

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 1 из 76

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
 федеральное государственное бюджетное образовательное
 учреждение высшего профессионального образования
 «Самарская государственная сельскохозяйственная академия»
 (ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА)



УТВЕРЖДАЮ
 Ректор академии
 _____ В.А.Милюткин
 «14» февраля 2013г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК 01-01-2013

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗ.

Учт.экз.№

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 2 из 76

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО ПРОРЕКТОРОМ ПО УЧЕБНОЙ РАБОТЕ А.М. ПЕТРОВЫМ И НАЧАЛЬНИКОМ ОТДЕЛА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ Е.С. КАЗАКОВОЙ
2. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ РЕКТОРОМ ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА «14» февраля 2013 года
3. РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ РАЗРАБОТАНО В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ ISO 9001 – 2011

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 3 из 76

Содержание

	Стр.
01 ВВЕДЕНИЕ.....	5
02 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ АКАДЕМИИ.....	6
03 ОПИСАНИЕ РАСПОЛОЖЕНИЯ ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА.....	6
04 НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА.....	7
05 ПРЕЗЕНТАЦИЯ АКАДЕМИИ.....	10
Миссия.....	11
Политика в области качества.....	12
1 Область применения.....	13
2 Нормативные ссылки.....	13
3 Термины и определения.....	14
3.1 Обозначения и сокращения.....	16
4 Система менеджмента качества.....	17
4.1 Общие требования.....	17
4.2 Требования к документации.....	23
4.2.1 Общие положения.....	23
4.2.2 Руководство по качеству.....	25
4.2.3 Управление документацией.....	25
4.2.4 Управление записями.....	25
5 Ответственность руководства.....	27
5.1 Обязательства руководства академии.....	27
5.2 Ориентация на потребителя.....	27
5.3 Политика в области качества.....	29
5.4 Планирование.....	30
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	32
5.6 Анализ со стороны руководства академии.....	35
6 Менеджмент ресурсов.....	37
6.1 Обеспечение ресурсами.....	37
6.2 Человеческие ресурсы.....	38
6.3 Инфраструктура.....	41
6.4 Производственная среда.....	42
7 Процессы жизненного цикла продукции.....	43
7.1 Планирование процессов жизненного цикла.....	43
7.2 Процессы, связанные с потребителями.....	43
7.3 Проектирование и разработка.....	44
7.4 Закупки.....	46
7.5 Производство и обслуживание.....	48
7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений.....	52
8 Измерение, анализ и улучшение.....	53
8.1 Общие положения.....	53
8.2 Мониторинг и измерение.....	54
8.3 Управление несоответствующей продукцией.....	56
8.4 Анализ данных.....	56

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 4 из 76

8.5 Улучшение.....	57
Приложение А- Структура ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА	60
Приложение Б – Перечень документов СМК академии.....	61
Приложение В – Схема взаимодействия процессов ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА.....	64
Приложение Г -Перечень нормативно-распорядительной документации, разработанной в соответствии с нормативной базой Министерства образования и науки РФ, Минсельхоза России и локальных документов, разработанных в соответствии с Уставом академии.....	65
9 Лист регистрации изменений.....	66
10 Лист ознакомления.....	67
11 Лист рассылки.....	70

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 5 из 76

01 ВВЕДЕНИЕ

Главной задачей российской образовательной политики является обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия потребностям личности, общества и государства.

В приказе Минобрнауки от 9.11.2000г. № 3222 « О проблемах качества реализации государственного образовательного стандарта в вузах РФ» ректорам вузов рекомендовалось обеспечить условия для создания и развития «внутривузовской системы контроля качества учебного процесса», обеспечив введение объективных измерений оценки работы преподавателей и учащихся.

В этом же приказе Госинспекции по аттестации вузов при Минобрнауки РФ предлагалось подвести итоги конкурса «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов».

Совещание проректоров по учебной работе вузов РФ (Москва, 29-30 января 2002 года) рекомендовали создавать «внутривузовские системы управления и оценки качества образования», нацеленные на повышение эффективности самоуправления и широкое участие в этом процессе общественности и потребителей кадров.

Под внутривузовской системой контроля качества образования (в том числе и учебного процесса) будем принимать совокупность принципов и методов измерения и сбора информации об основных показателях технологических процессов вуза и результатах его деятельности.

Однако сбор информации не самоцель. Она должна анализироваться руководством вуза и по результатам анализа должны приниматься определенные решения и меры по их выполнению. Поэтому систему контроля следует рассматривать как часть более общей системы управления качеством вуза или системы менеджмента качества вуза.

Система менеджмента качества (СМК) – понимается совокупность организационной структуры вуза, документации, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством образования.

Перед разработкой СМК вуза необходимо определить её схему (модель), под которой понимается определенная совокупность принципов, методов, показателей и требований к различным аспектам и процессам деятельности организации, критериев, определяющих уровень совершенства этих процессов и способов их оценки, которые в совокупности определяют все процессы деятельности организации, направленные на достижение требуемых результатов по качеству. ВУЗ вправе сам разработать модель или пользоваться уже существующими, модернизировав их под свои условия.

В настоящее время в российских вузах, поступивших к разработке и внедрению СМК, наиболее широко используются следующие модели:

- модель конкурса Минобрнауки России «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM – Business Excellence), адаптируемая базовую оценку деятельности вуза;
- модель премии Правительства РФ в области качества;
- типовая модель системы качества учреждения профессионального образования и другие.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 6 из 76

Модели строятся (рекомендуется строить) в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов серии ISO 9000 : 2008 (ГОСТ ISO 9000:2011) или принципами Всеобщего менеджмента (TQM).

Модель процесса СМК рассматривается как процесс, на входе которого – требования потребителей, на выходе – удовлетворенность потребителей продукцией или услугами. В процессы СМК включены: ответственность руководства, менеджмент ресурсов, процессы жизненного цикла продукции(услуги), процессы измерения, анализа и улучшения.

02 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ АКАДЕМИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Самарская государственная сельскохозяйственная академия» (ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА) осуществляет подготовку абитуриентов, специалистов с высшим профессиональным образованием (бакалавров, специалистов, магистров), аспирантов, докторантов, переподготовку и повышение квалификации кадров.

ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА ведет образовательную деятельность в соответствии с выданной Министерством образования Российской Федерации лицензией № 1668 от 08 августа 2011 года по:

- 19 специальностям высшего профессионального образования;
- 4 направлениям подготовки магистров;
- 15 направлениям подготовки бакалавров;
- 21 специальности аспирантуры;
- 1 специальности докторантуры;
- 2 программам для получения дополнительных квалификаций;
- 21 программе профессиональной подготовки кадров;
- программам переподготовки и повышения квалификации по профилю вуза;
- программам подготовки к поступлению в вуз;

В академии ведется подготовка по очной и заочной формам обучения. Структура ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА представлена в приложении А.

Академия прошла государственную аттестацию. Регистрационный номер Свидетельства о государственной аккредитации № 2064 и аккредитована до 22 «июня» 2014 года (свидетельство от 22 «июня» 2009 года).

03 ОПИСАНИЕ РАСПОЛОЖЕНИЯ ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА

Главный корпус, учебно-административный учебно-лабораторные корпуса располагаются по адресу: Самарская область, г.о. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Учебная, 2

Академия имеет в своём составе:

- Институт управленческих технологий и аграрного рынка – г. Самара, пр. Масленникова, 37 литер Е.

Общая площадь зданий и сооружений академии составляет 79252 м², в том числе площадь учебно-лабораторных корпусов – 44629 м², площадь общежитий – 23148 м², пункты общественного питания – 856 м², спортзалы и другие крытые спортивные сооружения - 4476 м². Кроме того, академия располагает арендованными корпусами общей площадью 4576 м² для организации и ведения образовательного процесса

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 7 из 76

Юридический и фактический адрес академии: 446442, Самарская область, г.о. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Учебная, 2

Телефон/Факс: (84663) 46-1-31, (84663) 46-4-31

Сайт: www.ssaа.ru

Ректор академии – Владимир Александрович Милюткин

Проректор по учебной работе, представитель руководства по качеству – Александр Михайлович Петров, тел.- 8-84663-46-4-31

Главный бухгалтер – Валентина Александровна Шубина, тел.: 8-84663-46-4-38

Ответственный за СМК, начальник отдела качества образования – Елена Сергеевна Казакова тел.: 8-84663-46-4-59

04 НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА

Академия осуществляет образовательные услуги по программам профессионального образования представленным в таблице 1:

Таблица 1

Перечень образовательных услуг по программам профессионального образования ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА

Направления магистратуры	Направления бакалавриата	Специальности
1	2	3
080100 Экономика	020400 Биология	020803 Биоэкология
110400 Агрономия	051000 Профессиональное обучение (по отраслям)	050501 Профессиональное обучение (агроинженерия)
111100 Зоотехния	080100 Экономика	080109 Бухгалтерский учет, анализ и аудит
0110800 Агроинженерия	080200 Менеджмент	080401 Товароведение и экспертиза товаров (в сфере производства и обращения с/х сырья и продовольственных товаров; в области таможенной деятельности)
	081100 Государственное и муниципальное управление	080502 Экономика и управление на предприятии (в агропромышленном комплексе)
	100800 Товароведение	080504 Государственное и муниципальное управление
	110400 Агрономия	080506 Логистика и управление цепями поставок
	110500 Садоводство	110201 Агрономия
	110800 Агроинженерия	110203 Защита растений
	110900 Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции	110301 Механизация сельского хозяйства
	111100 Зоотехния	110302 Электрификация и автоматизация сельского хозяйства
	120700 Землеустройство и кадастры	110304 Технология обслуживания и ремонта машин в агропромышленном комплексе

