МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПРИКАЗ

19.03. 2020 г. Братск № 149

Об утверждении Руководства по качеству
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Братский государственный университет»

С целью совершенствования системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «БрГУ», на основании решения Совета по качеству от 13.03.2020 г. (протокол № 2), руководствуясь п. 4.23 Устава ФГБОУ ВО «БрГУ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие новую редакцию Руководства по качеству федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет», версия 6.0 (Приложение).

Электронный вариант размещен: *внутренний сайт БрГУ/ Система менеджмента качества/ Актуальные документы СМК.*

2. Признать утратившим силу Руководство по качеству, версия 5.0, утвержденное приказом ректора от 18.04.2019 г. № 276.

3. Руководителям структурных подразделений:

3.1. Изъять из обращения утратившие силу документы СМК ФГБОУ ВО «БрГУ»;

3.2. Ознакомить работников с новой редакцией Руководства по качеству федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет», версия 6.0 с регистрацией записи в Журнале ознакомления работников с документами системы менеджмента качества в срок до 31.03.2020 г.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ответственного за СМК, проректора по учебной работе Е.И. Луковникову.

Приложение – на 48 л. в 1 экз.

Ректор И.С. Ситов

Проект вносит:
методический отдел

Исполнитель:
Сморкалова Л.В.
тел. 32-54-78

СОГЛАСОВАНО:

Ответственный за СМК,
проректор по УР Е.И. Луковникова

Приложение
к приказу от 19.03.2020 г. №149

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «БрГУ»
_____ И.С. Ситов
подпись
«19» марта 2020 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Руководство по качеству
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет»

СМК-РК-6.0-2020

Версия 6.0

Братск, 2020

ПРЕДИСЛОВИЕ

Руководство по качеству федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет».

РАЗРАБОТАНО федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Братский государственный университет».

ИСПОЛНИТЕЛИ Мотыгулина Е.А, начальник методического отдела,
Сморкалова Л.В., ведущий специалист СМК.

РАССМОТРЕНО на Совете по качеству от «13» марта 2020 г. (протокол № 2).

УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора ФГБОУ ВО «БрГУ» от «19» марта 2020 г. №149.

ВВЕДЕНО ВЗАМЕН Руководства по качеству (СМК-РК-5.0-2019), утвержденного приказом ректора от 18 апреля 2019 г. № 276.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ…… 2
ВВЕДЕНИЕ…… 6
ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ…….. 6
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ……... 8
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ…… 9
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ……... 9
4. КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ…….. 13
4.1. Понимание организации и ее контекста……... 13
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон……. 14
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества……. 15
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы……..... 16
5. ЛИДЕРСТВО…….. 17
5.1. Лидерство и обязательства……. 17
5.1.1. Общие положения…… 17
5.1.2. Ориентация на потребителя…… 17
5.2. Политика в области качества……. 18
5.2.1. Разработка Политики в области качества…….. 18
5.2.2. Доведение Политики в области качества …… 18
5.3. Функции, ответственность и полномочия в университете…….. 18
6. ПЛАНИРОВАНИЕ…… 19
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей…….. 19
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения…….. 20
6.3. Планирование изменений……... 20
7. ПОДДЕРЖКА……. 21
7.1. Ресурсы…… 21
7.1.1. Общие положения…… 21
7.1.2. Человеческие ресурсы……..... 21
7.1.2.1. Процесс 3.1. «Управление персоналом»……. 21
7.1.2.2. Процесс 3.7. «Социальная поддержка обучающихся и работников»…….. 21
7.1.3. Инфраструктура…….. 21
7.1.3.1. Процесс 3.6. «Управление инфраструктурой и производственной средой»……... 21
7.1.3.2. Процесс 3.3. «Управление электронно-информационной средой»……. 21
7.1.3.3. Процесс 3.2. «Редакционно-издательская деятельность»……. 22
7.1.3.4. Процесс 3.4. «Библиотечное и информационное обслуживание»……... 22
7.1.4. Среда для функционирования процессов…….. 22
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений……..... 22
7.1.5.1. Общие положения…… 22
7.1.5.2. Прослеживаемость измерений…… 23
7.1.6. Знания организации…… 23
7.2. Компетентность…… 24
7.3. Осведомленность…… 25

7.4. Коммуникации……..... 25
7.5. Документированная информация…….. 26
7.5.1. Общие положения…… 26
7.5.2. Создание и обновление……... 26
7.5.3. Управление документированной информацией……... 27
8. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ…… 27
8.1. Планирование и управление операциями…… 27
8.2. Требования к продуктам и услугам……... 28
8.2.1. Связь с потребителем…….. 28
8.2.2. Определение требований, относящихся к продуктам и услугам…… 29
8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам…….. 29
8.2.4. Изменения в требованиях к продуктам и услугам…… 30
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг……... 31
8.3.1. Процесс 2.1. «Проектирование и разработка образовательных программ»…….. 31
8.4. Управление внешне поставляемыми процессами……... 31
8.4.1. Процесс 3.5. «Управление закупками»…….. 31
8.5. Производство продукции и предоставляемых услуг..……. 31
8.5.1. Процесс 2.1. «Довузовская подготовка»…… 31
8.5.2. Процесс 2.2. «Прием обучающихся»…… 31
8.5.3. Процесс 2.4. « Реализация программ среднего профессионального образования»….. 32
8.5.4. Процесс 2.5. «Реализация программ бакалавриата, специалитета, магистратуры»…. 32
8.5.5. Процесс 2.6. «Реализация программ подготовки научно-педагогических кадров»….. 32
8.5.6. Процесс 2.7. «Разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования (ДПО)…… 32
8.5.7. Процесс 2.8. «Научные исследования и разработки»…… 32
8.5.8. Процесс 2.9. «Инновационная деятельность»……... 33
8.6. Выпуск продуктов и услуг……. 33
9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ…… 35
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка……... 35
9.1.1. Общие положения…… 35
9.1.2. Удовлетворенность потребителей…….. 35
9.1.3. Анализ и оценка……... 36
9.2. Внутренний аудит……... 36
9.3. Анализ со стороны руководства……..... 36
9.3.1. Общие положения…… 36
9.3.2. Исходные данные для анализа…… 37
9.3.3. Результаты анализа менеджмента…….. 37
10. Улучшение…… 37
10.1. Общие положения……. 37
10.2. Несоответствие и корректирующее действие…… 37
10.3. Постоянное улучшение…… 38
Приложение 1. РЕЕСТР ПРОЦЕССОВ И ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СМК ФГБОУ ВО «БрГУ»…….. 39
Приложение 2 . СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕСОВ СМК ФГБОУ ВО «БрГУ». 40

Приложение 3. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕГО ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ» «СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РАБОТНИКОВ (3.7)…… 41
Приложение 4. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕГО ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ» «УПРАВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СРЕДОЙ» (3.6)…… 43
Приложение 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕГО ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ» «УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ-ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДОЙ» (3.3)…….. 45
Приложение 6. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОСНОВНОГО ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ» «ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА ОСНОВНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ» (2.1)…….. 47

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Руководство по качеству федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет» является обобщающим документом системы менеджмента качества университета.

Руководство по качеству федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет» – основной документ, определяющий организационную структуру системы менеджмента качества, состав и структуру ее документации, определение полномочий и ответственности работников, процессы системы менеджмента качества университета.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ

Появление первого вуза в г. Братске связано со строительством Братской ГЭС и хозяйственным освоением региона.

1957 год	8 июня 1957 года Министерством высшего образования СССР был подписан приказ об открытии в г. Братске учебно-консультационного пункта (УКП) Иркутского филиала Всесоюзного заочного инженерно-строительного института.
1960 год	УКП г. Братска передан заочному факультету Иркутского горнометаллургического института (который переименован в Иркутский политехнический институт) и реорганизован в общетехнический факультет (ОТФ) Иркутского политехнического института в г. Братске с вечерней и заочной формами обучения.
1974 год	ОТФ Иркутского политехнического института в г. Братске реорганизован в Братский филиал Иркутского политехнического института.
1980 год	Согласно приказу Министерства высшего и среднего специального образования РСФСР Братский филиал Иркутского политехнического института с 1 января 1980 года стал самостоятельным высшим учебным заведением – Братским индустриальным институтом.
1999 год	В августе 1999 года Братский индустриальный институт преобразован в государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Братский государственный технический университет».
2004 год	В сентябре 2004 года государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Братский государственный технический университет» переименовано в государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Братский государственный университет».
2011 год	В апреле 2011 года государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Братский государственный университет» переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Братский государственный университет».

2015 год	В октябре 2015 года федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Братский государственный университет» переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Братский государственный университет».

Братский государственный университет - один из крупнейших университетских комплексов северного региона Сибири. Он сочетает фундаментальное образование в его лучших традициях с современнейшими методиками и технологиями обучения.

Братский государственный университет видит свою миссию в формировании единого научно-образовательного пространства северных территорий Восточной Сибири и зоны БАМ, способствующего решению задач их устойчивого социально-экономического развития.

Стратегическую цель своего развития Братский государственный университет определил как повышение качества подготовки, переподготовки и повышения квалификации, инновационно - ориентированных и востребованных специалистов, научно-педагогических кадров и развитие фундаментальных и прикладных исследований по важнейшим направлениям образования и науки для севера Иркутской области и зоны БАМ.

Принятая Университетом политика развития состоит в планомерном достижении стратегической цели путем повышения эффективности образовательного процесса, учебно-методической работы, научно-исследовательской деятельности и воспитательных мероприятий, которые базируются на финансово-экономической стабильности Университета, реализации комплексной программы управления качеством его деятельности, развитии материально-технической базы, повышении квалификации и совершенствования механизмов мотивации работников Университета, создания безопасных и комфортных условий обучения и социального развития, содействия трудоустройству выпускников.

Сегодня Братский государственный университет это современный образовательный комплекс, где работает высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав, в том числе доктора наук, профессора, кандидаты наук, доценты, имеющие почетные звания членов и членов-корреспондентов РАН, МАНВШ, РАЕН и других академий.

В Университете работают почетные работники и отличники высшего образования.

Большая часть коллектива Университета награждена Почетной грамотой Минобрнауки России.

В настоящее время в университетском комплексе (с учетом колледжей) обучается более 4000 обучающихся по очной, очно-заочной, заочной формам и ускоренному обучению по индивидуальному плану. За годы своей работы Университет подготовил свыше 35 тысяч специалистов. Широкий спектр направлений подготовки и специальностей, уровень образовательного процесса, а также активная внеучебная жизнь неизменно привлекают абитуриентов.

Сегодня Братский государственный университет имеет развернутую структуру, в том числе:

- 9 факультетов;
- Кафедры (базовые выпускающие, выпускающие и невыпускающие);
- Братский целлюлозно-бумажный колледж ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- Братский педагогический колледж ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- центр довузовской подготовки;
- межотраслевой региональный центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров;
- региональный центр содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников;
- Учебно-методическое управление;
- управление аспирантуры и докторантуры;
- центр информатизации;
- библиотеку и др.

На территории университетского городка компактно расположены семь учебно-лабораторных и административных корпусов, три общежития, столовая, спортивный комплекс.

В распоряжение обучающихся предоставлены лаборатории; лабораторные модули для крупногабаритного производственного оборудования; компьютерные классы; студенческий городок, включающий 4 общежития; спортивный комплекс; санаторий-профилакторий; гостиница; столовая.

Библиотека Университета насчитывает более 800 тысяч томов учебной, научной, методической и иной литературы, включая издания электронно-библиотечных систем (ЭБС). Работают три читальных зала и три абонемента, оснащенных современным оборудованием. База данных «Электронный Каталог» включает более 60 тысяч записей. Для отдыха и поддержания здоровья обучающихся в Университете имеется спортивно-оздоровительный комплекс, включающий три спортивных и специализированных зала; открытый стадион; санаторий-профилакторий; здравпункт со стоматологическим кабинетом; студенческую столовую на 800 мест.

