утверждение отчёта по результатам аудита.

На основании отчёта руководство проверенного подразделения разрабатывает корректирующие действия, результаты выполнения которых могут перепроверить эксперты-аудиторы.

В состав групп внутренних аудиторов включают аудиторов, прошедших обучение. Требования к аудиторам внутренних проверок определяются положениями ИСО 19011:2002 и ДП СМК 8.2.2-2010 Внутренние аудиты.

Решение о проведении внутреннего аудита оформляется приказом ректора, в котором указываются:

- а) причины аудита (плановый или внеплановый);
- б) объект и цели аудита;
- в) создание группы для проведения аудита и ее состав;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 61 из 67
--	-------------------------	---------------------------

г) назначение руководителя аудита;

д) срок разработки и утверждения программы аудита.

Внеплановые аудиты проводятся в случаях снижения качества оказываемых услуг, получения рекламаций, отрицательных результатов внутренних и внешних проверок, необходимости совершенствования и внедрения новых процессов, новой документации, решений Совета по качеству образования.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов системы менеджмента качества

Мониторинг и оценивание процессов управления, вспомогательных процессов и процессов предоставления образовательных услуг проводятся на всех уровнях: университет, факультеты, кафедры, подразделения. Результаты мониторинга и измерений демонстрируют способность процессов достигать запланированных результатов и, при необходимости, дают основание принимать решения по улучшению.

Мониторингу регулярно подлежат:

- степень выполнения работ подразделений и индивидуальных планов;
- соответствие изучаемых тем утвержденным учебным программам;
- соблюдение графиков;
- выполнение принятых решений;
- приобретенные обучаемыми знания;
- состояние учебного оборудования в отношении его пригодности;
- показатели процессов, которые определены в Матрице атрибутов процессов СМК;
- другие объекты, состояние которых влияет на результативность и эффективность учебного процесса.

Университет применяет подходящие методы мониторинга и измерения процессов системы менеджмента качества. Эти методы демонстрируют способность процессов достигать запланированных результатов.

Руководители подразделений оценивают процессы, и результаты оценок анализируют на заседаниях кафедр, Ученых советах факультетов. Если при оценке выявлена неэффективность процесса, недостижение запланированных результатов, несоответствие показателей нормативным значениям, то руководитель подразделения, который управляет данным процессом, разрабатывает и организует выполнение соответствующих корректирующих мер. Результаты оценки процессов передаются вышестоящему руководителю подразделения и в Отдел менеджмента качества. Контроль качества образо-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 62 из 67
--	-------------------------	---------------------------

вания должен подтверждать выполнение заданных требований к образовательным услугам.

8.2.4 Мониторинг и оценивание результатов предоставления образовательных услуг

Оценивание результатов предоставления образовательных услуг осуществляется на этапах аттестации обучаемых по отдельным частям (дисциплинам) и по полной образовательной программе.

Деканаты факультетов университета организуют и проводят контроль успеваемости студентов. Анализ успеваемости студентов проводится по предметам, специальностям, студенческим группам с учетом:

- среднего балла студентов;
- процента отчисленных студентов по неуспеваемости;
- средней продолжительности срока обучения.

Документы, подтверждающие результаты аттестации, подписывают уполномоченные лица с указанием фамилий.

Потребитель услуги имеет право ознакомиться и получить результаты данного исследования, если это предусмотрено договором. Университет обязан обращать внимание на оценку и мнение потребителей о качестве оказываемых услуг во время их использования.

Мониторинг и измерение результатов учебного процесса и качества подготовки специалиста осуществляется при:

- сдаче государственных экзаменов;
- защите выпускной квалификационной работы.

Результаты анализа рассматриваются на заседаниях Ученого совета факультета, и оформляются в виде протоколов заседаний Ученого совета факультета и/или кафедры, которые служат основой для проведения мер корректировки и профилактики.

8.3 Процедура управления несоответствиями

Несоответствия, как невыполнение требований, выявляются и идентифицируются на всех стадиях процессов предоставления образовательных услуг, оценивания знаний и аттестации обучаемых, а также при реализации управленческих, вспомогательных и обеспечивающих процессов.