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 8 из 76

Окончание таблицы 1

1	2	3
	190600 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов	110305 Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции
	190700 Технология транспортных процессов	110401 Зоотехния
	250100 Лесное дело	111201 Ветеринария
		120301 Землеустройство
		120303 Городской кадастр
		190603 Сервис транспортных и технологических машин и оборудования (по отраслям)
		190701 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА осуществляет образовательные услуги по 21 программе профессиональной подготовки по рабочим профессиям:

- Водитель автомобиля категории «В»,
- Водитель автомобиля категории «С»,
- Оператор по искусственному осеменению животных и птицы,
- Слесарь по ремонту автомобилей,
- Тракторист – машинист сельскохозяйственного производства (категорий «А», «В», «С», «D», «E», «F»),
- Электрогазосварщик,
- Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин,
- Цветовод,
- Продавец продовольственных товаров,
- Пчеловод,
- Рабочий зеленого строительства,
- Токарь,
- Электромонтер по ремонту и обслуживанию электрооборудования,
- Аппаратчик обработки зерна,
- Коневод,
- Мастер производства цельномолочной и кисломолочной продукции,
- Оператор заправочных станций,
- Оператор машинного доения,
- Оператор по ветеринарной обработке животных,
- Плодоовощевод,
- Собаковод,

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 9 из 76

Академия осуществляет образовательные услуги в области послевузовского образования (**аспирантура**) по следующим специальностям:

- 1. 03.00.00 Биологические дисциплины:**
 - 03.01.04** Биохимия
 - 03.01.05** Физиология и биохимия растений
 - 03.03.01** Физиология
- 2. 05.00.00 Технические науки:**
 - 05.05.03** Колесные и гусеничные машины
 - 05.18.01** Технология обработки, хранения и переработки злаковых, бобовых культур, крупяных продуктов, плодоовощной продукции и виноградарства
 - 05.20.01** Технологии и средства механизации сельского хозяйства
 - 05.20.03** Технологии и средства технического обслуживания в сельском хозяйстве
- 3. 06.00.00 Сельскохозяйственные науки:**
 - 06.01.01** Общее земледелие
 - 06.01.02** Мелиорация, рекультивация и охрана земель
 - 06.01.04** Агрохимия
 - 06.01.05** Селекция и семеноводство сельскохозяйственных растений
 - 06.01.07** Защита растений
 - 06.02.01** Диагностика болезней и терапия животных, патология, онкология и морфология животных
 - 06.02.06** Ветеринарное акушерство и биотехника репродукции животных
 - 06.02.04** Разведение, селекция, генетика сельскохозяйственных животных
 - 06.02.08** Кормопроизводство, кормление сельскохозяйственных животных и технология кормов
 - 06.02.08** Частная зоотехния, технология производства продуктов животноводства
- 4. 08.00.00 Экономические науки:**
 - 08.00.05** Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами)
 - 08.00.12** Бухгалтерский учет, статистика
- 5. 13.00.00 Педагогические науки:**
 - 13.00.08** Теория и методика профессионального образования
- 6. 25.00.00 Науки о земле:**
 - 25.00.36** Геоэкология

В 2001 году в академии открыта докторантура по специальности 06.01.09 - "Растениеводство"



Руководство по качеству

Издание 2013-02

РК 01-01-2013

ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2

Лист 10 из 76

05 ПРЕЗЕНТАЦИЯ АКАДЕМИИ



	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 11 из 76

М И С С И Я

Сельскохозяйственное производство - важнейшая отрасль жизнеобеспечения человека. От уровня развития сельского хозяйства во многом зависит качество жизни нации.

Развитие ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА основывается на инновационных процессах, основанных на формировании экологического сознания, понимания роли специалиста сельского хозяйства, как основного создателя будущего своей страны.

Свою Миссию коллектив академии видит в:

- **удовлетворении потребности общества и государства в фундаментально образованных и гармонически развитых специалистах, владеющих современными технологиями обустройства и защиты природы, основанными на знаниях современных тенденций развития отношений между человеком и природой;**

- **содействии через учебную, научную и консультационную деятельность производству оптимального количества продуктов питания высокого качества, благоприятной среды обитания и устойчивого развития сельских территорий;**

- **удовлетворении потребности личности в овладении социальными и профессиональными компетенциями, позволяющими ей быть востребованной на рынке труда и в обществе.**

В своей работе академия опирается на традиции, сложившиеся за девяностолетнюю историю:

- **единство научной, учебной и воспитательной деятельности, дающие специалистам глубокие общенаучные знания и высокий культурный уровень;**

- **высокий уровень требований к студентам и преподавателям, гарантирующий соответствующее качество подготовки специалистов;**

- **тесное сотрудничество с представителями АПК Самарской области и соседних регионов.**

Реализация нашей **Миссии** направлена на то, чтобы академия стала признанным центром подготовки специалистов аграрного профиля в Среднем Поволжье.

НЕУЧТЕН

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 12 из 76

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Главная цель политики в области образования - обеспечение постоянного соответствия качества выпускаемых специалистов, разрабатываемых методик научных рекомендаций, технологий и услуг в обучении потребностям населения, государства и общества. Качество должно стать важнейшей характеристикой, влияющей на всю деятельность академии, направленную на благо студентов, родителей, работодателей, государства и общества в целом.

Академия стремится к совершенствованию предоставляемых лицензированных образовательных услуг по подготовке специалистов с высшим образованием и ученой степенью. Нашими приоритетами, при неукоснительном соблюдении законодательства РФ в области образования, являются:

- применение эффективных педагогических технологий, реализуемых на традиционной и информационной базе;
- сохранение и развитие научных школ;
- приобщение к культуре качества, обучение в области качества и вовлечение в этот процесс всех работников;
- постоянное совершенствование учебно-материальной базы и условий для работы персонала и учебы студентов, аспирантов;
- обеспечение высокого рейтинга академии;
- установление четких прав, полномочий и ответственности при управлении процессами в различных сферах деятельности вуза;
- эффективное использование ресурсов;
- разработка концепции постоянного улучшения результатов деятельности;
- контроль и управление реализацией стратегии;
- принятие решений на основе анализа фактов, опыта и деловой интуиции;
- создание социальных, экономических и организационно-технических и производственных условий, позволяющих академии успешно решать задачи в области качества образования.

Высшее руководство является лидером в реализации настоящей политики качества и обязуется обеспечить своих сотрудников поддержкой и соответствующими ресурсами.

Политика академии направлена на подтверждение того, что все предоставляемые образовательные услуги удовлетворяют требованиям потребителей.

НЕУЧТЕЛ

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 13 из 76

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Общие положения

РК является документом, в котором изложена Миссия и Политика Руководства в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества.

1.2 Применение

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

РК демонстрирует намерение и способность ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА обеспечивать потребителей образовательными услугами в соответствии с их требованиями.

РК может быть предоставлено всем заинтересованным сторонам для ознакомления с разрешения проректора по учебной работе.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее РК содержит ссылки на следующие внешние правовые и нормативные документы:

- ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»
- ГОСТ Р ИСО 19011-2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества»
- Закон Российской Федерации от 13.01.1996 г. №12-ФЗ «Об образовании»;
- ;Закон Российской Федерации «Об образовании» (в редакции ФЗ от 13.01.96 №12-ФЗ с изменениями и дополнениями от 16 ноября 1997г., 20 июля, 7 августа, 27 декабря 2000г., 30 декабря 2001г. и 13 февраля, 21 марта, 25 июня, 25 июля, 24 декабря 2002г., 10 января, 7 июля, 8, 23 декабря 2003г., 5 марта 2004г., 30 июня 2004г., 20 июля 2004г., от 22 августа 2004г.), с изменением и дополнением, вынесенным Федеральным Законом Российской Федерации от 31 декабря 2005г. №199-ФЗ.
- Федеральный закон от 22.08.96 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»;
- Письмо Минобразования России «О подготовке специалистов по сокращенным программам» от 30.03.99 № 14-55-156 ин/15 «О порядке реализации Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования в различных формах обучения»;
- Письмо Министерства образования Российской Федерации от 03.08.2000 г. № 14-52-485 ин/13 «Методические указания по формированию основных образовательных программ для лиц, продолжающих высшее профессиональное образование или получающих второе высшее профессиональное образование»;
- Приказ Минобразования России «Об утверждении Условий освоения основных образовательных программ высшего профессионального образования в сокращенные сроки» от 13.05.2002 №1725;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 14 из 76

- Положение о подготовке научно-педагогических и научных кадров системе послевузовского профессионального образования в РФ (приказ №814 от 27.03.1998);
- Рекомендации по разработке содержания образования и организации образовательного процесса в образовательных учреждениях высшего профессионального образования (вузах) для лиц, имеющих среднее профессиональное образование сельскохозяйственного профиля, письмо Минобрнауки России от 09.03.2004 № 03-24ин/42-03;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 марта 2005г. №65 «Об утверждении Инструкции о порядке выдачи документов государственного образца о высшем профессиональном образовании, заполнении и хранении соответствующих бланков документов»;
- Типовое положение об образовательном учреждении высшего профессионального образования, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 14.02.2008г. №71;
- Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования;
- Устав ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА;

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 В настоящем РК используются термины и определения данные в ГОСТ ISO 9000-2011, а также:

Качество – совокупность характеристик объекта, которые дают ему способность удовлетворить установленные требования.

Политика в области качества - обязательства академии в области качества и направления их достижения, как это сформулировано высшим руководством.

Обеспечение качества - совокупность определённых систематически осуществляемых действий в рамках системы качества, необходимых для установления и поддержания доверия к качеству образовательных услуг академии.

Контроль качества - оперативная деятельность по обеспечению требований к качеству образовательных услуг.

Система качества - совокупность необходимых академии процессов, процедур, средств по осуществлению менеджмента качества.