Научная, учебная деятельность «Братского государственного университета» отмечена различными наградами.

Университет по праву гордится своими выпускниками - руководителями и ведущими сотрудниками крупнейших промышленных предприятий города и региона.

Выпускники Университета успешно трудятся в органах исполнительной и представительной власти всех уровней.

Юридический адрес ФГБОУ ВО «БрГУ»

Россия, 665709, Иркутская область, г. Братск, ул. Макаренко 40
Приемная ректора: тел/факс (3953) 33-20-08, e-mail: rector@brstu.ru

Руководство ФГБОУ ВО «БрГУ»

Ректор	3-й учебный корпус, ауд. 3220, телефон (3953) 33-20-08, факс (3953) 32-53-00. E-mail: rector@brstu.ru
Первый проректор	3-й учебный корпус, ауд. 3223, телефон (3953) 325-302, факс (3953) 33-54-12. E-mail: prorector1@brstu.ru
Проректор по учебной работе	3-й учебный корпус, ауд. 3223, телефон (3953) 325-301, факс (3953) 33-54-12. E-mail: pro_uch@brstu.ru

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к системе менеджмента качества в целях:

а) демонстрации своей способности оказывать образовательные услуги в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитации в отношении:

- проектирования, разработки и реализации образовательных программ;
- подготовки кадров со средним профессиональным, высшим образованием;
- реализации программ профессионального обучения;
- дополнительного образования.

б) повышения удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного её улучшения и обеспечение соответствия требованиям потребителей и соответствующим федеральным государственным образовательным стандартам.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие документы:

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

2.2. ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.

2.3. ГОСТ Р ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2.4. ГОСТ Р ISO 9001–2015 Системы менеджмента качества. Требования.

2.5. ГОСТ Р ISO 31000-2010 Менеджмент рисков. Принципы и руководство.

2.6. ISO 19011:2011 (ГОСТ Р ИСО 19011-2012) Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Адекватность – соответствие, соразмерность, точность, направленность на достижение результата.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Анализ качества – систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их соответствие поставленным целям.

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

Аутсортинг – передача организацией определенных процессов и производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области.

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

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

Выпуск – разрешение на переход к следующей стадии процесса.

Высшее руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

Данные системы менеджмента качества – равнозначные понятия записей и отчетных данных, применяемых в качестве отчетных документов.

Дефект – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

Документ – информация, представленная на соответствующем носителе.

Документированная процедура – документированный установленный способ осуществления деятельности или выполнения определенной работы (процесса).

Должностная инструкция – это организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника организации при осуществлении им деятельности в определенной должности.

Журнал – документ, составляемый по определенной форме и содержащий периодические записи сведений, событий, операций, входящих и исходящих документов и т.д.

Заинтересованная сторона – лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

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

Идентификация – отождествление, установление соответствия, совпадения.

Информация – значимые данные.

Качество – степень, с которой совокупность характеристик выполняет требования.

Качество образования – комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам и федеральным государственным требованиям (образовательным стандартам и требованиям, устанавливаемым университетами) и (или) потребностям заказчика образовательных услуг, социальным и личностным ожиданиям человека.

Квалификация – характеристика уровня подготовки (готовности) к выполнению определенного вида профессиональной деятельности или конкретных трудовых функций.

Контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или оценкой.

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

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие – невыполнение требования.

Образовательная деятельность – целенаправленные последовательные действия, осуществляемые правомочным юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем по организации и осуществлению образовательного процесса (обучения) с целью реализации образовательных программ, программ профессионального обучения, а также предоставлению дополнительных образовательных услуг.

Образовательная программа – комплекс требований, определяющих основные характеристики (объем, содержание, планируемые результаты), а также организационно-педагогические условия получения образования определенного уровня и (или) направленности.

Образовательные стандарты и требования, устанавливаемые университетами – образовательные стандарты и требования по основным профессиональным образовательным программам высшего образования, самостоятельно устанавливаемые университетами, определенными федеральным законом или указом Президента Российской Федерации.

Образовательные услуги – оказываемые организацией, осуществляющей образовательную деятельность, или индивидуальным предпринимателем услуги по организации и осуществлению образовательного процесса (обучения) в целях освоения обучающимися образовательных программ или программ отдельных учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), если они не завершаются выдачей документа, дающего право на продолжение образования на следующем уровне и занятие профессиональной деятельностью.

Образовательный процесс – педагогически обоснованный процесс обучения, воспитания и развития, организуемый субъектом образовательной деятельности, реализующим образовательную программу (оказывающим образовательные услуги).

Обучающийся – лицо, зачисленное в установленном порядке в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, или заключившее в установленном порядке договор на получение образовательных услуг и осваивающее образовательную программу, программу профессионального обучения.

Образовательная среда – комплекс факторов и услуг, определяющих условия обучения: обеспеченность учебными помещениями, библиотечным обслуживанием, доступ к компьютерам и Интернет, возможность использования оргтехники, наличие помещений для самостоятельных занятий и отдыха обучающихся и т. п.

Образовательная услуга (продукция) – услуга (продукция), связанная с образованием;

Объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Организация – группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Образовательная программа – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях,

предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

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

Положение о структурном подразделении – внутренний организационный документ, разрабатываемый с целью организационно-правового закрепления за структурным подразделением функций управления, рационального разграничения полномочий, установления прав, обязанностей и ответственности руководителя подразделения.

Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Потребитель – организация или лицо, получающая(щее) продукцию.

Правила внутреннего трудового распорядка – локальный нормативный акт образовательной организации, регламентирующий в соответствии с Трудовым кодексом и иными Федеральными Законами порядок приема и увольнения работников, основные права, обязанности и ответственность сторон трудового договора, режим работы, время отдыха, применяемые к работникам меры поощрения и взыскания, а также иные вопросы регулирования трудовых отношений в образовательной организации.

Практика (учебная и производственная) – вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление и развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

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

- мероприятия, направленные на минимизацию рисков.

Проект – уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с датами начала и окончания, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам.

Проектирование и разработка – совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или спецификацию на продукцию, процесс или систему.

Производственная среда – совокупность условий, в которых выполняется работа.

Продукция – результат процесса.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Разработка – это период времени, когда документ находится в состоянии проекта, его адекватность не подтверждена.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Риск – влияние неопределенности, где влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном, а неопределенность является состоянием, связанным с недостатком информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

Руководство по качеству – документ, устанавливающий систему качества в организации.

Свидетельства аудита – записи, изложение фактов или другая информация, которая связана с критериями аудита и может быть проверена.

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

Соответствие – выполнение требований.

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

Улучшение качества – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования.

Управление документацией – деятельность по обеспечению пользователей документа учтенными актуализированными копиями, по проверке, внесению изменений, поддержанию в рабочем состоянии, отмене, изъятию и хранению документов системы менеджмента качества.

Управление записями – комплекс мероприятий, устанавливающий порядок регистрации, идентификации, хранения и изъятия из пользования записей системы менеджмента качества.

Учебный план – документ, определяющий перечень, последовательность и распределение по периодам обучения учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), практик, стажировок, предусмотренных образовательной программой, временные затраты (трудоемкость) на их освоение, а также виды учебной и самостоятельной деятельности, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.

Характеристика – отличительное свойство.

Характеристика качества – собственная характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования.

Федеральный государственный образовательный стандарт – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

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

Элементы системы менеджмента качества – составные части системы, требования к которым установлены в пунктах ИСО 9001:2015 , не разделенные на подпункты с цифровым обозначением.

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

БПК – Братский педагогический колледж федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет».

БЦБК – Братский целлюлозно-бумажный колледж федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет».

ВА – внутренние аудиты.

ВАК – Высшая аттестационная комиссия.

ВО – высшее образование.

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия.

ДГО – отдел по работе с документами государственного образца.

ДИ – должностные инструкции.

ДП – документированная процедура.

ДПО – дополнительное профессиональное образование.

КД – корректирующие действия.

МРЦПК – межотраслевой региональный центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров.

МО – методический отдел.

НИОКР – научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы.

ОО – образовательная организация.

ООП – основная образовательная программа.

ОПОП – основная профессиональная образовательная программа.

ПД – предупреждающие действия.

ППС – профессорско-преподавательский состав.

ПЛ – положения.

ПЛпр – порядок.

ПЛр – регламент.

РАГ – руководитель аудиторской группы.

РИ – рабочие инструкции.

РК – руководство по качеству.

РП – руководитель процесса.

РЦСТ – региональный центр содействия занятости обучающихся и трудоустройству выпускников.

И – инструкции.

СМК – система менеджмента качества.

СПО – среднее профессиональное образование.

УГС – укрупненная группа специальностей.

УГНС – укрупненная группа направлений подготовки (специальностей).

УМУ – Учебно-методическое управление.

УНИД – управление научно-инновационной деятельностью.

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

ФГБОУ ВО «БрГУ» – Университет – организация – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Братский государственный университет».

ЦПК – центральная приемная комиссия.

4. КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Понимание организации и ее контекста

Организация определила внешние и внутренние факторы, относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению, и влияющие на ее способность достигать намеченных результатов в СМК.

К внешним факторам относятся:

- масштабы конкуренции, количество образовательных организаций на территории Иркутской области (при лицензировании новых образовательных программ, при открытии новых профилей проводится анализ реализуемых образовательных программ в регионе);
- потребители (работодатели региона);
- удовлетворение существующих и ожидаемых потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, так как процессы, связанные с потребителями являются ключевыми процессами и оказывают решающее действие на достижение его главных целей. Университет всецело зависит от своих потребителей и в силу этого формирует механизмы определения их потребностей. Университет выделяет следующие категории прямых и косвенных потребителей своей продукции, а также заинтересованные стороны:
- обучающиеся, слушатели МРЦПК, аспиранты, соискатели ученой степени;
- абитуриенты и их родители;
- обучающиеся и их родители;
- выпускники;
- работодатели (предприятия и организации, государственные учреждения, посредники на рынке труда, посредники на рынке НИР);
- персонал Университета (административно-управленческий персонал, научно-педагогические работники, учебно-вспомогательный персонал);
- учредитель в лице Министерства науки и высшего образования России;
- федеральные органы государственной исполнительной власти, органы законодательной власти, органы местного самоуправления;

- государство и общество в целом.

Основная ответственность за определение и анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон в Университете возложена на факультеты, кафедры, УМУ, УАД.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон структурные подразделения Университета реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей, заключенные договоры с предприятиями, учреждениями, организациями, сведения центра занятости города Братска, статистические данные, данные о конкурсе на выделения контрольных цифр приема на направления подготовки, специальности, и пр.);
- маркетинговые исследования обучающихся, выпускников, работодателей в форме анкетного опроса;
- оценка конкурентной позиции Университета на региональном рынке образовательных услуг.

Университет определил и реализует систему мероприятий по обеспечению постоянных связей с потребителями и заинтересованными сторонами.

Обеспечение связи ведется по двум направлениям:

- информирование о деятельности Университета и его услугах (деятельность осуществляется в рамках процессов «Измерение, анализ и улучшение», «Прием обучающихся», «Довузовская подготовка», «Реализация программ среднего профессионального образования», «Реализация программ бакалавриата, специалитета, магистратуры», «Развитие программ подготовки научно-педагогических кадров», «Разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования»);
- обеспечение обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами (деятельность осуществляется в рамках процессов «Измерение, анализ и улучшение», «Прием обучающихся», «Реализация программ среднего профессионального образования», «Реализация программ бакалавриата, специалитета, магистратуры», «Разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования»).

Основное информирование о деятельности Университета и его услугах направлено на категорию потребителей, таких как: обучающиеся школ города Братска, Братского района, Северных районов Иркутской области, где проводится активная профориентационная работа; слушатели Центра довузовской подготовки; абитуриенты и др. Профориентационная работа осуществляется практически всеми структурными подразделениями Университета, входящими в область СМК.