Управление несоответствиями осуществляются в целях своевременного их устранения и предотвращения применения (использования) или передачи на следующие стадии учебно-воспитательного процесса. Средства управления, соответствующая ответственность и полномочия для управления несоответ-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 63 из 67
--	-------------------------	---------------------------

виями определены в ДП СМК 8.3-2010 Управление несоответствующей продукцией (услугами).

Записи о характере несоответствий и последующих предпринятых действиях поддерживаются в рабочем состоянии.

Несоответствия в предоставлении образовательных услуг, которые могут повлиять на удовлетворенность и требования потребителей, оцениваются путем выявления несоответствий в:

- образовательных программах, включая учебно-методические комплексы дисциплин и специальностей;
- методическом, информационном и техническом обеспечении;
- компетентности преподавателей;
- инфраструктуре и производственной среде;
- других ресурсах.

При обнаружении несоответствий их идентифицируют, приостанавливают использование услуг, при возможности и целесообразности осуществляют коррекцию (доработку, исправление), разрабатывают корректирующие действия по устранению причин, осуществляют повторную верификацию.

Несущественные ошибки, которые могут возникнуть в ходе учебного процесса, решаются при непосредственном контакте с участниками и по ним не составляются записи. В случае, если при непосредственном контакте не достигается согласованность, одна из сторон вправе обратиться с жалобой к соответствующему органу. Решение заявлений, требований и жалоб участников учебного процесса осуществляется в соответствии с законодательством, Уставом университета, общими актами. По всем заявлениям, требованиям и жалобам, предъявленным участниками учебного процесса, принимается решение в определенный срок в письменном виде.

Несоответствия, обнаруженные при проверке знаний или аттестации обучаемых, регистрируются, оценивается степень несоответствий по установленным шкалам и принимаются решения по доработке неувоенного материала или повторной проверке, по повторному обучению, отчислению из университета или другие решения.

8.4 Анализ данных

Для оценивания результативности и возможностей постоянного улучшения СМК в университете осуществляется анализ данных о функционировании СМК на всех этапах предоставления образовательных услуг на кафедрах, в подразделениях и факультетах, а также в Учебном и Методиче-

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 64 из 67
--	-------------------------	---------------------------

ском управлениях и Отделе менеджмента качества.

Анализ данных используется для оценивания:

- удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон;
- степени соответствия образовательных услуг и знаний обучаемых требованиям;
- тенденций и динамики показателей результативности и других характеристик процессов;
- причин несоответствий и возможностей проведения предупреждающих действий;
- имеющихся неиспользованных резервов;
- характеристик поставщиков абитуриентов;
- компетентности и вовлеченности персонала университета.

Анализ зачётных и экзаменационных сессий осуществляется по утверждённым формам.

8.4.2 Данные, подлежащие анализу, устанавливаются в ДП, инструкциях, программах по мониторингу, верификации и валидации, а также в планах.

Кроме того, анализу подвергаются данные о взаимном обмене информацией с организациями-потребителями для согласованного внесения улучшений в учебные процессы и выполнения предупреждающих действий.

Итоговые отчеты о состоянии и динамике показателей качества предоставления образовательных услуг, содержащие также предложения по улучшению, периодически готовят руководители кафедр и факультетов с участием сотрудников Отдела менеджмента качества для разработки мероприятий по улучшению. Отчеты представляются высшему руководству университета (в ректорат) для анализа и принятия решений (п. 5.6 настоящего руководства).

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Высшее руководство университета вовлекает всех сотрудников в осуществление действий по повышению результативности и эффективности деятельности путём реализации Политики в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Целью постоянного улучшения системы менеджмента качества является увеличение возможности повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Действия по улучшению включают:

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 65 из 67
--	-------------------------	---------------------------

- а) анализ и оценку существующего положения для определения областей для улучшения;
- б) установление целей улучшения;
- в) поиск возможных решений для достижения целей;
- г) оценивание и выбор решений;
- д) выполнение выбранных решений;
- е) измерение, проверку, анализ и оценку результатов выполнения для установления того, достигнуты ли цели;
- ж) оформление изменений.