Менеджмент качества – вид управленческой деятельности, определяющей политику в области качества, цели, ответственность и осуществляющий их при помощи планирования, контроля, обеспечения и улучшения качества в рамках системы менеджмента качества.

Руководство по качеству - основополагающий документ, излагающий политику руководства и задачи в области качества и описывающий систему менеджмента качества.

Запись - документ, представляющий явные доказательства произведенной деятельности или достигнутых результатов с целью доказать эффективную работу в области качества. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости и свидетельства проведения верификации, предупреждающих и корректирующих действий.

Процесс - добавляющее стоимость преобразование, использующие людские и другие ресурсы.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 15 из 76

Процесс академии - любая деятельность, использующая ресурсы и управляющие воздействия академии и приводящая к изменению состояния объектов управления - обучающихся, учебно-методического обеспечения, научно-технической и издательской продукции.

Процесс - это поток работ, идущий внутри академии от одного исполнителя к другому.

Целью реализации процессов академии является получение продукта образовательной деятельности - качественной образовательной услуги.

Продукт - результат процессов (работ, операций), удовлетворяющий определенную потребность (потребности) потребителей.

Потребители делятся на внутренних (т.е. внутри самой академии) и внешних (за пределами академии - обучающиеся, их родители, работодатели, заказчики).

Продукт внутренний - услуга одного подразделения академии другому подразделению. Услуга состоит в передаче информации, в предоставлении документов.

Процессы, протекающие в академии, не являются равнозначными. По роли, которую они играют, выделяют основные, вспомогательные процессы и процессы управления.

Основной процесс - процесс, непосредственно связанный с производством и реализацией продуктов академии - образовательных услуг - и удовлетворением потребностей внешних потребителей.

Вспомогательный процесс - процесс, который носит обслуживающий характер, создающий условия для протекания основных образовательных процессов в академии.

Процесс управления, в ходе которого реализуется функция управления образовательным процессом в академии.

Основные, вспомогательные процессы и процессы управления объединяют в группу процессов текущей деятельности. Кроме процессов текущей деятельности выделяют также процессы развития.

Под **процессами развития** понимаются процессы, призванные обеспечить увеличение экономических выгод академии в будущем.

Продукт деятельности академии - образовательные услуги, программные средства, научно-техническая продукция, издательская продукция.

Услуга - совокупность полезных для потребителя действий, осуществлённых при взаимодействии поставщика и потребителя.

Образовательная услуга - совокупность полезных для потребителя действий по передаче нематериальной продукции - информации, передача знаний, умений и навыков.

Потребители образовательных услуг академии - студенты, их родители, работодатели, государство, общество.

Проектирование и разработка образовательной услуги - совокупность процессов, переводящих требования ГОС, ФГОС в установленные характеристики или нормативно-техническую документацию - Рабочий учебный план по специальности на образовательную услугу, на учебный процесс по дисциплине или систему образовательной деятельности академии.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса. Процедуры могут быть документированными и не документированными.

Соответствие - выполнение установленных требований.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины *потенциального* несоответствия или потенциально нежелательной ситуации.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 16 из 76

Корректирующее воздействие - действие, предпринятое для устранения причины *обнаруженного* несоответствия или нежелательной ситуации. Корректирующее действие предпринимается для **предотвращения повторного возникновения события**, тогда как предупреждающее воздействие — для предотвращения возникновения события.

Коррекция - действие, направленное на *устранение обнаруженного несоответствия*. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.

Утилизации несоответствующей продукции - действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначально предполагаемого использования - отчисление задолжников из академии.

Разрешение на отклонение - разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям - в академии места не имеет.

Разрешение на отступление - разрешение на отступление от исходных установленных требований к образовательной услуге до её осуществления.

Выпуск - разрешение на переход к следующей стадии процесса - перевод на следующий курс обучения.

Информация - значимые данные.

Документ — **информация и соответствующий** носитель. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным, оптическим, компьютерным диском, эталонным образцом, или их комбинацией.

Нормативная документация - документ, устанавливающий требования.

Технологическая документация - рабочие учебные планы, рабочие учебные программы дисциплин, методические указания и другая документация, определяющие требования к образовательному процессу и образовательной услуге.

План качества - документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту. Эти процедуры обычно включают те процедуры, которые имеют ссылки на процессы менеджмента качества и процессы производства продукции. План качества содержит ссылки на разделы руководства по качеству или документированные процедуры. Утвержденный план качества является одним из результатов планирования качества, записью о результатах процесса планирования улучшений.

Контроль - процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, педагогические испытаниями или измерениями учебных достижений обучаемых, опросов, интервью.

Испытание - определение одной или нескольких характеристик в соответствии с установленной процедурой.

Верификация подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования выполнены (проведение испытаний, демонстраций).

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

Процесс квалификации - процесс демонстрации способности выполнить установленные требования. Квалификация может распространяться на работников, обучающихся, процессы или системы.

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

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 17 из 76

3.2 Обозначения и сокращения

В настоящем РК используются следующие обозначения и сокращения:

- **ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА или академия или вуз** - федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Самарская государственная сельскохозяйственная академия»
- **СМК** - система менеджмента качества
- **РК** - Руководство по качеству
- **АПИМ** - аттестационно-педагогические измерительные материалы;
- **ППС** - профессорско-преподавательский состав академии;
- **ГОС** - Государственные образовательные стандарты
- **ФГОС** – Федеральный государственный образовательный стандарт;
- **УМУ** – учебно-методическое управление;
- **ФПКидО** – факультет повышения квалификации и дополнительного образования;
- **КПУ** – кадрово-правовое управление
- **НИР** – научно-исследовательская работа
- **ДП** – документированная процедура
- **НД** - нормативная документация
- **ЕНД** – естественно - научные дисциплины
- **ГСД** - гуманитарные социальные дисциплины
- **СД** - специальные дисциплины
- **ОПД** - общие профессиональные дисциплины
- **ГЭК** – государственная экзаменационная комиссия
- **ГЭК** - государственная аттестационная комиссия
- **БЖД** - безопасность жизнедеятельности
- **ГСЭ** – гуманитарные и социально-экономические дисциплины
- **ЕН** – математические и естественнонаучные дисциплины
- **СД** - специальные дисциплины
- **УР** – учебная работа
- **НИОКР** - научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы
- **НИРС** – научно-исследовательские работы студентов
- **НИЛ** - научно-исследовательская лаборатория
- **УНИЛ** – учебная научно-исследовательская лаборатория
- **АПК** – агропромышленный комплекс

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

4.1.1 Разработка, внедрение и постоянное улучшение системы менеджмента качества осуществляется для достижения целей, определенных Политикой в области качества. Академия разработала, задокументировала, внедрила и поддерживает в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшает ее результативность в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011.

4.1.2 Академия:

- а) определила процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение;
- б) определила последовательность и взаимодействие этих процессов;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 18 из 76

в) определила критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;

г) обеспечила наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;

д) осуществляет мониторинг, измерение и анализ этих процессов;

е) принимает меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

4.1.3 Система менеджмента качества базируется на основе следующих принципов:

- ориентация всей деятельности на потребителей образовательных услуг

Академия ориентируется на требования своих клиентов - потребителей образовательных услуг, поэтому преподаватели и сотрудники во главе с руководством знают и понимают их потребности, которые существуют в настоящий момент, а также могут возникнуть в будущем, выполняют их требования и стремятся превзойти их ожидания. Жесткая конкуренция на рынке труда требует мобильности и динамичности СМК.

- роль высшего руководства

Высшее руководство обеспечивает единство целей и направлений развития системы менеджмента качества образовательных услуг. Оно создает внутреннюю среду корпоративного менеджмента, который позволяет преподавателям и сотрудникам быть в полной мере вовлеченными в процесс достижения стратегических целей и обеспечивать понимание и выполнение требований к образованию с учетом достижений научно-технического прогресса и международных стандартов.

- вовлечение сотрудников в процессы менеджмента

Вовлечение преподавателей и сотрудников всех уровней в реализацию стратегических целей системы менеджмента качества образовательных услуг составляет основу воплощения в жизнь методов и инструментов корпоративного менеджмента академии и его структурных подразделений; полное вовлечение дает возможность руководству использовать способности персонала с максимальной выгодой, как для академии, так и для клиентов.

- подход к управлению, как к процессу

Запланированные результаты достигаются наиболее эффективным способом, когда соответствующими видами образовательной деятельности и необходимыми для нее ресурсами руководят и управляют как процессом.

- системный подход к менеджменту

При достижении стратегических целей для повышения результативности и эффективности деятельности академии обеспечивается идентификация образовательных процессов, их понимание, руководство и управление ими как единой системой.

- постоянное улучшение системы качества

Для постоянного обеспечения удовлетворения запросов клиентов, получающих в академии образовательные услуги, эффективно реализуется принцип непрерывного улучшения функционирования системы менеджмента качества университета, постоянное совершенствование образовательного процесса с учетом результатов мониторинга

- принятие решений, основанное на фактах

Для достижения реальной эффективности принимаемых решений в системе менеджмента качества предоставления образовательных услуг обеспечивается правовое закрепление принципа принятия решений, базирующегося на анализе данных, информации и на фактах.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 19 из 76

- взаимовыгодные отношения с клиентами

Для обеспечения эффективности системы менеджмента качества образовательных услуг академии с его внешними и внутренними клиентами вводится постоянный анализ процессов с соответствующими выводами и предложениями по постоянному улучшению, что способствует взаимной выгоде обеих сторон при создании новых ценностей.

4.1.4 Результативность функционирования системы менеджмента качества достигается четкой структуризацией процессов, оказывающих влияние на качество, в том числе процедур управления, определением их целей, порядка взаимодействия, методов их анализа и оценки.