В рамках профориентации используются следующие направления и формы информирования:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование потребителей о реализации программ высшего образования, среднего профессионального образования, дополнительных профессиональных программ, о научной деятельности и др.;
- индивидуальное консультирование абитуриентов;
- проведение образовательных форумов, круглых столов и др.

Кроме информирования в рамках профориентационной работы Университет проводит информирование всех потребителей и заинтересованных сторон по следующим направлениям и формам:

- проведение ярмарок вакансий, научных конференций, студенческих разноплановых мероприятий и пр.;
- размещение информации обо всех направлениях деятельности Университета на официальном сайте Университета;

- информирование обучающихся и работников Университета с помощью информационных стендов;

- размещение наружной рекламы постоянного (вывеска) и временного характера (баннеры, штендеры и пр.);

- рассылка приглашений и информационных писем о мероприятиях Университета;

- телефонная связь, почтовая и электронная переписка с родителями, работодателями, органами законодательной и исполнительной власти;

- другие направления и формы информирования.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами в Университете осуществляется путем проведения маркетинговых исследований потребителей в форме анкетного опроса:

- рецензии работодателей на выпускные квалификационные работы;
- отзывы на выпускников;
- публикации в СМИ;
- письма абитуриентов и родителей;
- обращения в приемную комиссию, в деканаты факультетов, приемные ректора и проректоров;
- благодарности органов государственной исполнительной власти, законодательной власти, органов местного самоуправления и др.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

Система менеджмента качества ФГБОУ ВО «БрГУ» распространяется на все процессы СМК (деятельности руководства, основные и обеспечивающие процессы), все структурные подразделения в отношении проектирования, разработки и реализации образовательных программ, оказания образовательных услуг по подготовке кадров со средним профессиональным, высшим образованием, а также по программам профессионального обучения, дополнительного образования в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитации; научно-исследовательской деятельности.

Руководство по качеству ФГБОУ ВО «БрГУ» не включает требования к аспектам других систем менеджмента.

Основным документом СМК Университета является настоящее Руководство по качеству, в котором определены основные виды деятельности и процессы, создающие систему менеджмента качества.

Руководство по качеству - документ, который:

- определяет область распространения СМК, включая обоснование исключений;
- описывает СМК в соответствии с определенной стратегией развития, Политикой и целями в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ», а также требованиями ИСО 9001: 2015;
- содержит ссылки на документированные процедуры СМК или другие документы;
- описывает взаимодействие процессов СМК Университета.

В РК могут вноситься изменения, которые рассматриваются Советом по качеству ФГБОУ ВО «БрГУ» и утверждаются приказами ректора.

Пересмотр РК осуществляется по мере необходимости, но не реже чем один раз в три года с целью актуализации. РК может подлежать также внеплановому пересмотру при изменении Политики в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» или Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ, реструктуризации системы управления Университета и т.д. Инициировать изменение РК могут: ректор, ответственный за СМК, члены Совета по качеству, начальник методического отдела, ведущий специалист СМК.

При введении в действие новой версии РК все бумажные экземпляры предыдущей версии РК признаются утратившими силу и руководители структурных подразделений должны изъять их из обращения.

Работники МО заменяют утратившую силу электронную версию РК новой версией РК на внутреннем сайте БрГУ.

Проверка соблюдения требований РК производится во время внутренних и внешних аудитов.

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

В ФГБОУ ВО «БрГУ» разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается система менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015.

Модель СМК ФГБОУ ВО «БрГУ» основана на процессном подходе (рис.1). Применение процессного подхода позволяет определять и учитывать постоянно меняющиеся требования потребителей и других заинтересованных сторон Университета, изменения внешней и внутренней среды. Управление деятельностью Университета как системой взаимосвязанных процессов дает возможность обеспечить необходимую скоординированность действий, нацелить каждый процесс на необходимый результат в соответствии с целями и задачами Университета.

Процессы СМК распределены по трем группам (Приложение 1):

- деятельность руководства в СМК;
- основные процессы СМК;
- обеспечивающие процессы СМК.

Последовательность и взаимодействие процессов СМК представлены в Приложении 2.

СМК Университета распространяется на следующие уровни управления:

- университет;
- колледжи;
- структурные подразделения, обеспечивающие образовательную деятельность;
- факультеты;
- кафедры.

Рис. 1. Модель системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «БрГУ»

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и обязательства

5.1.1. Общие положения

Высшее руководство ФГБОУ ВО «БрГУ» принимает на себя обязательства по разработке и внедрению СМК, а также постоянному повышению ее результативности. Руководство ФГБОУ ВО «БрГУ»:

- доводит до сведения работников Университета важность выполнения требований потребителя, а также законодательных и нормативных требований посредством озвучивания подобных вопросов на ученом совете, Совете по качеству, ректорских совещаниях;
- устанавливает Политику в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- обеспечивает установление Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- проводит анализ СМК со стороны руководства;
- обеспечивает наличие необходимых ресурсов для стабильного функционирования и динамичного развития СМК, а также достижения Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ».

Основные виды деятельности руководства Университета в СМК указаны в блоке процессов «Деятельность руководства в СМК».

Ответственность руководства ФГБОУ ВО «БрГУ» в СМК включает:

- реализацию Политики в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ и Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- планирование и развитие СМК;
- распределение ответственности и полномочий;
- подготовку образовательной организации к лицензированию на осуществление образовательной деятельности и аккредитации реализуемых ОПОП;
- информирование общества;
- обеспечение финансирования СМК ФГБОУ ВО «БрГУ».

Высшее руководство должно обеспечивать наличие свидетельств принятия своих обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности посредством:

- доведения до сведения персонала Университета важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- разработки Политики в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- обеспечения разработки Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- проведения анализа СМК со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами.

5.1.2. Ориентация на потребителя

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- обучающиеся образовательных учреждений;
- абитуриенты;
- обучающиеся и их семьи;
- работники Университета;
- работодатели;
- общество и государство в целом.

Выполнение требований общества и государства обеспечивается в рамках государственного контроля и надзора за качеством образования и осуществляется государственными органами управления образованием в соответствии с их компетенцией,

предусмотренной Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.

Деятельность ФГБОУ ВО «БрГУ», связанная с выполнением обязательных требований, реализуется в рамках административной системы Университета.

5.2. Политика в области качества

5.2.1. Разработка Политики в области качества

Политика в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» формируется на основании:

- Стратегической цели и Политики развития ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- обязательств руководства в сфере управления качеством и обязательств перед потребителями;
- требований ИСО 9001:2015;
- анализа удовлетворенности потребителей и информации о результативности СМК;

Политика в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» принята на заседании Совета по качеству и утверждена приказом ректора. Политика в области качества создает основу для постановки и анализа Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ.

Политика в области качества является неотъемлемым элементом управления Университетом и основой планирования его деятельности.

Руководство Университета берет на себя обязательства и несет ответственность за:

- реализацию Политики в области качества, обеспечивающей достижение стратегической цели;
- поддержание и повышение результативности действующей системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 , ГОСТ Р ISO 9001–2015 на основе постоянного анализа рисков и возможностей.

5.2.2. Доведение Политики в области качества

Политика в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» доводится до сведения всех работников Университета, его партнеров и иных заинтересованных сторон. Политика в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» находится в свободном доступе для работников и заинтересованных сторон, размещается на сайте Университета, на информационных стендах структурных подразделений ФГБОУ ВО «БрГУ».

Ответственность за понимание Политики в области качества на всех уровнях руководства ФГБОУ ВО «БрГУ» несет высшее руководство ФГБОУ ВО «БрГУ».

Политика в области качества подлежит пересмотру на Совете по качеству по мере потери актуальности и осуществляется в рамках анализа СМК. Ответственность за её актуализацию возложена на ответственного за СМК.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в Университете

Обязанности работников ФГБОУ ВО «БрГУ» определены в трудовых договорах и дополнительных соглашениях о возложении дополнительных обязанностей. Профессорско-преподавательский состав разрабатывает индивидуальные планы работ, в которых определены основные виды работ, планируемые преподавателями на учебный год.

Должностные обязанности работников в соответствии со штатным расписанием определены в должностных инструкциях. Дополнительные обязанности вменяются работнику с его согласия путем заключения дополнительного соглашения о возложении дополнительных обязанностей.

Основные функции, задачи, права и обязанности структурных подразделений определены в положениях о структурных подразделениях.

Экземпляры должностных инструкций находятся на рабочих местах работников. Бумажные экземпляры положений о структурных подразделениях хранятся в соответствующих номенклатурных делах структурных подразделений. Электронные версии положений о структурных подразделениях размещены на официальном и внутреннем сайтах ФГБОУ ВО БрГУ/Система менеджмента качества/Организационно-распорядительные документы Министерства науки и высшего образования РФ/Организационные документы ФГБОУ ВО «БрГУ».

Каждый работник ФГБОУ ВО «БрГУ» несет ответственность за реализацию Политики в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» и Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» и выполнение требований СМК в рамках своих должностных обязанностей.

Ответственность и полномочия доводятся до сведения каждого работника Университета путем ознакомления с соответствующими документами.

Ответственным за СМК является один из проректоров. Его функции определены Рабочей инструкцией «Функции ответственного за систему менеджмента качества федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет» (СМК-РИ-02-3.0-2020).

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

ФГБОУ ВО «БрГУ» предпринимает КД с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Формируемые КД адекватны последствиям выявленных несоответствий.

ФГБОУ ВО «БрГУ» определяет действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия соответствуют возможным последствиям потенциальных проблем.

Основанием для проведения КД и ПД являются решения ответственного за СМК, а также руководителей структурных подразделений на основании анализа причин:

- актуальных несоответствий (проводятся коррекции, КД);
- потенциальных несоответствий (проводятся ПД).

К источникам информации, по которым может быть принято решение о разработке КД и ПД, относятся:

- результаты внутреннего аудита;
- рекомендации, претензии, жалобы потребителей и других заинтересованных сторон;
- записи о несоответствующей продукции;
- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- результаты измерения удовлетворенности потребителей;
- результаты измерения процессов.

КД и ПД предпринимаются с целью:

- демонстрации Университетом своей способности всегда предоставлять услуги, поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного её улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

КД и ПД должны отвечать следующим требованиям:

- адекватность (соответствие КД и ПД несоответствию);
- выполнимость (наличие ресурсов для выполнения);
- своевременность;
- обоснованность (принятие решений, основанных на фактах);
- должны иметь четкие сроки исполнения и предусматривать конкретных исполнителей.

КД и ПД реализуются в соответствии с Документированной процедурой «Корректирующие и предупреждающие действия» (СМК-ДП-10-04-4.0-2020).

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Цели в области качества должны быть:

- установлены для соответствующих направлений деятельности и уровней внутри Университета;
- согласованы с Политикой в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- актуализированы по мере их достижения в рамках установленной Политики в области качества;
- измеряемы;
- поставлены на текущий учебный год.

Разработка целей в области качества и анализ их достижения осуществляются в соответствии с Рабочей инструкцией «Разработка целей в области качества и анализ их достижения федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет» (СМК-РИ-04-3.0-2020).

Информация о достижении целей в области качества Университета за истекший учебный год, а также показатели на следующий учебный год документируются и входят в Анализ СМК со стороны руководства.

6.3. Планирование изменений

В контексте СМК ФГБОУ ВО «БрГУ» под планированием системы менеджмента качества понимается проектирование, разработка и внедрение СМК, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

Руководство Университета обеспечивает планирование и развитие СМК посредством:

- определения процессов СМК, их последовательности, взаимодействия и применения (Приложение 3);
- определения критериев и методов для результативности при осуществлении процессов и управлении ими;
- обеспечения ресурсов и информации для поддержки и мониторинга процессов, устранения причин несоответствий;
- установления требований и изучения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- актуализации документации процессов СМК для поддержания ее в рабочем состоянии;
- обеспечения мер для постоянного улучшения процессов СМК на основе систематических проверок (аудитов) качества предоставляемых образовательных услуг в отношении проектирования, разработки и реализации образовательных программ, оказания образовательных услуг по подготовке кадров со средним профессиональным, высшим образованием, а также по программам профессионального обучения, дополнительного образования в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитации; научно-исследовательской деятельности.