Результаты анализируются с целью установления дальнейших возможностей для улучшения. Таким образом, улучшение является постоянным действием. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон, аудиты и анализ системы менеджмента качества также используются для определения возможностей улучшения.

8.5.2 Корректирующие действия

Университет предпринимает корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Корректирующие действия адекватны последствиям выявленных несоответствий.

В ДП СМК 8.5.2-2010 Корректирующие действия определены требования к ниже перечисленному:

- а) анализу несоответствий (включая жалобы потребителей);
- б) установлению причин несоответствий;
- в) оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- г) определению и осуществлению необходимых действий;
- д) записям результатов предпринятых действий;
- е) анализу предпринятых корректирующих действий.

Данные действия основываются на любых жалобах потребителей, ошибках в обслуживании, записях по качеству и т. д. Они позволяют обнаружить причины несоответствий и скорректировать процедуры с целью предупреждения любого несоответствия в процессе осуществления образовательной деятельности и предоставления услуг установленным требованиям.

Источниками информации для рассмотрения корректирующих действий могут быть:

- результаты верификации и валидации проектов;
- результаты мониторинга учебного процесса;
- данные о проверке знаний обучаемых, включая аттестацию;

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 66 из 67
--	-------------------------	---------------------------

- отчеты о внутренних аудитах;
- отчеты о деятельности преподавателей, кафедр, факультетов;
- протоколы внешнего аудита и контроля со стороны инспектирующих органов;
- данные об удовлетворенности обучаемых, организаций и других заинтересованных сторон;
- записи о функционировании СМК;
- другая информация.

Корректирующие действия планируются и осуществляются на всех уровнях (университет, факультеты, кафедры, подразделения) с целью не допустить повторений несоответствий.

После обнаружения несоответствия, при необходимости, осуществляют коррекцию — действие, предпринимаемое для устранения обнаруженного несоответствия, что не отменяет последующих корректирующих действий.

Информацию о несоответствии подвергают анализу с целью определения его значимости и возможные последствия, а также для выявления первопричины.

На основании результатов анализа разрабатывается план корректирующих действий по устранению причин.

Результаты выполнения корректирующих действий оцениваются на предмет их результативности и эффективности.

8.5.3 Предупреждающие действия

Для устранения причин потенциальных несоответствий в целях предупреждения их появления в университете осуществляются предупреждающие действия в плановом порядке согласно ДП СМК 8.5.3-2010 Предупреждающие действия, которая определяет требования к:

- а) процедуре установления потенциальных несоответствий и их причин;
- б) разработке мероприятий, позволяющих предупредить появление несоответствий;
- в) обоснованию необходимости действий и приоритетов, исходя из возможных последствий;
- г) записям результатов предпринятых действий;
- д) анализу предпринятых действий.

Источниками информации для планирования предупреждающих действий служат данные о динамике и тенденциях удовлетворенности потребителей, качества образовательных услуг, состояния инфраструктуры, производственной среды, других факторов, влияющих на показатели деятельности

Система менеджмента качества АНО ВПО ЦС РФ «Российский университет кооперации»	Руководство по качеству	Версия 3.1 С. 67 из 67
---	----------------------------	---------------------------

университета. К таким источникам относятся:

- данные маркетинговых исследований о потребностях в выпускниках, программах и видах обучения;
- результаты анализа высшим руководством, руководителями всех уровней состояния и динамики показателей деятельности;
- данные аккредитации университета и образовательных программ;
- данные итоговой и промежуточной аттестаций обучаемых;
- сведения о состоянии оборудования, других технических средств, помещений и условий труда;
- отчеты о внутренних проверках;
- данные о потенциальных абитуриентах и их поставщиках — средних специальных и средних учебных заведениях;
- другие источники.

Предупреждающие действия планируются и осуществляются на всех уровнях.

Предупреждающие действия включают, как правило, в планы работ университета, факультетов, кафедр, подразделений.

Результаты выполнения предупреждающих действий оцениваются на предмет результативности их выполнения, а также на предмет выявления изменений в динамике и тенденциях показателей процессов, на которые были направлены предупреждающие действия.