4.1.5 Система менеджмента качества организована таким образом, чтобы на всех стадиях выполнения работ и предоставляемых услуг:

- не допускать (предупреждать) возможность появления несоответствий процедур и условий их реализации установленным требованиям;
- постоянно анализировать и обеспечивать выявление всех несоответствий в оказываемых услугах, процессах и самой системе менеджмента качества;
- устранять причины несоответствий, не допуская их повторного появления, путем оперативной разработки и реализации мер корректирующего действия;
- обеспечивать непрерывное улучшение качества услуг, совершенствование качества процессов и системы менеджмента качества.

4.1.6 Академией определены следующие процессы, необходимые для СМК:

• *Деятельность руководства в СМК*

- стратегическое планирование и управление качеством образования;
- планирование системы менеджмента качества;
- распределение полномочий и ответственности;
- анализ СМК со стороны руководства;
- информирование общества и студентов.

• *Научно – образовательная деятельность:*

- довузовская подготовка;
- приём абитуриентов (обучающихся);
- воспитательная и внеучебная работа
- проектирование и разработка образовательных программ;
- реализация основных образовательных программ (организация и проведение учебного процесса, организация и проведение оценки и аттестации обучающихся)
- организация прохождения практик, содействие трудоустройству;
- научно-исследовательская и инновационная деятельность;
- подготовка кадров высшей квалификации;
- международная деятельность;
- проектирование и реализация программ ДПО, профессиональная подготовка, переподготовка;
- лицензирование, аттестация, аккредитация;
- воспитательная и внеучебная работа.

• *Вспомогательная деятельность:*

- управление финансовыми ресурсами;
- управление информационными технологиями;
- управление инфраструктурой;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 20 из 76

- управление персоналом;
- управление закупками;
- библиотечное и информационное обслуживание;
- издательская деятельность;
- социальная поддержка студентов и сотрудников;
- управление производственной средой;
- обеспечение БЖД.

4.1.7 Академией определено, что факторами, значимо определяющими качество образовательных услуг являются качество выполнения вышеуказанных процессов.

4.1.8 Для гарантии персоналу в рамках системы управления качеством организационной свободы, необходимой для самостоятельного управления и выполнения возложенных на него обязанностей и использования предоставленных ему полномочий, академия определила и довела до его сведения функции, закреплённые за ним в системе менеджмента качества и взаимосвязь между данными функциями.

4.1.9 Высшее руководство академии уполномочено определять и обеспечивать необходимые условия и соответствующие ресурсы, необходимые для поддержания в рабочем состоянии и усовершенствования системы менеджмента качества, включая назначения на руководящие должности, на должности связанные с действиями по контролю, аудиторов внутренних аудитов персонала, компетентного и прошедшего соответствующую подготовку, а также обеспечивать ресурсами, необходимыми для реализации образовательных программ в соответствии с требованиями ГОС, ФГОС, планами развития специальностей/направлений (планами качества), требованиями потребителей.

4.1.10. Академия осуществляет менеджмент обозначенных процессов в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 и руководящими документами (раздел 2).

4.1.11 Академия определила критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами.

4.1.12 С целью обеспечения ресурсами и информацией, необходимой для поддержания этих процессов и их мониторинга академией создан Совет по качеству образования.

4.1.13 Задача осуществления мониторинга, измерений и анализа этих процессов за отчётный период возложена на отдел качества образования. Результаты проведенных анализов представляются высшему руководству для анализа высшим руководством с установленной периодичностью один раз в год (СМК 02-06-2013).

4.1.14 Функционирование процессной модели СМК осуществляется при выполнении логически взаимосвязанных процессов и управленческих функций путем:

- взаимодействия с внешней средой, в первую очередь – с государством, работодателями, потребителями и поставщиками;
- планирования процессов;
- учета ситуаций на рынке образовательных услуг и на рынке труда,
- обоснованного принятия управленческих решений;
- принятия стратегических и тактических решений;
- определения целей и политики в области качества;
- финансового обеспечения и учета;
- обеспечения процессов персоналом, материально-техническими ресурсами и средствами измерения, необходимой инфраструктурой и рабочей средой,
- организации и управления процессами предоставления услуг;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 21 из 76

- управления записями и внутреннего информационного обеспечения;
- внутреннего аудита;
- управления несоответствующей продукцией;
- разработкой корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на поддержание и повышение качества предоставляемых услуг;
- анализа функционирования СМК, принятия оперативных решений руководством по улучшению СМК;
- реализации корректирующих мероприятий.

Схема взаимодействия процессов представлена в приложении В

4.1.15 Под процессом постоянного улучшения системы менеджмента качества понимается непрерывная цепь логически взаимосвязанных управленческих функций, воздействующих на основные процессы оказания услуг с целью обеспечения качества.

4.1.16 Процесс постоянного улучшения системы менеджмента качества реализуется посредством экспертизы всех выходных документов руководителем процесса, систематическим анализом на уровне руководства подразделений фактических показателей процессов (по установленным критериям оценки) и сравнение их с запланированным уровнем, регулярными внутренними проверками (СМК 02-03-2013) эффективности функционирования действующей СМК, осуществления корректирующих и предупреждающих действий.

4.1.17 Процесс оказания образовательных услуг академией представлен на рисунке 1.

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 22 из 76

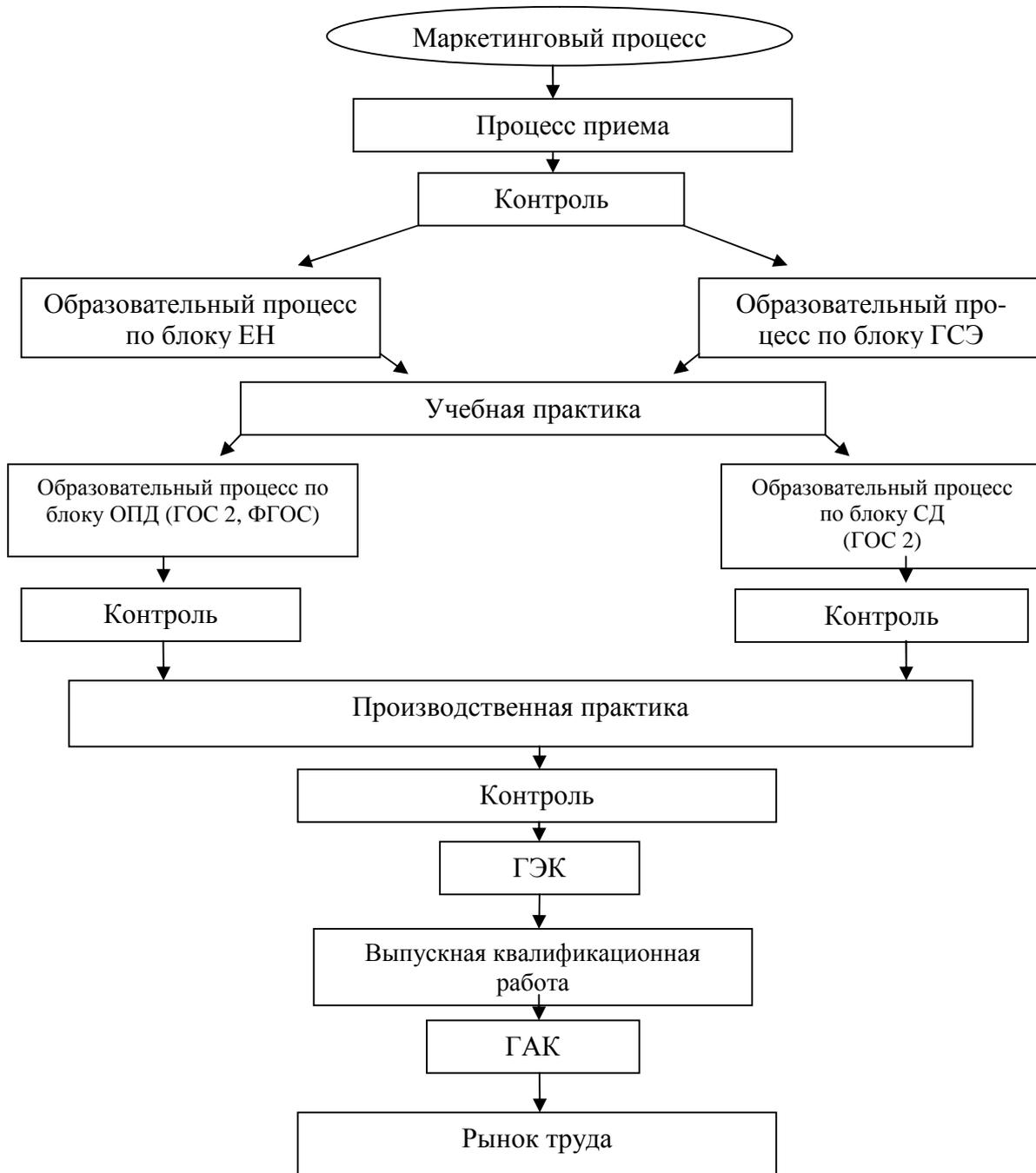


Рис. 1 Процесс оказания образовательных услуг академией

4.1.18 Организационная структура системы менеджмента качества академии представлена на рис. 2. Пунктирными линиями на организационной структуре показаны связи со структурными подразделениями. Эти связи замыкаются на уполномоченных по качеству в подразделениях. Все уполномоченные по качеству, а также руководители ряда основных структурных подразделений прошли соответствующее обучение по направлению обеспечения качества.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 24 из 76

- создаёт временные рабочие группы и комиссии для изучения проблем, являющихся предметом его компетенции.

- определяет финансовые затраты на проведение работ по проектированию и внедрению СМК.

- осуществляет организационное руководство всеми структурными подразделениями ФГОУ ВПО Самарская ГСХА, вошедшими в область определения СМК.