С целью развития СМК в ФГБОУ ВО «БрГУ» осуществляется функционирование деятельности всех процессов СМК.

Постоянное улучшение СМК, внесение в нее изменений, планирование деятельности процессов осуществляется при сохранении ее целостности. Сохранение целостности СМК обеспечивается посредством координации всех видов деятельности по разработке, внедрению и обеспечению эффективного функционирования СМК со стороны ответственного за СМК.

7. ПОДДЕРЖКА

7.1. Ресурсы

7.1.1. Общие положения

Университету необходимы ресурсы для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, а также для постоянного повышения ее результативности и удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

7.1.2. Человеческие ресурсы

7.1.2.1. Процесс 3.1 «Управление персоналом»

Цель процесса - обеспечение всех видов деятельности квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией. Работники, выполняющие работу, влияющую на качество образовательного процесса и научно-технической продукции, должны быть компетентными на основе соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-3.1 «Управление персоналом».

7.1.2.2. Процесс 3.7 «Социальная поддержка обучающихся и работников»

Цель процесса - оказание обучающимся и работникам Университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Вид деятельности в рамках процесса «Социальная поддержка обучающихся и работников», показатели качества процесса и форма отчетности приведены в Приложении 3.

7.1.3. Инфраструктура

7.1.3.1. Процесс 3.6 «Управление инфраструктурой и производственной средой»

Цель процесса:

- обеспечение и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры, позволяющей наиболее полно и эффективно реализовать образовательную, научно-исследовательскую и инновационную деятельность;
- формирование, поддержание и развитие производственной среды, а также обеспечение комфортных условий деятельности работников Университета.

Вид деятельности в рамках процесса «Управление инфраструктурой и производственной средой», показатели качества процесса и форма отчетности приведены в Приложении 6.

7.1.3.2. Процесс 3.3 «Управление электронной информационно-образовательной средой»

Цель процесса - формирование и развитие корпоративной информационной среды Университета, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

К основным функциям процесса относятся:

- интеграция всех информационных систем ФГБОУ ВО «БрГУ», направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов и повышения результативности и эффективности всех видов деятельности Университета;

- информирование общества о деятельности Университета и создание позитивного имиджа Университета на рынке образовательных услуг и научно-исследовательской и инновационной продукции.

Вид деятельности в рамках процесса «Управление электронной информационно-образовательной средой», показатели качества процесса и форма отчетности приведены в Приложении 5.

7.1.3.3. Процесс 3.2 «Редакционно-издательская деятельность»

Цель процесса - подготовка, выпуск и распространение учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий в соответствии с уставной деятельностью Университета.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-3.2 «Редакционно-издательская деятельность».

7.1.3.4. Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»

Цель процесса - удовлетворение потребностей в информационных ресурсах и организации библиотечного и информационно-библиографического обслуживания обучающихся и работников.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание».

7.1.4. Среда для функционирования процессов

Целью управления внутренней производственной средой является создание в ФГБОУ ВО «БрГУ» условий для обучающихся и персонала организации, необходимых для осуществления образовательной деятельности и ее улучшения.

Университет определил, создал и поддерживает среду, необходимую для функционирования ее процессов и достижения соответствия требованиям к продукции и услугам.

В «Правилах внутреннего распорядка ФГБОУ ВО «БрГУ» отражены требования к условиям обучения, в том числе к аудиториям, служебным помещениям, лабораториям, общежитиям и местам общего пользования, обеспечивающим безопасность обучения, труда и охрану здоровья. В ФГБОУ ВО «БрГУ» проводится анализ состояния внешней и внутренней среды процесса обучения, территории образовательного учреждения, определяются и устраняются риски.

С целью удовлетворения потребностей обучающихся и работников Университета в информационных ресурсах руководством обеспечивается поддержание библиотечного фонда Университета, функционированием электронно-информационной образовательной среды, формирование библиотечного фонда осуществляется с учетом нормативных требований Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, а также заявок от структурных подразделений Университета.

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений

7.1.5.1.Общие положения

Управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном процессе заключается в управлении средствами проведения контрольных мероприятий.

Образовательные услуги предоставляются ФГБОУ ВО «БрГУ» в соответствии с:

- требованиями ФГОС среднего профессионального и высшего образования и нормативно-правовых документов;

- дополнительными требованиями потребителей.

7.1.5.2. Прослеживаемость измерений

Измерение соответствия образовательных услуг СПО, ВО осуществляется Университетом в процессе проведения контрольных мероприятий, а именно посредством выполнения обучающимися и сдачи:

- контрольных работ;
- курсовых работ (проектов);
- рефератов;
- зачетов;
- экзаменов;
- государственного экзамена;
- выпускной квалификационной работы.

Средствами измерения качества образовательных услуг являются:

- тесты, включая средства электронного тестирования;
- вопросы для подготовки к экзамену (зачету);
- экзаменационные билеты.

Вопросы для подготовки к экзамену (зачету) должны соответствовать требованиям ФГОС среднего профессионального и высшего образования.

Формулировка вопросов должна быть информативной и четко определять требуемый объем и глубину знаний обучающегося.

Перечень вопросов к экзамену (зачету) по дисциплине должен быть исчерпывающим и содержать в тематическом порядке все вопросы, которые включены в экзаменационные билеты или которые выносятся на собеседование при зачете.

Экзаменационные билеты должны быть оформлены согласно разработанной в Университете формы бланковой документации, рассмотрены и утверждены на заседании кафедры.

Ответственными за процесс управления устройствами для мониторинга и измерения образовательных услуг являются заведующие кафедрами.

Управление устройствами для мониторинга и измерения научно-учебного лабораторного оборудования осуществляется на кафедрах. Ответственными за этот процесс являются заведующие лабораториями, в обязанности которых входят:

- наблюдение за состоянием контрольно-измерительной аппаратуры;
- обеспечение своевременного представления ее на периодическую государственную проверку;
- ремонт оборудования.

7.1.6. Знания организации

Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов СМК и для достижения соответствия продукции и услуг, которые основываются на:

- внутренних источниках: (локальные нормативные акты Университета, необходимые для функционирования процессов и для достижения соответствия продукции и услуг; монографии, учебники, авторами которых являются НПР Университета и др.).
- внешних источниках: ФГОС ВО, СПО, материалы международных, всероссийских и региональных конференций, методические рекомендации, письма и приказы Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и др.

Знания Университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объёме и хранятся в архиве Университета, управлении научно-исследовательской деятельности, Учебно-методическом управлении, деканатах и кафедрах.

К знаниям организации относятся основные профессиональные образовательные программы, которые разрабатываются в соответствии ФГОС ВО, СПО кроме того контрольно-измерительные материалы (фонды оценочных средств), рабочие программы дисциплин, практик, программы государственной итоговой аттестации, учебно-методические материалы, программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки, научные знания.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций Университет оценивает текущий уровень знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Ответственным за процесс является проректор по учебной работе. Регламентирующие документы, входы, выходы, записи, критерии и показатели результативности процесса определены в информационных картах процессов: «Реализация программ среднего профессионального образования», «Реализация программ бакалавриата, специалитета, магистратуры», «Разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования».

7.2. Компетентность

Цель: поддержание компетентности работников на уровне, обеспечивающем способность удовлетворять требования обучающихся к процессу обучения.

Для этого Университет:

- определил необходимую компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу под его управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества;
- обеспечивает компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта;
- там, где это применимо, предпринимает действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивает результативность предпринятых действий;
- регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.

ФГБОУ ВО «БрГУ» располагает кадровым составом, способным решать стоящие перед Университетом задачи. Университет планирует систему управления персоналом для поддержания процессов обучения и повышения компетентности основного и вспомогательного персонала.

Квалификационные требования к персоналу изложены в соответствующих должностных инструкциях.

Подготовка и повышение квалификации персонала осуществляется в соответствии с результатами анализа рисков и реализации возможностей организации в соответствующий период ее существования.

Управление процессом повышения компетентности и подготовки персонала проводится путем изучения соответствия компетенций научно-педагогических работников текущим задачам реализации образовательных программ и состоит из:

- определения необходимой компетентности 1С, выполняющего работу, которая влияет на качество обучения, путем сравнения требований учебных планов с текущей компетентностью ППС;
- обеспечения подготовки в целях обеспечения необходимой компетентности;
- оценки предпринятых действий;
- ведения учета академической и управленческой компетентности штата работников;
- обеспечения осведомленности всего персонала о потребностях заинтересованных сторон, актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества.

Данные о персонале, в том числе записи о подготовке и переподготовке персонала (планы, удостоверения, свидетельства, протоколы и др.) хранятся в отделе кадров, методическом отделе и постоянно актуализируются.

Виды деятельности необходимые записи, ответственность по шагам процесса, показатели результативности отражены в карте процесса 3.1 «Управление персоналом».

7.3. Осведомленность

Высшее руководство Университета обеспечивает осведомленность соответствующих лиц:

- о Политике в области качества. Работников Университета знакомят с Политикой в области качества во время проведения заседаний Советов факультетов, заседаний кафедр, собраний работников структурных подразделений, а также путем размещения в общедоступных местах и на сайте Университета. Свидетельством ознакомления работников являются их подписи в Журналах ознакомления с документами системы менеджмента качества в каждом структурном подразделении;
- о соответствующих целях в области качества путем размещения в общедоступных местах и на сайте Университета;
- о своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности. Работники Университета осведомлены о своем вкладе в результативность СМК посредством ознакомления с должностными инструкциями, с Положением о структурном подразделении, в которых поставлены задачи, направленные на получение запланированных результатов деятельности Университета;
- о последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

В документированной процедуре «Управление несоответствующей продукцией (услугой)» описан порядок действий при обнаружении несоответствий. Университет обеспечивает своевременное доведение информации, необходимой для функционирования процессов, результативности СМК до своих работников и заинтересованных лиц посредством:

- размещения информации на сайте Университета (http://www.brstu.ru/);
- публичного принятия решений и обсуждения результатов анализа деятельности на советах всех уровней (ученый совет, методический совет, научно-технический совет, ученый совет факультетов);
- публикации принятых решений и их рассылки по соответствующим структурным подразделениям по ИС 1С «Документооборот»;
- доведения распорядительных документов до сведения работников, а также иное документационное обеспечение, что регулируется документированной процедурой «Управление документацией».

7.4. Коммуникации

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем работникам ФГБОУ ВО «БрГУ» в пределах их полномочий.

Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки СМК ФГБОУ ВО «БрГУ».

Информация о функционировании СМК ФГБОУ ВО «БрГУ» выносится на обсуждение заседаний ученого совета, Совета по качеству, методического совета, ректорских совещаний.

Ответственный за СМК, проректоры, деканы факультетов и заведующие кафедрами информируют работников ФГБОУ ВО «БрГУ» о состоянии и развитии СМК Университета.

7.5. Документированная информация

7.5.1. Общие положения

Документация СМК Университета включает в себя:

1) Стратегическую цель и Политику развития ФГБОУ ВО «БрГУ»;

2) Политику в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» и Цели в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ»;

3) Настоящее Руководство по качеству;

4) Документированные процедуры:

- СМК-ДП-7.5-01-7.0-2020 «Управление документацией»;
- СМК-ДП-7.5-02-4.0-2020 «Управление записями»;
- СМК-ДП-9.2-03-6.0-2020 «Внутренние аудиты»;
- СМК-ДП-10-04-4.0-2020 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- СМК-ДП-8.7-05-3.0-2020 «Управление несоответствующей продукцией (услугой)»;

5) Схему взаимодействия процессов (Приложение 3);

6) Информационные карты процессов;

7) Должностные инструкции;

8) Положения;

9) Рабочие инструкции:

- СМК-РИ-01-3.0-2020 «Функции руководителей процессов СМК федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет»;
- СМК-РИ-02-3.0-2020 «Функции ответственного за СМК федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет»;
- СМК-РИ-03-4.0-2020 «Общие требования к построению, изложению и оформлению Положений федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет»;
- СМК-РИ-04-3.0-2020 «Разработка целей в области качества и анализ их достижения в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Братский государственный университет»;

10) Журналы;

11) Записи по качеству.