- подготавливает предложения в Концепцию развития вуза.

- координирует мероприятия, повышающие статус вуза.

- участвует в проведении экспертиз проектов нормативных документов по вопросам качества.

- подготавливает рекомендации по организации конкурсов и рейтингов за лучшие показатели качества, содействует вузу в организации конференций, семинаров в области менеджмента качества.

- выявляет проблемы и предлагает пути их решения, замедляющих становление процессов менеджмента качества.

- вносит коррективы в содержание документов по качеству, способствующих оптимизации усилий по совершенствованию процессов деятельности вуза.

- создается из представителей руководства, деканов факультетов, заведующих кафедр и ведущих специалистов ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА на основании решений ученого совета в составе председателя, заместителя председателя, секретаря, членов Совета по качеству и утверждается приказом ректора.

- возглавляется председателем в лице ректора ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА. Проректор по учебной работе является ответственным за внедрение СМК.

Деятельность Совета по качеству определена Положением о Совете по качеству.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

4.2.1.1 Академия разработала и реализует документированную Систему менеджмента качества как средство, обеспечивающее соответствие знаний выпускаемых специалистов установленным требованиям ГОС, ФГОС, прогнозируемым изменениям внешней среды с целью убеждения наших потребителей в нашей способности удовлетворения их требований высоким качеством исполнения.

С этой целью документация СМК включает:

- документально оформленные заявления о политике в области качества и целях в области качества
- настоящее руководство по качеству
- документированные процедуры (**перечень в приложении Б**)
- записи о качестве
- документы, необходимые для эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими – документированные процедуры (методики), рабочие инструкции, должностные инструкции, положения, методические инструкции и рекомендации, и другие;

4.2.1.2 Требования системы менеджмента качества систематизированы и представлены в документированных процедурах. Разработку, внесение изменений и пересмотр документов системы менеджмента качества производят ответственные работники в соответствии с СМК 02-01-2013.

4.2.1.3 Все документы делятся на:

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 25 из 76

- документы внутреннего происхождения,
- документы внешнего происхождения.

4.2.1.3.1 К документам внешнего происхождения относятся правила, положения, рекомендации и иные документы Федерального агентства по образованию и других министерств и агентств, законодательные и нормативные акты, а также иные документы внешнего происхождения, которые влияют на деятельность академии.

4.2.1.3.2 К документам внутреннего происхождения относятся разработанные документированные процедуры, инструкции, положения и другие документы.

Структура документации приведена на рис. 3.



Рис.3 Структура документации

4.2.2 Руководство по качеству

4.2.2.1 Данное руководство по качеству содержит:

- область применения СМК
- документированные процедуры, разработанные для СМК или ссылки на них
- описание взаимодействия процессов

4.2.2.2 Данное руководство по качеству состоит из разделов, их наименование начиная с «области применения» соответствует наименованиям разделов ГОСТ ISO 9001-2011.

4.2.2.3 Ежегодно Руководство по качеству подлежит проверке в целях того, чтобы га-

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 26 из 76

рантировать актуальность Руководства по качеству. Ответственность за организацию проверки возложена на представителя руководства по качеству. В результате проверки принимается решение либо признать Руководство по качеству актуальным, либо подвергнуть актуализации.

4.2.2.4 Порядок учета, рассылки и внесения изменений, замены на новую редакцию, хранения РК производится в соответствии с требованиями ДП СМК 02-01-2013.

4.2.3 Управление документацией

4.2.3.1 Под управлением документацией СМК понимается комплекс действий, направленных на разработку документации, необходимой для достижения требуемого качества услуги (выполняемой работы) и оценки системы менеджмента качества, а также обеспечение данной документацией всех заинтересованных подразделений академии.

4.2.3.2 Управление документацией осуществляется в соответствии с разработанной ДП СМК 02-01-2013, которая предусматривает:

- официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до выпуска
- анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов,
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов,
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения,
- обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми,
- обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определенных академией, как необходимых для планирования и функционирования СМК,
- доведение необходимых документов до всех исполнителей и заинтересованных лиц,
- не допускается наличие неучтенных или недействительных экземпляров документов на рабочих местах в структурных подразделениях и использование их в производственной деятельности, применение их соответствующей идентификации.

4.2.3.3 Форма документов

Документы и данные могут быть представлены в форме любого типа, т. е. как на бумажном, так и на электронном носителе.

4.2.4 Управление записями

4.2.4.1 Документированная процедура «Управление записями» применяется владельцами процессов при организации управления записями и разработчиками документов внутреннего происхождения при создании документов, содержащих разделы, регламентирующие управление записями.

Процедура ведения записей:

- разработана в соответствии с требованиями раздела 4.2.4 ГОСТ ISO 9001-2011, предназначена для управления всеми записями, подтверждающими результативность процессов, системы менеджмента качества и соответствие продукции установленным требованиям,
- устанавливает порядок сбора, ведения, регистрации, идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей,
- гарантирует полноту и доступность записей для получения доказательств соответствия продукции установленным требованиям и эффективности действия системы менеджмента качества на всех этапах жизненного цикла.

4.2.4.2 Записями являются документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности, характеристики входов и выходов процессов и

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 27 из 76

измеряемые параметры процессов. Они составляют информационную основу СМК и используются для подтверждения:

- соответствия СМК установленным требованиям и эффективности ее функционирования,
- соответствия образовательной услуги установленным требованиям,
- соответствия процессов установленным требованиям.

4.2.4.3 Документы становятся записями после того, как определенная информация (свидетельства результативности деятельности и процессов или собранных данных) фиксируются в специально разработанных формах (протоколах, актах, журналах, справках, отчетах, бланках и других). Различают записи:

- первичные (исходные), предназначенные для соответствующей обработки,
- вторичные, предназначенные для анализа и оценивания образовательной услуги, процессов и СМК в целом.

4.2.4.4 Процедура управления записями представлена в ДП СМК 02-02-2013.

4.2.4.5 Ведение и хранение записей о качестве

4.2.4.5.1 Руководитель подразделения академии (или назначенное им лицо) отвечает за ведение и хранение записей о качестве в своём подразделении. Эти данные должны быть разборчивыми, иметь идентификацию, быть доступными и защищёнными от повреждений, искажений и потерь. Записи могут вестись на носителях любого вида - как на бумажном носителе, так и в электронной форме.

4.2.4.5.2 Записи, хранящиеся только на электронном носителе, регулярно копируются (дублируются) для избежания их утраты. Ограничение доступа к информации, сохраняемой на электронных носителях, обеспечивается разделением ответственности и полномочий сотрудников, документированных в должностных инструкциях.

4.2.4.5.3 Регистрационные данные должным образом индексированы и сгруппированы, что способствует их лёгкому поиску и восстановлению. Шкафы для хранения файлов, сканершуватели, компьютерные диски и другие носители данных, содержащие записи о качестве, имеют чёткие ярлыки, идентифицирующие их содержание в соответствии с номенклатурой дел, перечнем записей о качестве и требованиями ДП СМК 02-01-2013.

4.2.4.5.4 Хранение записей в личных ящиках столов, неопределённых для этого компьютерных носителях, или других неизвестных местах не допускается.

4.2.4.5.5 Записи хранятся в академии не менее 5 (пяти) лет. В случаях, установленных потребителем, регистрационные данные должны храниться и быть доступными для проведения проверок и оценок потребителем или назначенным им представителем в течение взаимосогласованного времени.

После истечения согласованного срока хранения академия размещает записи в архиве длительного хранения или подвергает их уничтожению в соответствии с документированной процедурой СМК 02-01-2013.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства академии

5.1.1 Высшее руководство академии:

- проводит идентификацию факторов и характеристик образовательной деятельности, отвечающих требованиям и ожиданиям потребителей
- принимает на себя обязательства руководства разработкой, внедрением и постоянным улучшением СМК;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 28 из 76

- определяет приоритеты, определяет стратегические цели и разрабатывает политику в области качества академии;
- лично участвует в деятельности по повышению качества подготовки специалистов;
- участвует в достижении целей академии на основе установленной ответственности;
- учится само вопросам управления качеством и учит преподавателей и сотрудников академии;
- обеспечивает свидетельство принятия обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, постоянному улучшению повышения её результативности посредством:

-доведения до сведения сотрудников академии важности выполнения требований потребителей, а также требований ГОС, ФГОС, разработки и доведения до персонала Политики в области качества; установление целей в области качества в текущей образовательной деятельности для реализации Политики в области качества академии,

-проведения анализа со стороны руководства для обеспечения результативности СМК;

-обеспечения необходимыми человеческими и материальными ресурсами процессы менеджмента качества в академии, необходимыми для достижения поставленных целей.

-оценки работы академии для мониторинга выполнения Политики и целей в области качества.

-обеспечения обратной связи с обучающимися /потребителями,

-оценки работы академии для мониторинга, выполнения установленной Политики и целей в области качества

5.2 Ориентация на потребителя

5.2.1 Руководство академией определило и идентифицировало потребности и ожидания потребителей, выявило все стороны, заинтересованные в деятельности академии и их требования и стремится к их полному удовлетворению. Собственником академии является Правительство РФ, действующее через Минсельхоз РФ.

Потребителями услуг академии являются:

в сфере образовательных услуг академии

- обучающиеся, как непосредственные объекты образовательного процесса;
- родители обучающихся как собственники основных потребителей образовательных услуг академии;
- работодатели как конечные потребители образовательных услуг академии;
- государство как собственник и основной заказчик образовательных услуг академии;
- общество;

в сфере оказания услуг в области НИОКР и консультирования:

– организации, осуществляющие инновации в производство, его организацию и управление.

Поставщиками академии являются:

- средние учебные заведения (СУЗы), обеспечивающие базовыми знаниями обучающихся;
- абитуриенты, обеспечивающие образовательный процесс академии обучающимися;
- научно-технические работники, обеспечивающие образовательный, воспитательный, управленческий и другие процессы и своим интеллектуальным потенциалом;
- организации, обеспечивающие образовательный и другие процессы академии материально-техническими и учебно-лабораторными ресурсами;
- государство как основной источник жизнеобеспечения академии, законодательно регламентирующий её деятельность.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 29 из 76

Субподрядчиками академии являются производственные организации, осуществляющие по договору с академией аутсорсинговый процесс практической подготовки выпускников академии.

Руководство академии доводит до сведения руководителей всех своих структурных подразделений требования всех заинтересованных сторон, выявляемые посредством изучения ГОС, ФГОС ВПО, законодательства, договоров, маркетинговых и социологических исследований.

Руководители всех структурных подразделений

- лично изучают требования ГОС по специальностям, ФГОС по направлениям, требования потребителей, поставщиков, персонала,
- возможности персонала, конкурентов и субподрядчиков в области качества подготовки специалистов;
- взаимодействуют со всеми заинтересованными сторонами, с другими вузами и организациями по вопросам обеспечения качества подготовки специалистов;
- участвуют в деятельности конференций и семинаров; организуют совместную деятельность по улучшению качества подготовки специалистов.

5.2.2 Ректорат академии обеспечивает условия, при которых рациональные требования потребителей и других заинтересованных сторон определены и выполняются с целью:

- удовлетворения потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего и послевузовского профессионального образования;
- удовлетворения потребности общества и государства в квалифицированных специалистах со средним профессиональным и высшим образованием и научно-педагогических кадрах высшей квалификации;
- организации и проведения фундаментальных и прикладных опытно-конструкторских разработок;
- подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов и руководящих работников;
- накопления, сохранения и приумножения культурных, нравственных и научных ценностей общества;
- распространения знаний среди населения, повышения его образовательного и культурного уровня,

5.2.3 Требования потребителей определены и учтены при составлении учебных планов. В основе содержания учебных планов специальностей/направлений лежат ГОС, ФГОС ВПО, запросы отрасли (региональный компонент) и предприятий (дисциплины по выбору). Развитие новых специальностей, специализаций и направлений, открываемых в академии, осуществляется на основании перспективных планов, разрабатываемых по согласованию с потребителями образовательных услуг академии, её научно-технический потенциал присоединяется к целям академии путём:

- материального стимулирования его деятельности;
- предоставления возможности самовыражения;
- карьерного роста;
- других способов мотивации.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 30 из 76

Проекты учебных планов анализируются на предварительной стадии учебного процесса и не менее 1 раза в год после утверждения актуализируются и проверяются на выполнение установленных требований и соответствие целям академии.

5.2.3 Руководство академии регулярно осуществляет проверку обеспечения установленных требований к образовательным услугам посредством управления процессом контроля и измерений основных процессов академии их результатов.

Результаты контроля и измерений статистически обрабатываются, анализируются руководством, отчёты по результатам анализа служат основой разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих действий

5.3 Политика в области качества

5.3.1 Основные стратегические цели и обязательства руководства академии в сфере контроля, управления, обеспечения и улучшения качества сформулированы в Политике в области качества.

5.3.2 Ректор определяет Политику в области качества, осуществляет общее руководство и контроль проведения ее на всех уровнях академии.

5.3.3 Проект Политики в области качества формируется проректором по учебной работе - представителем руководства по качеству при участии руководителей подразделений, рассматривается на Ученом Совете и утверждается ректором.

5.3.4 За разработку проекта Политики в области качества и представление его на рассмотрение ректору несет ответственность проректор по учебной работе - представитель руководства по качеству. За изъятие (замену) предыдущей редакции в местах рассылки несут ответственность уполномоченные по качеству в подразделениях академии.

5.3.5 Политика в области качества является составной частью настоящего Руководства и, кроме того, оформляется в виде самостоятельного документа для обеспечения возможного ознакомления с ее содержанием персонала организации и представителей сторонних организаций и управления.

5.3.6 Содержание Политики в области качества доводится до сведения внешних организаций, всего персонала академии, при оформлении договоров или трудовых соглашений, при проведении рабочих совещаний и собраний с персоналом, а также в рамках системы непрерывного обучения (повышения квалификации) работников. Политика в области качества рассылается на все уровни академии. Одна из функций политики - разъяснение и обсуждение основных ориентиров в обучении сотрудников.

5.3.7 Ответственность за доведение Политики в области качества до внешних организаций и персонала ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА возлагается на руководителей подразделений и деканов факультетов.

5.3.8 Недопущение отступлений от Политики в области качества, готовность к полному достижению целей, установленных в ней, демонстрируются руководством академии результатами следующей деятельности:

- включением в состав программ обучения всех категорий персонала вопросов, связанных с пропагандой и разъяснением Политики в области качества;
- наличием ежегодных планов и отчетов по результативности и эффективности системы менеджмента качества.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 31 из 76

5.3.9 Периодически политика в области качества подвергается проверке в рамках анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. Проверки гарантируют, что политика в области качества продолжает оставаться актуальной.

Анализ содержания Политики в области качества проводится для:

- проверки уровня достижения разработанных целей в области качества;
- установления новых целей и задач в соответствии с изменениями внешних условий и факторов, таких как ожидание потребителей, развитие методов и методик выполнения образовательных услуг и т.п.

5.3.10 Анализ содержания Политики в области качества является функцией высшего руководства академии, в которой на добровольных началах могут участвовать все подразделения и весь персонал. При проведении анализа учитываются результаты внутренних проверок СМК и анализа результативности и эффективности функционирования системы менеджмента качества со стороны руководства.

5.3.11 Актуализация Политики в области качества влечет актуализацию (корректировку) применяемой документации системы менеджмента качества с тем, чтобы действующая система менеджмента качества постоянно обеспечивала реализацию установленных целей и задач академии.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

5.4.1.1 Высшее руководство обеспечивает, чтобы цели в области качества устанавливались в деканатах, на кафедрах и в подразделениях были измеримы и согласуемыми с Политикой

5.4.1.2 Цели в области качества включают в себя критерии и показатели качества выполнения работ и интегрируются в общие цели академии, положения и инструкции обслуживающих (вспомогательных) подразделений, документируются в планах качества подразделений

5.4.1.3 Высшее руководство

- разрабатывает стратегию, политику в области качества, обеспечивающую основу для постановки целей деятельности вуза в области обеспечения качества подготовки специалистов;
- инициирует разработку и документирование измеримых целей в области качества, согласованных с политикой в области качества, в структурных подразделениях академии;
- создаёт систему управления и контроля качества подготовки специалистов;
- разрабатывает планы в соответствии с установленными целями и перспективами;
- учитывает различные долгосрочные и краткосрочные требования;
- учитывает потребности и ожидания всех сторон, заинтересованных в деятельности вуза;
- определяет свои преимущества в конкурентной борьбе в настоящем и в будущем.

5.4.1.4 Установление целей в области качества.

5.4.1.4.1 Цели в области качества устанавливаются на всех уровнях академии для внедрения политики в области качества; выполнение требований установленных к образовательной услуге и процессам, а также для улучшения системы менеджмента качества и показателей качества.

5.4.1.3.2 Цели в области качества классифицируются по следующим четырем категориям:

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 32 из 76

а) *Цели политики:* Основные и стратегические цели, применяемые в академии в целом эти цели включаются в политику в области качества или же в политике в области качества высшего руководство делает ссылки на цели в области качества. Цели политики проверяются ректором или ответственным представителем руководства по качеству,

б) *Цели в области показателей качества:* Данные цели представляют собой специально измеримые цели по улучшению показателей деятельности, направленные для обеспечения соответствия образовательной услуги требованиям и деятельности, направленной на удовлетворение потребителей. Эти цели обращены к кафедрам к подразделениям, которые несут непосредственную ответственность за достижение требуемых улучшений. Цели устанавливаются и документально оформляются и проверяются в рамках программы и анализа системы качества со стороны руководства.

в) *Цели в области качества образовательной услуги:* Цели в области качества образовательной услуги устанавливаются ректором, ответственным представителем руководства по качеству, согласовываются с начальником учебного отдела.

г) *Цели системы менеджмента качества:* данные цели относятся к улучшениям процессов СМК и показателям ее результативности и эффективности. Цели устанавливаются, документально оформляются и проверяются в рамках программы и анализа системы качества со стороны руководства.

5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

5.4.2.1 Планирование СМК включает в себя планирование деятельности и ресурсов, необходимых для достижения целей академии и выполнения требований к качеству.

Входными данными для результативного и эффективного планирования являются:

- стратегия академии,
- определенные и принятые цели,
- определенные потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон,
- оценка данных о характеристиках продукции, и о показателях процессов,
- результаты предыдущих опытов и возможности для улучшения.

Выходные данные планирования качества продукции для академии определены процессами жизненного цикла продукции и вспомогательными процессами, включающими:

- необходимые навыки и знания работников,
- ответственность и полномочия для осуществления планов улучшения процессов,
- необходимые финансовые ресурсы, инфраструктура,
- показатели для оценки улучшения деятельности,
- потребности в документации, включая записи.