7.5.2. Создание и обновление

Применение документации СМК способствует достижению соответствия требованиям потребителей всех уровней и улучшению качества, обеспечению подготовки кадров, идентификации и прослеживаемости, получению объективных доказательств при оценке соответствия требованиям СМК и результативности ее процессо.

Основными функциями документов СМК являются:

- передача и хранение информации;
- свидетельство о соответствии (обеспечение данных о выполнении запланированных действий);
- предоставление информации для сохранения и распространения опыта Университета;
- снижение негативного воздействия от возникающих несоответствий в деятельности Университета.

Жизненный цикл внутреннего документа состоит из следующих стадий:

- разработка и согласование проекта документа;

- утверждение, регистрация, размножение, рассылка, учет, внедрение и хранение документа;

- актуализация (проверка), внесение изменений и переиздание;

- отмена (аннулирование), изъятие, архивное хранение и уничтожение.

Эффективное функционирование СМК невозможно без записей, в которых фиксируются доказательства соответствия услуги (продукции) и всей СМК Университета требованиям потребителей.

Целью управления записями является определение средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей в каждом структурном подразделении и в Университете в целом.

Достижение этой цели способствует обеспечению:

- быстрого доступа к данным о качестве;

- возможности оперативного получения достоверной информации о результатах деятельности по всем процессам;

- информация о результатах деятельности каждого конкретного подразделения.

Для реализации этой цели решаются следующие задачи:

- распределение полномочий, функций и ответственности по подразделениям ФГБОУ ВО «БрГУ» в части сбора, регистрации, систематизации, хранения и выдачи записей и данных о качестве;

- применение процедур управления для обеспечения регистрации достоверных записей и данных о качестве, для того чтобы в дальнейшем располагать необходимыми сведениями для оценки результативности СМК в целом и ее улучшения.

7.5.3. Управление документированной информацией

Управление документацией определено в СМК-ДП-7.5-01-7.0-2020 «Управление документацией».

Управление документацией заключается в создании условий, обеспечивающих получение и хранение необходимой документной информации, ее быстрый поиск и доведение до потребителей в установленные сроки и с наименьшими затратами.

Управление записями определено в СМК-ДП-7.5-02-4.0-2020 «Управление записями».

Единый порядок управления записями способствует эффективному проведению анализа и принятия управленческих решений на всех уровнях руководства Университетом.

8. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

8.1. Планирование и управление операциями

Продукцией ФГБОУ ВО «БрГУ» являются образовательные услуги, научно-исследовательская и инновационная продукция.

Университетом разработаны процессы, необходимые для осуществления образовательной, научной и инновационной деятельности (Приложение 2, блок «Основные процессы СМК»).

Для качественного оказания образовательных услуг, производства научно-исследовательской и инновационной продукции осуществляется планирование, при котором учитываются:

- Цели в области качества и требования к образовательным услугам, научно-исследовательской и инновационной продукции;

- потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечение ресурсами;

- необходимая деятельность по мониторингу и контролю, а также критерии приемки услуг и продукции (выполненных работ);

- ведутся записи, обеспечивающие свидетельство того, что процессы соответствуют требованиям.

Документами по планированию в ФГБОУ ВО «БрГУ» являются:

- планы работы ученого совета, ученых советов факультетов, Совета по качеству, методического совета, научно-технического совета.
- планы работы кафедр;
- учебные планы;
- тематический план научно-исследовательской работы;
- планы воспитательной работы факультетов и университета;
- программы внутренних аудитов;
- и другие.

8.2. Требования к продуктам и услугам

Определение и анализ требований, установленных потребителями, относящихся к образовательным услугам, научно-исследовательской и инновационной продукции ФГБОУ ВО «БрГУ» осуществляется двумя путями:

1. Обеспечение выполнения законодательных и других обязательных требований, применимых к образовательным услугам, научно-исследовательской и инновационной продукции.
2. Изучение удовлетворенности основных групп потребителей.

8.2.1. Связь с потребителем

Связь с потребителями включает:

- обеспечение информацией о продукции и услугах;
- обработку запросов, контрактов или заказов, включая их изменения;
- получение отзывов о продукции и услугах от потребителей, включая претензии потребителей;
- обращение или управление собственностью потребителей;
- установление специальных требований к действиям, предпринимаемым в непредвиденных обстоятельствах, там, где это уместно.

Цель: определение требований:

- к образовательной деятельности, установленные потребителем;
- не заявленных потребителем, но необходимых для реализации образовательной деятельности;
- законодательных и других обязательных требований, относящихся к образовательной деятельности (ФГОС ВО, СПО, Постановления Правительства Российской Федерации, приказы Минобрнауки России и др.);
- любых дополнительных требований, определенных ФГБОУ ВО «БрГУ».

Потребителями образовательных услуг ФГБОУ ВО «БрГУ» являются: абитуриенты, обучающиеся, предприятия - работодатели.

Требования абитуриентов определяются на основании поданных заявлений, данных о конкурсах на специальности, направления подготовки.

Требования предприятий работодателей определяются на основании заявок на трудоустройство, договоров на обучение, анкетирования.

Требования обучающихся выявляются на основании анкетирования, заявлений, а также в процессе личных контактов, телефонных переговоров, письменных требований, опроса.

Требования, не определенные потребителем, но необходимые для осуществления образовательной деятельности, определяются образовательными стандартами (ФГОС ВО, СПО), лицензионными и аккредитационными показателями ФГБОУ ВО «БрГУ».

Законодательные и другие обязательные требования, применимые к образовательной деятельности определяются в процессе анализа Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»; Постановлений Правительства Российской Федерации, регламентирующие деятельность Министерства науки и высшего образования России и Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки.

Любые дополнительные требования, рассматриваемые БрГУ как необходимые, определяются договором (контрактом, дополнительным соглашением к трудовому договору).

Ответственность за организацию функционирования и соблюдение процесса управления определением требований, относящихся к образовательной деятельности, возлагается на проректора по учебной работе.

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

При определении требований к продукции и услугам, которые будут предлагаться потребителям, ФГБОУ ВО «БрГУ» считает, что:

а) требования к продукции и услугам определены, включая:

- применимые законодательные и нормативные правовые требования;
- требования, рассматриваемые организацией как необходимые.

б) может выполнять требования к продукции и услугам, которые Университет предлагает.

Требования к образовательным услугам определяются потребителями.

- государством - зафиксированы в ФГОС ВО, СПО;
- абитуриентами;
- работодателями;
- обучающимися (и/или их родителями).

Законодательные и другие обязательные требования к образовательной услуге определены:

- ФГОС ВО, СПО;
- Уставом ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- Руководством по качеству;
- санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами, требованиями пожарной безопасности;
- требованиями локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «БрГУ».

Дополнительные требования к образовательной услуге определяются основной профессиональной образовательной программой, а также при формировании вариативной части учебных планов.

Ответственность за организацию функционирования и соблюдение процесса управления определением требований, относящихся к образовательной деятельности, возлагается на проректора по учебной работе.

8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

8.2.3.1. Университет обладает способностью выполнять требования к продукции и услугам, которые он предлагает потребителям. Университет проводит анализ, прежде чем принять обязательство поставить продукцию или предоставить услуги потребителям, чтобы учесть:

- требования, установленные потребителем, в том числе требования к поставке и деятельности после поставки;
- требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- требования, установленные организацией;

- законодательные и нормативные правовые требования, применимые к продукции и услугам;

- требования контракта или заказа, отличающиеся от ранее сформулированных.

ФГБОУ ВО «БрГУ» обеспечивает, чтобы были приняты решения по требованиям контракта или заказа, отличающиеся от ранее установленных.

Если потребитель не выдвигает документированных требований, Университет подтверждает его требования до принятия к исполнению.

8.2.3.2. Университет регистрирует и сохраняет документированную информацию, насколько это применимо, в отношении:

- результатов анализа;

- любых новых требований к продукции и услугам.

Цель: обеспечение потребностей и ожиданий потребителей в соответствии с Политикой в области качества.

Анализ требований потребителей осуществляется до принятия ФГБОУ ВО «БрГУ» на себя обязательств по реализации образовательной деятельности и обеспечивает уверенность в том, что:

- требования потребителей, предъявляемые к образовательной деятельности, четко определены и прописаны в договоре (контракте) на обучение;

- осуществляется согласование требований, отличающихся от ранее сформулированных в контрактах или договорах, и документально оформляется;

- ФГБОУ ВО «БрГУ» располагает возможностями для обеспечения требований потребителей к образовательной деятельности.

Результаты анализа требований потребителей и последующих действий, вытекающих из анализа, регистрируются в виде записей (перечень направлений (профилей подготовки), специальностей, отчет центральной приемной комиссии, отчет ректора, научно-педагогическая квалификация - дипломы, аттестаты, удостоверения, ОПОП, РПД, РПП, Программы ГИА, протоколы заседаний кафедр, отражающие пересмотр программ учебных дисциплин, практик, протоколы ученых советов факультетов, ученого совета Университета, отчет о самообследовании деятельности ФГБОУ ВО «БрГУ», ежегодные статистические отчеты ВПО-1,2, мониторинг эффективности).

Ответственность за организацию функционирования и соблюдение процесса анализа требований, относящихся к образовательной деятельности, возлагается на ректора.

8.2.4. Изменения в требованиях к продуктам и услугам

Если требования к продукции и услугам изменены, Университет обеспечивает, чтобы в соответствующую документированную информацию были внесены поправки, а соответствующий персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях.

Изменения требований к оказываемой образовательной услуге фиксируются в соответствующих документах и доводятся до сведения персонала (на заседаниях кафедр, ученых советов факультетов).

Анализ требований, относящихся к оказанию образовательной услуги, осуществляется со стороны государства в лице его уполномоченного органа:

- определение требований - принятие и утверждение ФГОС (нормативно-правовой акт);

- способность Университета выполнять определенные требования - лицензирование образовательной деятельности;

- анализ выполнения Университетом определенных требований - государственная аккредитация.

Помимо анализа со стороны уполномоченных государственных органов, анализ осуществляется и другими организациями в результате проводимых инспекционных аудитов, мониторингов и рейтингов.

Ответственность за организацию функционирования и соблюдение процесса управления определением требований, относящихся к образовательной деятельности, возлагается на проректора по учебной работе.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

Процесс 2.1 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ»

Цель процесса - планирование, разработка организационного и методического обеспечения процесса 2.5 «Реализация программ бакалавриата, специалитета, магистратуры». Результатом процесса является создание основных образовательных программ (ОПОП), комплекта учебно-методических материалов по реализуемым ОПОП, обеспечивающих подготовку специалистов, бакалавров, магистров, аспирантов по соответствующим направлениям подготовки.

Вид деятельности в рамках процесса «Проектирование и разработка основных образовательных программ», показатели качества процесса и форма отчетности приведена в Приложении 6.

8.4. Управление внешне поставляемыми процессами

8.4.1. Процесс 3.5 «Управление закупками»

Цель процесса - обеспечение всех видов деятельности необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-3.5 «Управление закупками».

К процессам аутсортинга в ФГБОУ ВО «БрГУ» относится проведение производственных, педагогических практик, осуществляемых на предприятиях, в общеобразовательных организациях. Управление этим процессом осуществляется на основе договоров между ФГБОУ ВО «БрГУ» и организациями, в соответствии с которыми указанные организации независимо от их организационно-правовых форм обязаны предоставлять места для прохождения практики обучающимися.

8.5. Производство продукции и предоставляемых услуг

8.5.1. Процесс 2.1 «Довузовская подготовка»

Цель процесса - деятельность по повышению уровня общеобразовательной подготовки учащихся образовательных организаций, профессиональных образовательных организаций, работающей молодежи и других категорий населения.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-2.2 «Довузовская подготовка».

8.5.2. Процесс 2.2 «Прием обучающихся»

Цель процесса - обеспечение прав граждан на образование в части приема, установленных Конституцией и законодательством Российской Федерации, гласности и открытости всех процедур приема.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения

результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-2.3 «Прием обучающихся».

8.5.3. Процесс 2.4 «Реализация программ среднего профессионального образования»

Цель процесса - формирование у обучающихся компетенций в целях удовлетворения потребностей личности в углублении и расширении образования на базе основного общего, среднего (полного) общего образования.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-2.4 «Реализация программ среднего профессионального образования».

8.5.4. Процесс 2.5 «Реализация программ бакалавриата, специалитета, магистратуры»

Цель процесса - формирование у обучающихся компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней с выдачей документа об образовании и о квалификации государственного образца.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-2.5 «Реализация программ бакалавриата, специалитета, магистратуры».

8.5.5. Процесс 2.6 «Реализация программ подготовки научно-педагогических кадров»

Цель процесса – подготовка научно-педагогических и научных кадров высшей квалификации (кандидатов и докторов наук).

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-2.6 «Реализация программ подготовки научно-педагогических кадров».

8.5.6. Процесс 2.7 «Разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования (ДПО)»

Цель процесса - формирование у слушателей дополнительных актуальных профессиональных компетенций по имеющемуся профилю, квалификации, с учетом требований профессиональных стандартов, профильных заказчиков в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся выдачей соответствующего документа о повышении квалификации или профессиональной переподготовке.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-2.7 «Разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования (ДПО)».

8.5.7. Процесс 2.8 «Научные исследования и разработки»

Цель процесса – проведение научных исследований и разработок в интересах внутренних (процессы и подразделения организации) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения

результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-2.8 «Научные исследования и разработки».

8.5.8. Процесс 2.9 «Инновационная деятельность»

Цель процесса – создание, разработка и внедрение инновационных подходов, методов и продукции в интересах внутренних (процессы и подразделения организации) и внешних потребителей.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам, а также критерии, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процесса СМК, так и при его управлении приведены в информационной карте процесса СМК-ИКП-2.9 «Инновационная деятельность».

8.6. Выпуск продуктов и услуг

Цель: предотвращение рисков при осуществлении образовательной деятельности, не соответствующей установленным требованиям. Университет внедряет запланированные мероприятия на соответствующих этапах в целях верификации выполнения требований к продукции и услугам.

Выпуск продукции и услуг для потребителя не должен происходить до окончания реализации всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами, кроме тех случаев, когда это санкционировано уполномоченным органом и/или лицом и, когда это применимо, самим потребителем.

Университет регистрирует и сохраняет документированную информацию о выпуске продукции и услуг. Документированная информация включает:

- свидетельства, демонстрирующие соответствие критериям приемки;
- прослеживаемость в отношении должностного лица (лиц), санкционировавшего(их) выпуск продукции и услуг.

Контроль качества образовательной деятельности предусмотрен на всех этапах реализации в соответствии с запланированными мероприятиями и проводится посредством контроля и оценки знаний обучающихся.

Проводятся следующие виды контроля и оценки знаний при осуществлении образовательной деятельности:

- вступительные испытания в форме и по материалам ЕГЭ. Абитуриенты, сдававшие ЕГЭ в текущем году, представляют свидетельство о сдаче ЕГЭ. Порядок организации и проведения вступительных испытаний регламентирован «Правилами приема в ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- текущий контроль успеваемости проводится с целью контроля и оценки (на основании тестов, контрольных заданий, домашних работ и т.п.) уровня знаний и степени усвоения обучающимися учебного материала соответствующей дисциплины по мере ее изучения. Результаты текущего контроля успеваемости проставляются преподавателями в ведомостях деканата в сроки, установленные графиком учебного процесса;
- промежуточная аттестация проводится в форме зачетов и экзаменов. Результаты промежуточной аттестации регистрируются в зачетно-экзаменационных ведомостях, хранящихся в деканате, в зачетных книжках обучающихся. Эти результаты являются основанием для перевода обучающегося на следующий курс обучения, для прохождения различного рода практик и для издания приказа о допуске к итоговой государственной аттестации в связи с окончанием освоения теоретического курса обучения.
- государственная итоговая аттестация проводится в виде государственных экзаменов (специалитет) и защиты выпускных квалификационных работ (дипломных работ и проектов, магистерских диссертаций). Составы ГЭК по приему государственных экзаменов по соответствующим специальностям, направлениям и программам подготовки определяются выпускающими кафедрами, согласовываются с проректором по учебной работе и утверждаются

ректором. Кандидатура председателя ГЭК согласовывается с Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

Ответственность за предотвращение рисков при осуществлении образовательной деятельности, возлагается на проректора по учебной работе.

Методы мониторинга и оценки образовательных услуг, научно-исследовательской и инновационной деятельности определены в соответствующих требованиях государственных органов управления образованием в соответствии с их компетенцией, предусмотренной Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.

Мониторинг и анализ образовательного процесса проводится через запланированные интервалы времени во время реализации образовательного процесса по двум направлениям:

- учебная работа обучающихся;
- работа ППС.

Университет проводит мониторинг и анализ учебной работы путем осуществления текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой аттестации выпускников. В качестве инструментов мониторинга в текущей аттестации выступают следующие контрольные мероприятия: выполнение курсового проекта (курсовой работы), контрольной работы, расчетно-графической работы, рефератов). В промежуточной аттестации оценка учебных достижений обучающихся осуществляется посредством срезов знаний, зачетов, экзаменов. Итоговый государственный экзамен, защита ВКР по направлению подготовки (специальности) позволяет осуществить комплексную оценку уровня подготовки выпускника и соответствие его подготовки требованиям ФГОС.

Контроль качества работы ППС оценивается как руководством Университета посредством конкурсного отбора претендентов на замещение должностей научно-педагогических работников в Университете, также и обучающимися через социологическое исследование «ППС глазами студентов».

ФГБОУ ВО «БрГУ» обязуется не допускать до итоговой аттестации обучающегося, не завершившего освоение основных образовательных программ высшего образования или среднего профессионального образования.

Мониторинг и анализ научно-исследовательской деятельности проводится через запланированные интервалы времени в ходе реализации данного процесса по двум направлениям:

- научно-исследовательская работа ППС (НИР);
- научно-исследовательская работа обучающихся (НИРС).

Университет проводит мониторинг и анализ научно-исследовательской деятельности путем осуществления итогового контроля. В качестве инструментов итогового контроля выступают отчеты о результатах научно-исследовательских работ, выполняемых по внутриуниверситетскому заказу в рамках второй половины рабочего дня преподавателей, отчеты об эффективности основных научных направлений (научных школ), отчеты о научно-исследовательской деятельности кафедр, отчеты о научно-исследовательской работе студентов, отчеты о выполнении научно-исследовательских работ с целевым финансированием, выполняемых по государственному заданию Минобрнауки России.

Комплексную оценку уровня научно-исследовательской деятельности Университета позволяет осуществить итоговый годовой отчет, предоставляемый Минобрнауки России.

Контроль качества научно-исследовательской работы ППС оценивается руководством университета посредством конкурсного отбора претендентов на замещение должностей научно-педагогических работников в Университете.

Контроль качества научно-исследовательской работы студентов оценивается руководством университета посредством отбора претендентов на получение повышенной стипендии.

Мониторинг и анализ инновационной деятельности проводится по двум направлениям:

- деятельность научно-инновационных подразделений,

- реализация инновационных программ развития факультетов.

Мониторинг и анализ в инновационной деятельности научно-инновационных подразделений осуществляется в соответствии с Положениями об этих подразделениях. Периодичность мониторинга и анализа также определяется этими Положениями.

Мониторинг и анализ реализации инновационных программ производится через запланированные интервалы времени (согласно условиям реализации программы) по результатам выполнения плана-графика Программы развития инновационной инфраструктуры Университета.

9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

ФГБОУ ВО «БрГУ» планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для:

- демонстрации соответствия требованиям к образовательным услугам, научно-исследовательской и инновационной продукции;
- обеспечения соответствия СМК требованиям ИСО 9001:2015;
- постоянного повышения результативности СМК.

9.1.2. Удовлетворенность потребителей

С целью понимания и удовлетворения запросов потребителей (будущих абитуриентов, обучающихся и их семей; работников Университета) и ожиданий заинтересованных сторон (работодателя, общества и государства в целом) в Университете реализуются:

- социологические исследования основных групп потребителей;
- участие представителей работодателей в работе ГЭК;
- обратная связь от потребителей на внешнем сайте Университета;
- переписка с организациями и гражданами по вопросам работы факультетов;
- профориентационная работа кафедр и факультетов в образовательных организациях г. Братска и региона.

Мнение работодателя учитывается при разработке учебных планов основных образовательных программ и программ ДПО.

Результаты оценки удовлетворенности потребителей рассматриваются в анализе СМК со стороны руководства (п. 9.3. РК), регулярно обсуждаются на Совете по качеству, методическом и учёном советах и являются основой для улучшения СМК.

Университет проводит мониторинг и измерение процессов СМК.

Мониторинг процессов осуществляется с целью подтверждения того, что процессы СМК способны достигать запланированные результаты, а также для предотвращения появления несоответствующей продукции (услуги).

Планирование результатов процессов СМК Университета осуществляется ежегодно при корректировке показателей и критериев рейтингов структурных подразделений, основных образовательных программ высшего образования и среднего профессионального образования. В Университете используются рейтинговые методы оценки результативности процессов СМК Университета.

Процесс выявления несоответствующей продукции (услуг) в деятельности Университета, а также действия, направленные на корректировку, представлены в СМК-ДП-8.7-05-3.0-2020 «Управление несоответствующей продукцией (услугой)» и СМК-ДП-10-04-4.0-2020 «Корректирующие и предупреждающие действия».

9.1.3. Анализ и оценка

Университет определяет, собирает и анализирует соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также оценивания, в какой области можно осуществлять постоянное повышение результативности СМК.

Сбор и анализ данных осуществляется в ходе:

- социологических исследований удовлетворенности основных групп потребителей;
- внутренних аудитов;
- реализации КД и ПД.

Анализ данных представляет собой информацию о:

- удовлетворенности потребителей (анализ результатов социологических исследований);
- соответствии требованиям к образовательным услугам, научно-исследовательской и инновационной продукции;
- характеристиках и тенденциях процессов СМК;
- результативности КД и ПД;
- о поставщиках.

Результаты анализа данных предоставляются высшему руководству ФГБОУ ВО «БрГУ» в виде отчетов, которые, в дальнейшем, становятся составляющими анализа СМК со стороны руководства.

9.2. Внутренний аудит

ВА проводятся с целью подтверждения результативности функционирования СМК, удостоверения того, что действия по качеству и относящиеся к ним результаты удовлетворяют:

- требованиям ИСО 9001:2015;
- требованиям действующего Руководства по качеству;
- требованиям существующих нормативных документов Университета;
- запланированным целям и мероприятиям.

ВА в ФГБОУ ВО «БрГУ» проводятся через запланированные интервалы в соответствии с рекомендациями ИСО 19011:2011.

ВА проводятся:

- в соответствии с годовой программой, утвержденной приказом ректора (плановый аудит);
- по инициативе любого руководителя процесса при выявлении серьезных, часто повторяющихся несоответствий, а также при снижении качества услуг, по представлению МО (внеплановый аудит).

Отчеты аудиторов о результатах проведения ВА своевременно доводятся до сведения руководства Университета.

По результатам ВА осуществляются корректирующие и предупреждающие действия.

Ответственность и требования, связанные с планированием и проведением ВА, ведением записей и составлением отчетов о результатах представлены в СМК-ДП-9.2-03-6.0-2020 «Внутренние аудиты».