5.4.2.2 Ректор оценивает влияние наиболее важных процессов на качество подготовки специалистов, кроме того:

- определяет ответственных за ключевые процессы в академии;
- устанавливает требования к документированным процессам, контролирует выполнение этих требований;
- использует результаты оценки документированных процессов для улучшения образовательных услуг;
- использует компьютерные технологии для управления процессами;
- анализирует документированные процессы;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 33 из 76

- определяет и применяет методы улучшения документированных процессов;
- устанавливает цели при совершенствовании документирования процессов;
- соотносит текущие цели по улучшению процессов с прошлыми достижениями вуза;
- согласует цели совершенствования процессов со стратегией и целями вуза в области качества образовательных услуг;
- обеспечивает:
 - планирование создания и развития системы менеджмента качества для выполнения требований, приведенных в п.4.1 ГОСТ ISO 9001-2011, и достижения целей в области качества;
 - сохранность целостности системы менеджмента качества при планировании и внесении в нее изменений.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Высшим руководством академии проведено описание структуры академии (**приложение А**) с ориентацией на процессы, обеспечивающей развитие СМК. Ректорат обеспечивает идентификацию ответственности и делегирования полномочий персоналу, вовлеченному в процессы СМК, а также доведение их до сведения персонала академии в должностных инструкциях и положениях о подразделениях.

5.5.2 Представитель руководства академии

5.5.2.1 Приказом Ректора академии, представителем руководства в области качества, назначен *проректор по учебной работе*, который имеет все полномочия по реализации системы управления качеством образовательного процесса в академии, представляет позицию высшего руководства при выполнении требований и основополагающих принципов ИСО 9001 на надлежащем уровне и внедрение руководящих принципов, изложенных в ГОСТ ISO 9001-2011.

Обязанности и полномочия представителя руководства распространяются на все подразделения академии, функционально задействованные в системе менеджмента качества и включают:

- обеспечение разработки, внедрение и поддержание в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;
- представление отчетов ректору, Ученому совету академии о функционировании системы менеджмента качества и необходимости её улучшения. Отчеты для анализа со стороны Высшего руководства предоставляются как минимум один раз в год или, если это потребуется, более часто;
- содействие распространению понимания требований потребителей на всех уровнях академии;
- поддержание обратной связи с потребителями и другими внешними сторонами по вопросам системы менеджмента качества;
- обеспечение целостности системы управления качеством при планировании и внедрении в систему изменений.
- разъяснение и обеспечение реализации Политики в области качества образовательного процесса на всех уровнях Академии;
- организацию самооценки функционирования процессов системы менеджмента качества в подразделениях с установленной периодичностью;
- контроль за соблюдением выполнения Устава Академии в части системы управления качеством образовательного процесса и документов системы менеджмента качества в подраз-

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 34 из 76

делениях совместно с начальниками подразделений;

- разработку регламентации обязанностей, полномочий и ответственности в области менеджмента качества образовательного процесса для каждого сотрудника подразделений с отражением этого в должностных инструкциях;
- организацию системы обучения профессорско-преподавательского состава Академии в области стандартов системы качества образования;
- обеспечение адекватности системы управления качеством образования посредством внутреннего и внешнего аудита;
- анализ результатов внутреннего аудита системы менеджмента качества;
- разработка совместно с руководителями подразделений плана корректирующих и предупреждающих действий (мероприятий), плана организационно-технических мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества академии;
- обеспечение реализации надлежащих корректирующих действий и оценка их результативности и эффективности;
- координация работ по проведению самообследования и самоаттестации Академии;
- согласование и визирование документов системы менеджмента качества Академии в целом и по подразделениям;
- внедрение в практику работ статистических методов управления качеством;
- информирование сотрудников об итогах внутреннего аудита действующей СМК.

5.5.2.2 Представитель руководства несёт ответственность за:

- гарантию того, что Система качества разработана, внедрена и поддерживается в соответствии с требованиями, определенными в ГОСТ ISO 9001-2011;
- информирование руководства о функционировании СМК с целью контроля и создания основы для дальнейшего улучшения Системы;
- взаимодействие, при необходимости, с внешними сторонами по вопросам, касающимся Системы менеджмента качества ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА;
- участие в проведении педагогических измерений, оценке эффективности, соответствия и улучшении системы качества;
- подтверждение посредством внутреннего аудита качества того, что политика в области качества внедряется и поддерживается.

Представитель руководства действует по поручениям и при поддержке Высшего руководства и вправе осуществлять необходимые действия для обеспечения гарантии того, что система управления качеством образования работает в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2011.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

5.5.3.1 Высшим руководством разработано и обеспечивается функционирование соответствующих процессов обмена информацией в академии как вертикально на различных уровнях академии, так и горизонтально, через взаимодействия подразделений одного уровня, для совместного использования информации по вопросам результативности СМК.

5.5.3.2 Политика в области качества рассылается на все уровни академии. Одна из функций политики - разъяснение и обсуждение основных ориентиров в обучении сотрудников.

5.5.3.3 Внутренняя информация по вопросам результативности системы качества доводится до сведения персонала посредством распространения соответствующей документации, заседаний ученого совета (кафедр), программы подготовки профессорско-преподавательского состава и сотрудников подразделений в области качества, а также по-

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 35 из 76

средством анализа со стороны руководства.

5.5.3.4 Внутренний обмен информацией, касающийся системы качества осуществляется следующим образом:

– Ректорат доводит до сведения сотрудников академии политику и цели в области качества, требования ГОС, ФГОС ВПО и требования потребителей, требования к контролю результатов образовательного процесса и государственному контролю по выпуску специалистов, а также документированные процедуры по внедрению и использованию СМК на заседаниях ученых советов, кафедр, непосредственно в подразделениях на рабочих местах, путем использования досок объявлений, внутренних газет, аудио, видео, электронных средств.

– Руководство подразделениями академии доводит до сведения ректората информацию и данные о потребностях и ожиданиях потребителей, степень удовлетворенности потребителей показателями качества; информацию о потребностях и ожиданиях профессорско-преподавательского состава и сотрудников, а также информацию и данные информации о выявленных несоответствиях, возможных корректирующих и предупреждающих действиях и о возможных улучшениях;

– преподаватели и сотрудники академии доводит до сведения руководства информацию о выявленных несоответствиях, возможных корректирующих и предупреждающих действиях и о возможностях улучшений.

5.5.3.5 Обмен информацией внутри академии происходит посредством, но не ограничивается только:

- Руководства по качеству;
- Процедур, связанных с системой управления качеством;
- Инструкций и методических указаний;
- ГОС и нормативной документации;
- Методической документации;
- Записей, данных по качеству, протоколов, отчетов, зачетных и экзаменационных ведомостей, отчетов и служебных записок;
- Программ повышения квалификации;
- Должностных инструкций и положений о подразделениях;
- Распорядительных документов руководства.

5.5.3.6 Обеспечение обменом информацией в академии осуществляется уполномоченными по качеству подразделениями, УМУ, ФПКИДО, приемной комиссией и руководителями структурных подразделений в рамках их компетенции.

Информация в академии собирается не только на бумажных носителях, но и в электронном виде.

Представитель руководства несет полную ответственность за обеспечение того, чтобы все надлежащие документы, отчеты и записи были распространены в заинтересованные подразделения, а также за то, чтобы данная информация о показателях качества и эффективности системы качества была доведена до сведения высшего руководства.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

5.6.1.1 Ректорат ежегодно проводит анализ данных системы менеджмента качества академии с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности в соответствии с требованиями ДП СМК 02-06-2013. Проводимый анализ включает

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 36 из 76

оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях в системе менеджмента качества академии, и рассматривает потребности внесения изменений в политику и цели в области качества.

5.6.1.2 Анализ со стороны руководства имеет особое значение в обеспечении надлежащих связей между высшим руководством и персоналом академии. Анализ со стороны руководства предоставляет возможность сотрудникам довести до сведения высшего руководства информацию относительно статуса показателей качества и активизации действий, вытекающих из этого, а для руководства предоставляется возможность сформулировать политику и директивы по изменениям и/или улучшениям системы качества.

5.6.1.3 Целью проведения анализа со стороны руководства является:

- оценка пригодности, адекватности и результативности и эффективности СМК;
- анализ системы обучения, основных и вспомогательных процессов, удовлетворенности потребителей, критериев оценки и записей предпринятых действий по улучшению.
- рассмотрение потребностей внесения изменений в СМК, а так же в политику и цели в области качества;
- определение возможностей для улучшения системы управления качеством образования, процессов и образовательных услуг.

5.6.1.4 Представитель руководства ежегодно организует и проводит анализ системы управления качеством со стороны руководства. Более частый анализ системы управления качеством образовательных услуг в академии проводится по мере необходимости, но не чаще одного раза в семестр, должностными лицами, назначенными представителем руководства в области качества, посредством проведения заседаний Учёного совета по обмену новыми идеями, организацией дискуссий и оценкой результатов проведенного анализа руководством, используемыми при планировании улучшения образовательных процессов академии.

5.6.1.5 В комиссии по проверке и анализу со стороны руководства участвуют:

- Ректор
- Проректор по учебной работе;
- Начальник отдела качества образования;
- Руководители структурных подразделений академии.

5.6.1.5 Записи по результатам анализа оформляются в соответствии с ДП СМК 02-06-2013.

5.6.2 Входные данные для анализа

Входные данные для ежегодного анализа со стороны руководства содержат информацию и данные, относящиеся к показателям по качеству учебно-воспитательного процесса, результатов оказания образовательных услуг академией, прошедшие статистическую обработку в подразделениях в соответствии с их спецификой. Исходные данные для анализа включают, как минимум, статистически обработанную информацию:

- сравнительный анализ обучения в академии с обучением в других ВУЗах.
- наблюдения за карьерным ростом выпускников;
- по отчётам подразделений;
- по результатам внутреннего и внешнего аудита (проверок);
- обратной связи с потребителями, наблюдениями за карьерным ростом выпускников, а также рекламациям со стороны работодателей, показателям процессов и соответствию образовательных услуг академии, требованиям ГОС, ФГОС;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 37 из 76

- по статусу предупреждающих и корректирующих действий;
- по последующим действиям, вытекающим из предыдущего анализа со стороны руководства;
- по существенным изменениям, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- по рекомендациям и предложениям по улучшению качества образовательных услуг или изменениях;
- по показателям учебно-воспитательного процесса и данным о соответствии результатов оказания образовательных услуг требованиям ГОС, ФГОС и потребителей;
- по оценке эффективности распределения ресурсов, выделяемых на деятельность в области качества.