9.3. Анализ со стороны руководства

9.3.1. Общие положения

Основные направления деятельности системы менеджмента качества Университета ежегодно подвергаются анализу со стороны руководства. Под анализом СМК со стороны руководства ФГБОУ «БрГУ» понимается оценка пригодности, соответствия назначению и

результативности СМК, а также инициирование корректирующих действий с целью реализации Политики, Целей в области качества и непрерывных улучшений.

Ответственный за СМК по поручению ректора ежегодно готовит и составляет отчет по результатам функционирования СМК, с оценкой ее результативности и достижения установленных целей ФГБОУ ВО «БрГУ» в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о СМК. В анализ также входит оценка возможности улучшения и потребности в изменениях в СМК Университета, в том числе в Политике и целях в области качества.

9.3.2. Исходные данные для анализа менеджмента

Исходными данными для анализа СМК со стороны руководства служат:
- результаты аудитов (проверок);
- обратная связь от потребителей;
- функционирование процессов и соответствие продукции;
- статус КД и ПД;
- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения, которые могли бы повлиять на СМК;
- рекомендации по улучшению.

9.3.3. Результаты анализа менеджмента

Результатами из анализа СМК со стороны руководства служат:
- повышение результативности системы менеджмента качества и ее процессов;
- улучшение продукции по отношению к требованиям потребителей;
- решения по обеспечению ресурсами.

Анализ СМК со стороны руководства доводится до руководителей процессов СМК, работников Университета и иных заинтересованных сторон.

10. УЛУЧШЕНИЕ

10.1. Общие положения

Университет осуществляет постоянное повышение результативности СМК посредством использования Политики в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» и Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ, результатов ВА, анализа данных, проведения КД и ПД, а также анализа СМК со стороны руководства.

10.2. Несоответствие и корректирующее действие

Университет обеспечивает идентификацию продукции (услуги), не соответствующей требованиям, и управляет ею в целях предотвращения непреднамеренного использования такой продукции (услуги).

Управление несоответствующей продукцией (услугой) включает в себя:
- обнаружение несоответствующей продукции (услуги);
- фиксацию обнаружения несоответствующей продукции (услуги);
- анализ причин возникновения несоответствующей продукции (услуги);
- устранение несоответствующей продукции (услуги): разрешение на отклонение, переделка, замена материалов.

Порядок управления несоответствующей продукцией (услугой) определен в СМК-ДП-8.7-05-3.0-2020 «Управление несоответствующей продукцией (услугой)».

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, регистрируются в формах, установленных в Университете (зачетных и экзаменационных ведомостях, экзаменационных листах, приказах по Университету, учебных карточках студентов и других) и поддерживаются в рабочем состоянии согласно требованиям СМК-ДП-7.5-02-4.0-2020 «Управление записями».

По результатам анализа причин возникновения несоответствующей продукции (услуги), руководитель процесса СМК Университета рассматривает возможные варианты коррекции несоответствующей продукции (услуги). КД и ПД реализуются в соответствии с СМК-ДП-10-04-4.0-2020 «Корректирующие и предупреждающие действия».

ФГБОУ ВО «БрГУ» предпринимает КД с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Формируемые КД адекватны последствиям выявленных несоответствий.

10.3. Постоянное улучшение

ФГБОУ ВО «БрГУ» определяет действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия соответствуют возможным последствиям потенциальных проблем.

Основанием для проведения КД и ПД являются решения ответственного за СМК, а также руководителей структурных подразделений на основании анализа причин:

- актуальных несоответствий (проводятся коррекции, КД);
- потенциальных несоответствий (проводятся ПД).

К источникам информации, по которым может быть принято решение о разработке КД и ПД, относятся:

- результаты внутреннего аудита;
- рекомендации, претензии, жалобы потребителей и других заинтересованных сторон;
- записи о несоответствующей продукции;
- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- результаты измерения удовлетворенности потребителей;
- результаты измерения процессов.

КД и ПД предпринимаются с целью:

- демонстрации Университетом своей способности всегда поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующую обязательным требованиям;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного её улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

КД и ПД должны отвечать следующим требованиям:

- адекватность (соответствие КД и ПД несоответствию);
- выполнимость (наличие ресурсов для выполнения);
- своевременность;
- обоснованность (принятие решений, основанных на фактах);
- должны иметь четкие сроки исполнения и предусматривать конкретных исполнителей.

КД и ПД реализуются в соответствии с СМК-ДП-10-04-40-2020 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Приложение 1

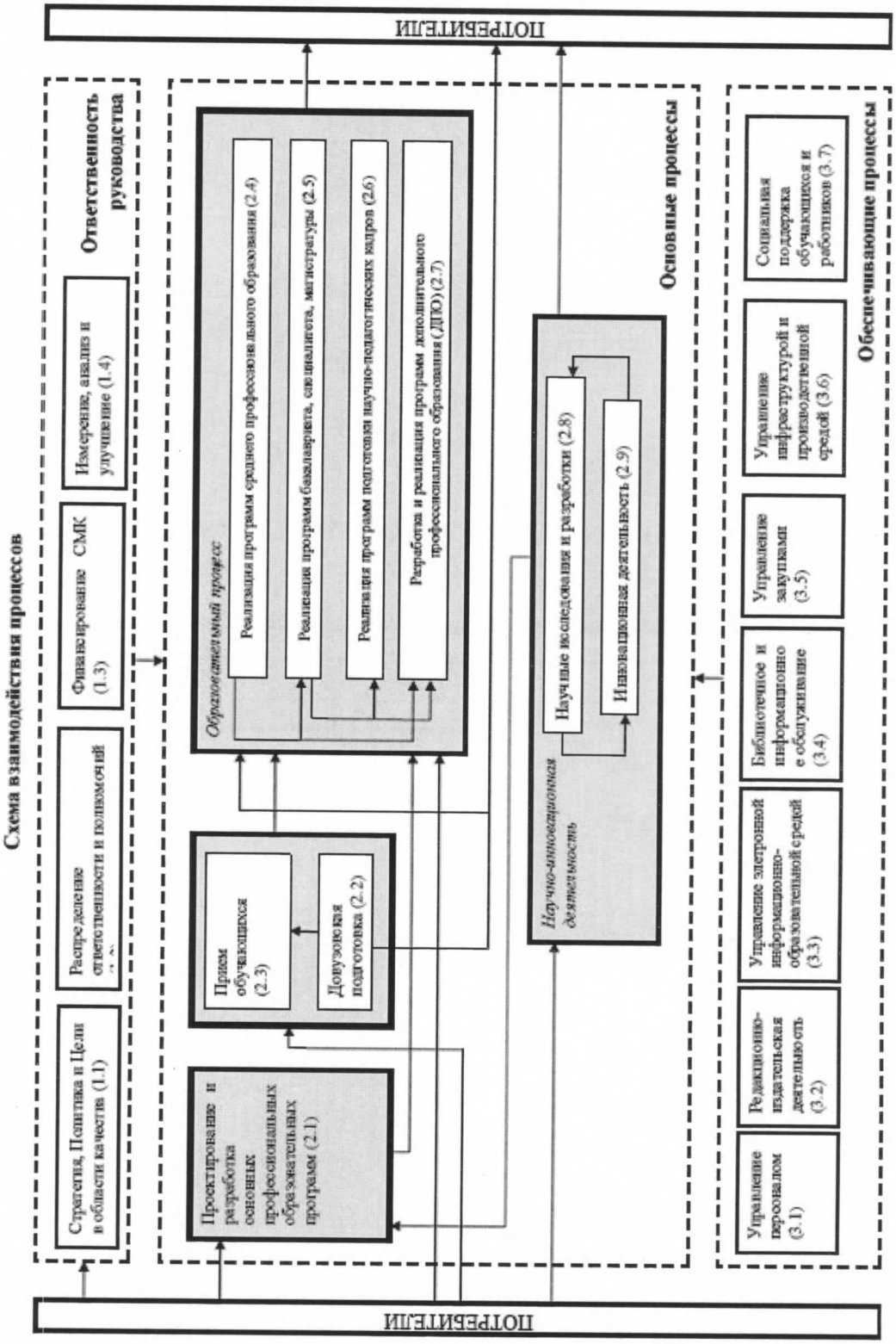
РЕЕСТР ПРОЦЕССОВ И ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СМК ФГБОУ ВО «БрГУ»

Номер процесса СМК[1]	Наименование процесса СМК		Руководитель процесса СМК
1	*2*	*3*	*4*
Деятельность руководства в СМК			
1.1		Стратегия, Политика и цели в области качества	Ректор
1.2		Распределение ответственности и полномочий	Ректор
1.3		Финансирование СМК	Главный бухгалтер - начальник ФЭУ
1.4		Измерение, анализ и улучшение	Ответственный за СМК
Основные процессы СМК			
2.1	Процесс	Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ	Проректор по УР
2.2	Процесс	Довузовская подготовка	Первый проректор
2.3	Процесс	Прием обучающихся	Первый проректор
2.4	Процесс	Реализация программ среднего профессионального образования	Проректор по УР, директор БЦБК; директор БПК
2.5	Процесс	Реализация программ бакалавриата, специалитета, магистратуры	Проректор по УР, начальник УМУ
2.6	Процесс	Реализация программ подготовки научно-педагогических кадров	Проректор по УР, начальник УАД
2.7	Процесс	Разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования	Первый проректор, директор МРЦПК
2.8	Процесс	Научные исследования и разработки	Первый проректор, начальник УНИД
2.9	Процесс	Инновационная деятельность	Первый проректор
Обеспечивающие процессы СМК			
3.1	Процесс	Управление персоналом	Начальник ОК, начальник ПФО
3.2	Процесс	Редакционно-издательская деятельность	Первый проректор, председатель РИС
3.3	Процесс	Управление электронной информационно-образовательной средой	Первый проректор
3.4	Процесс	Библиотечное и информационное обслуживание	Проректор по УР, директор библиотеки
3.5	Процесс	Управление закупками	Начальник контрактной службы
3.6	Процесс	Управление инфраструктурой и производственной средой	Начальник ЖЭУ
3.7	Процесс	Социальная поддержка обучающихся и работников	Главный бухгалтер - начальник ФЭУ

[1] Нумерация процессов приведена в соответствии со схемой взаимодействия процессов СМК ФГБОУ ВО «БрГУ»

Приложение 2

СХЕМА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ СМК ФГБОУ ВО «БрГУ»



Приложение 3

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕГО ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ» «СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РАБОТНИКОВ (3.7)

Вид деятельности в рамках процесса	Показатели качества процесса	Форма отчетности
1	*2*	*3*
1. Организационно-массовая работа	1.1. Доля обучающихся – членов первичной профсоюзной организации студентов (ППОС), %	Отчет ректора (проректоров) за год
	1.2. Доля профоргов 1 курса (от количества академических групп), %	
	1.3. Количество организационных встреч профкома ППОС в год: - заседаний, ед. - совещаний, ед.	
2. Оздоровительная работа	2.1.Количество обучающихся вовлеченных в различные виды оздоровления: - санаторий-профилакторий, ед. - летнее оздоровление, ед. - однодневный отдых, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год
	2.2. Доля обучающихся получивших оздоровление за год, %.	
3. Жилищно-бытовая работа	3.1. Доля обучающихся очной формы обучения, нуждающихся в общежитии, % Из них: - обучающихся на бюджетной основе, % - обучающихся на договорной основе, %	Отчет ректора (проректоров) за год
4. Работа по контролю общественного питания	4.1. Количество мероприятий организованных для улучшения качества питания и обслуживания, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год
5. Материальная поддержка обучающихся	5.1. Доля обучающихся, нуждающихся в получении социальной стипендии, %	Отчет ректора (проректоров) за год
	5.2. Доля обучающихся, получающих социальную стипендию (по справкам управления социальной защиты населения), %	
	5.3. Доля обучающихся, нуждающихся в получении материальной помощи из фонда ППОС, %	
	5.4. Доля обучающихся, получивших материальную помощь из фонда ППОС (за год), %	
6. Работа с семейными студентами	6.1. Доля студенческих семей очной формы обучения, нуждающихся в общежитии, %	Отчет ректора (проректоров) за год
	6.2. Доля студенческих семей очной формы обучения, обеспеченных местами в общежитии, %	
	6.3. Доля членов студенческих семей, принявших участие в мероприятиях организованных ППОС, %	
7. Учебно-воспитательная работа	7.1. Количество мероприятий студенческого актива ОО по вопросам состояния учебных дел в группах (за год), ед.	Отчет ректора (проректоров) за год
8. Работа информационной комиссии	8.1. Количество мероприятий ППОС по оказанию информационной поддержки, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год

Вид деятельности в рамках процесса	Показатели качества процесса	Форма отчетности
1	*2*	*3*
9. Работа культурно-массовой комиссии	9.1 Количество культурных мероприятий, проводимых ППОС для обучающихся, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год
	9.2. Доля обучающихся принявших участие в культурных мероприятиях проводимых ППОС, %	
10. Организационно-массовая работа	10.1. Доля работников – членов первичной профсоюзной организации работников, %	Отчет ректора (проректоров) за год
	10.2. Количество заседаний профкома работников в год, ед.	
	10.3. Количество оперативных совещаний с профоргами структурных подразделений в год, ед.	
11. Оздоровительная работа	11.2. Количество работников, вовлеченных в различные виды оздоровления, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год
	11.3. Доля работников получивших оздоровление в санатории-профилактории, %.	
	11.4. Количество человек получивших оздоровление в санаториях г.Братска, ед.	
12. Организация жилищно-бытовой работы	12.1. Содействие молодым работникам при постановке в очередь для получения жилья по муниципальной программе «Жилье - молодым», ед.	Отчет ректора (проректоров) за год
13. Материальная поддержка работников	13.1. Доля работников, получивших материальную помощь из фонда первичной профсоюзной организации работников (за год), %	Отчет ректора (проректоров) за год
14. Работа с ветеранами университета	14.1. Количество ветеранов университета, состоящих на учете в первичной профсоюзной организации работников, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год
	14.2. Объем финансирования на обеспечение ветеранов продовольственными наборами (два раза в год), тыс.руб.	
	14.3. Объем финансирования на оказание материальной помощи ветеранам в связи с болезнью, смертью, тыс.руб.	
15. Работа культурно-массовой комиссии	15.1 Доля работников, принявших участие в культурных мероприятиях, %	Отчет ректора (проректоров) за год
16. Защита прав работников	16.1. Количество обращений работников в комиссию по трудовым спорам, ед. Из них: - количество трудовых споров с рассмотрением в суде, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год

Приложение 4

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕГО ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ» «УПРАВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СРЕДОЙ» (3.6)

Вид деятельности в рамках процесса	Показатели качества процесса	Форма отчетности
1	*2*	*3*
1. Инфраструктура	1.1. Общая площадь учебно-лабораторных помещений в расчете на одного студента (приведенного контингента), кв. м., в том числе: - имеющихся у ОО на праве собственности, кв. м.; - закрепленных за ОО на праве оперативного управления, кв. м.; - предоставленных ОО в безвозмездное пользование, кв. м.; - предоставленных ОО в аренду, кв. м.	Мониторинг деятельности федеральных образовательных организаций высшего образования
2. Коммунальное обслуживание	2.1. Объем теплопотребления, т.	Отчет ректора (проректоров) за год
	2.2. Затраты на теплопотребление, тыс. руб.	
	2.3. Объем холодного водопотребления, куб. м.	
	2.4. Затраты на водопотребление, тыс. руб.	
	2.5. Расход электроэнергии, кВт.	
	2.6. Затраты на электроснабжение, тыс. руб.	
	2.7. Затраты на техническое обслуживание, тыс. руб.	
3. Капитальный и текущий ремонт	3.1. Удельный вес площадей, на которых выполнен капитальный ремонт, от общей площади ОО, %.	Отчет ректора (проректоров) за год
	3.2. Объем финансирования капитального ремонта, тыс. руб.	
	3.3. Удельный вес площадей, на которых выполнен текущий ремонт, от общей площади ОО %. ед.	
	3.4. Объем финансирования текущего ремонта, тыс. руб.	
4. Обеспеченность мебелью, машинами и оборудованием	4.1. Удельный вес стоимости мебели (не старше 5 лет) ОО в общей стоимости мебели.	Отчет ректора (проректоров) а год
	4.2. Удельный вес стоимости машин и оборудования (не старше 5 лет) ОО в общей стоимости машин и оборудования	
5. Приобретение материалов	5.1. Затраты на приобретение материалов для обеспечения жизнедеятельности университета, тыс. руб.	Отчет ректора (проректоров) за год
6. Условия эксплуатации учебных аудиторий	6.1. Соответствие количества штатных единиц технического персонала объему убираемых площадей.	Отчет ректора (проректоров) за год
	6.2. Соответствие компьютерных классов, учебных лабораторий требованиям к микроклимату, содержанию аэроионов и вредных химических веществ в воздухе помещений, оборудованных ПЭВМ, лабораториях.	

Вид деятельности в рамках процесса	Показатели качества процесса	Форма отчетности
1	*2*	*3*
	6.3. Соответствие компьютерных классов, учебных лабораторий требованиям к уровням шума и вибрации на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ, лабораториях.	
	6.4. Соответствие компьютерных классов, учебных лабораторий требованиям к освещению на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ, лабораториях.	
	6.5. Соответствие компьютерных классов, учебных лабораторий требованиям к уровням электромагнитных полей на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ, лабораториях.	
	6.6. Соответствие компьютерных классов, учебных лабораторий требованиям к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ, лабораториям для обучающихся образовательных организаций высшего образования.	
	6.7. Соответствие аудиторий требованиям к микроклимату, содержанию и вредных химических веществ в воздухе.	
	6.8. Соответствие аудиторий требованиям к освещению.	
7. Условия труда, влияющие на качество образовательных услуг	7.1. Количество рабочих мест с вредными условиями труда, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год
	7.2. Наличие обучения по ОТ и ТБ (периодичность, количество человек)	
	7.3. Объем финансирования мероприятий по ОТ и ТБ, тыс. руб.	
8. Развитие материально-технической базы образовательного процесса	1.1. Удельный вес учебных помещений, в том числе, %: - лекционных аудиторий, %; - лабораторий, %; - дисплейных классов, %; - специализированных кабинетов (лингафонный, психологической разгрузки и т.д.), %.	Отчет ректора (проректоров) за год

Приложение 5

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕГО ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ» «УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДОЙ» (3.3.)

Вид деятельности в рамках процесса	Показатели качества процесса	Форма отчетности
1	*2*	*3*
1. Уровень информатизации ОО	1.1. Удельный вес новой (не старше 5 лет) вычислительной, множительной и мультимедийной техники, в общем количестве вычислительной, множительной и мультимедийной техники, %	Отчет ректора (проректоров) за год
	1.2. Доля обеспечения потребностей структурных подразделений ФГБОУ ВПО «БрГУ» в лицензионном программном обеспечении (операционные системы, офисные пакеты), %	
	1.3. Суммарная емкость каналов доступа в Интернет, Мбит/сек	
	1.4. Объем потребления трафика, Тбайт	
2. Информатизация образовательного процесса	2.1. Удельный вес вычислительной, множительной и мультимедийной техники, использующейся в учебном процессе, в общем количестве вычислительной, множительной и мультимедийной техники, %	Отчет ректора (проректоров) за год
	2.2. Количество персональных компьютеров в расчете на одного студента (приведенного контингента), ед.	
	2.3. Удельный вес компьютерных классов в общем количестве учебных аудиторий, %	
3. Внедрение автоматизированных систем управления ОО	3.1. Удельный вес автоматизированных рабочих мест, подключенных к системе электронного документооборота, %	Отчет ректора (проректоров) за год
4. Информатизация библиотечных технологий	4.1. Количество: - серверов - компьютеров - сканеров - принтеров - копировальных аппаратов	Отчет ректора (проректоров) за год
	4.2. Количество: - рабочих мест в электронных читальных залах - читателей в электронных читальных залах	
	4.3. Поддержка библиотечных	

Вид деятельности в рамках процесса	Показатели качества процесса	Форма отчетности
1	*2*	*3*
	технологий автоматизированной системой	
	4.4. Количество информационных систем централизованного доступа	
	4.5. Количество: - записей в электронном каталоге - полнотекстовых электронных изданий БрГУ	
	4.6. Количество посетителей сайта библиотеки	
5. Планирование информирования общества	5.1. Количество и наименования информации, существенной для целевых групп общественности, ед.	Отчет центра по связям с общественностью за год
	5.2. Количество и наименования общественно значимых информационных поводов, определенных в университете (по структурным подразделениям) ед.	
	5.3. Количество основных коммуникационных каналов, ед.	
	1.4. Объем финансирования размещения информации на каждом коммуникационном канале, тыс. руб.	
6. Управление информированием общества	6.1. Количество договоров со СМИ, ед.	Отчет центра по связям с общественностью за год
	6.2. Количество написанных и растиражированных в СМИ пресс-релизов и информационных сообщений, ед. Из них: - во внутренних, корпоративных СМИ (сайт ФГБОУ ВО «БрГУ», газета «Университет), ед.; - во внешних СМИ, ед.	

Приложение 6

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОСНОВНОГО ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ» «ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА ОСНОВНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ» (2.1)

Вид деятельности в рамках процесса	Показатели качества процесса	Форма отчетности
1	*2*	*3*
1. Открытие нового направления подготовки (специальности); нового профиля подготовки бакалавров, магистерской программы	1.1.Число укрупненных групп направлений подготовки (специальностей), ед.	Отчет ректора (проректора по УР) за год, Отчет УМУ за год, Отчет по самообследованию
	1.2. Количество новых профилей подготовки бакалавров, магистерских программ в рамках имеющихся в лицензии направлений подготовки, ед.	
	1.3. Разработка и утверждение учебного плана, ед.	
	1.4. Разработка и утверждение рабочих программ учебных дисциплин, программ практик, ед.	
	1.5. Сведения об укомплектованности штатов, предполагаемой численности обучающихся, ед.; %	
	1.6. Сведения о зданиях и помещениях, используемых для организации и ведения образовательного процесса, $м^2$	
	1.7. Сведения об обеспеченности образовательного процесса учебной литературой или иными информационными ресурсами и материально-техническом оснащении, экз.	
	1.8. Соответствие обеспеченности образовательного процесса специализированным и лабораторным оборудованием РПД, %	
2. Внедрение ОПОП в образовательный процесс	2.1. Количество направлений подготовки; профилей подготовки бакалавров, магистерских программ, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год, Отчет УМУ за год, Отчет по самообследованию
3. Формирование ОПОП по направлению подготовки (специальности) *(комплект нормативных документов*	3.1. Наличие комплекта нормативных документов, %	Отчет УМУ за год, Отчет ректора (проректоров) за год, Отчет по самообследованию
	3.2. Наличие рабочих программ дисциплин, %	
	3.3. Обеспеченность документами всех видов практик, %	
	3.4. Обеспеченность документами по организации государственной (итоговой) аттестации выпускников, %	

Вид деятельности в рамках процесса	Показатели качества процесса	Форма отчетности
1	*2*	*3*
	3.5. Обеспечение всех видов занятий методической документацией по дисциплинам учебного плана, %	
	3.6. Обеспеченность фондом оценочных средств текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестаций. %	
4. Корректировка (актуализация) ОПОП	4.1. Корректировка (актуализация) учебного плана с учетом изменений требований ФГОС, ед.	Отчет ректора (проректоров) за год, Отчет УМУ за год
	4.2. Корректировка (актуализация) рабочей программы учебной дисциплины с учетом рекомендаций представителей предприятий и организаций, стратегических партнеров, ед.	
	4.3. Корректировка (актуализация) материалов, составляющих ОПОП (программ итоговых государственных аттестационных испытаний, программ практик, РПД), ед.	