5.6.3 Выходные данные анализа

5.6.3.1 Выходные данные анализа со стороны руководства включают все решения и действия, относящиеся к:

- установлению показателей улучшения процессов, например процесса повышения квалификации преподавателей
- повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов;
- улучшению качества образовательных услуг академии согласно требованиям потребителей, ГОС, ФГОС путем пересмотра или корректировки плана обучения, содержания курсов, или внесения изменений в обучающую программу.
- потребности в ресурсах и их улучшению.

5.6.3.2 Анализ системы управления качеством со стороны руководства, принятые в ходе анализа решения и последующие действия направлены на:

- обеспечение улучшений системы управления качеством,
- усовершенствование процессов и улучшение качества образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей.

5.6.3.3 Анализ системы управления качеством со стороны руководства включает определение ресурсов, необходимых для осуществления этих действий.

5.6.3.3 Отчёт о результатах анализа со стороны руководства включает:

- перечень действий по улучшению;
- перечень назначенных лиц, ответственных за улучшение и за распределение

6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1 Обеспечение ресурсами

6.1.1 Ресурсы, необходимые для внедрения и улучшения СМК, а также ресурсы необходимые для удовлетворения ожиданий потребителей, включают человеческие ресурсы, поставщиков, информацию, инфраструктуру, образовательную среду и финансовые ресурсы.

6.1.2 Ректор несёт ответственность за определение ресурсов и информации, необходимых для поддержания в рабочем состоянии процессов СМК, а также постоянного повышения ее результативности и для повышения удовлетворенности потребителей, путем выполнения их требований.

6.1.3 Для обеспечения ресурсами ректор и представитель руководства, а также другие руководители должны:

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 38 из 76

- установить входные данные для определения потребностей в ресурсах
- планировать ресурсы на кратко-, средне и долгосрочные периоды в виде планов по качеству.
- Осуществлять контроль исполнения заданий по оценке и верификации,
- Обеспечивать ресурсы для результативного обмена информацией между профессорско-преподавательским составом и штатом административных сотрудников, служащими и потребителями.

6.1.4 Ректор, представитель руководства академии, а также другие представители руководства, вовлечённые в систему управления качеством образования, несут ответственность за наличия необходимых ресурсов и информации, обеспечивающих:

- осуществление образовательной и воспитательной деятельности в соответствии с требованиями ГОС, ФГОС и потребителей;
- внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности;
- повышение удовлетворенности потребителей благодаря выполнению их требований.

6.1.5 Основным методом определения потребности в ресурсах является анализ данных системы менеджмента качества образования со стороны руководства.

6.1.6 Ректор несёт ответственность и имеет полномочия по обеспечению ресурсами основных процессов академии.

6.1.7 Распределение ресурсов по направлениям отвечает необходимости поддержания в действующем состоянии данного направления. Распределение ресурсов осуществляется в форме распределения учебных площадей, учебного оборудования, назначения профессорско-преподавательского, повышения квалификации преподавателей и сотрудников, распределения внебюджетных средств.

6.1.8 Распределение ресурсов документируется в протоколах, приказах, в форме расписании учебных занятий, других документах. Утверждение распределения ресурсов может быть передано в устной форме.

6.1.9 Выбор поставщика для ресурсов, имеющих определяющее значение для качества образовательных услуг академии определяется его возможностью продемонстрировать способность удовлетворять требованиям академии, ГОС, ИСО, ТУ и потребителей образовательных услуг академии.

6.1.10 Выбор поставщика осуществляется на основе выполнения одного или несколько критериев из следующего перечня:

- осуществления контроля продукции поставщика на его территории работниками академии;
- контроля за работниками академии продукции или услугами поставщика после её получения академией;
- мониторинг способности поставщика соответствовать требованиям академии к приобретаемой продукции или услуге;

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

6.2.1.1 В образовательном процессе «кадры решают всё», поэтому особое внимание руководство уделяет качественному уровню научно-педагогических кадров академии, систематическому повышению квалификации преподавателей. Профессорско-преподавательский состав академии обладает компетентностью, подтверждаемой научными степенями и зва-

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 39 из 76

ниями, производственным и педагогическим опытом и опытом научно-исследовательской деятельности.

6.2.1.2 С целью поддержания высокой квалификации профессорско-преподавательского состава академия выполняет Постановление правительства РФ №583 от 05.08.2008 года «О введении новых систем оплаты труда работников федеральных бюджетных учреждений и федеральных государственных органов, а также военного персонала воинских частей, учреждений и подразделений федеральных органов исполнительной власти, в которых законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба, оплата труда которых в настоящее время осуществляется на основе единой тарифной сетке по оплате труда работников федеральных государственных учреждений». Определение необходимости в повышении квалификации научно-педагогических кадров осуществляется по результатам анализа данных системы менеджмента качества, плана повышения квалификации ИПС академии. УМУ проводит обучение всего персонала, выполняющего действия, влияющие на качество осуществления образовательного процесса и образовательных услуг академии.

6.2.1.3 Академия морально поощряет преподавателей за выполненные научные исследования и внедрения, подготовку учебных пособий с грифом УМУ, Министерства сельского хозяйства РФ, разработку и внедрение электронных учебников и новых образовательных технологий, защиту кандидатских и докторских диссертаций, издание монографий, получение патентов на изобретения, путём предоставления возможности обучения в аспирантуре и докторантуре, обеспечения базы для проведения научных исследований, предоставления возможности карьерного роста.

6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность

6.2.2.1 Компетентность и осведомлённость.

Высшее руководство академии в целях мониторинга качества квалификации профессорско-преподавательского состава определило и использует для обратной связи следующие показатели:

- уровень педагогического мастерства (по результатам посещения открытых лекций и семинарских занятий) с ведением учета академической и административной компетентности штата сотрудников;
- осведомлённость и степень внедрения подходов ГОСТ ISO 9001-2011 в процессы улучшения качества образовательных услуг академии;
- показатели статистической обработки результатов текущего и итогового видов контроля знаний студентов по дисциплинам путем оценки достижений обучающихся и результативности, основанной на выполнении поставленных целей;
- совершенствование содержания преподаваемых дисциплин, разработка новых учебных планов в соответствии с научными и технологическими изменениями;
- использование новых современных образовательных и педагогических технологий в учебном процессе;
- обеспечение работой преподавателей при наличии актуализированных критериев оценки;
- повышение квалификации персонала и внедрение её результатов в образовательный процесс;
- научно-исследовательские достижения и внедрение их результатов в образовательный процесс;
- результаты учебно-методической деятельности, написание учебников и учебных пособий, качество которых подтверждено Грифом УМО, Министерства сельского хозяйства РФ;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 40 из 76

– осуществление процесса улучшения тестовых заданий по читаемой дисциплине и его результаты;

– показатели участия в воспитательном процессе академии;

– *показатели обратной связи* – результаты социологических исследований обучаемого контингента, родителей, работодателей и выпускников.

– показатели научно-педагогической деятельности преподавателей обсуждаются на заседаниях кафедр, учёных и советов факультетов, заседаниях методических комиссий факультетов, методического совета академии, ректората, Учёного совета академии в соответствии с законодательством о высшей школе, Уставом академии и оформляются протоколами, именуемыми протоколами качества.

6.2.2.2 Подготовка кадров профессорско-преподавательский состава, выполняющий работы, влияющие на качество образовательных услуг, в целом обладает достаточной компетентностью в соответствии с имеющейся квалификацией и опытом научно-исследовательской и педагогической работы. Работники академии ясно понимают необходимость и важность их деятельности, а также осведомлены о вносимом ими вкладе в достижение целей в области качества.

6.2.2.3 Соответствующими записями о квалификации профессорско-преподавательского состава и сотрудников подразделений академии, о прохождении ими курсов повышения квалификации и обучения являются:

- дипломы,
- сертификаты,
- свидетельства о повышении квалификации, аттестационные листы.

6.2.2.3.1 Определение необходимых программ по обучению

Квалификационные требования к каждой должности обеспечиваются руководителем подразделения путём осуществления соответствующей кадровой политики, политики повышения квалификации профессорско-преподавательского состава и сотрудников с целью удовлетворения потребностей академии в высококвалифицированных специалистах.

Проректор по учебной работе, ответственный представитель руководства в области качества несёт ответственность за выполнение квалификационных требований к профессорско-преподавательскому составу академии.

Руководители подразделений несут ответственность за проведение инструктажа и внедрение программы обучения для всех должностей, за которыми закреплены определенные функции в системе управления качеством.

6.2.2.3.2 **Соответствие занимаемой должности** определяется по квалификации, физическим и интеллектуальным способностям работника. Физическое соответствие каждого работника определяется на основе медицинского свидетельства о состоянии здоровья сотрудника в соответствии с требованиями к занимаемой должности. Интеллектуальное соответствие определяется уровнем образования, квалификации, степенью подготовки и стажем работы в соответствующей должности в академии, в другом высшем учебном заведении или на производстве, а также аттестацией работников специалистами академии.

6.2.2.3.3 Повышение квалификации

Руководители подразделений планируют деятельность по повышению квалификации преподавателей и сотрудников на пять лет, что фиксируют в документе «План работы подразделения» в разделе «План повышения квалификации преподавателей и сотрудников подразделения».

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 41 из 76

Проректор по учебной работе, ответственный представитель руководства по качеству утверждает «План работы подразделения» (План повышения квалификации преподавателей и сотрудников подразделения).

Для осознания и понимания каждым работником своих обязанностей и функций в системе управления качеством, уполномоченный по качеству подразделения организует проведение инструктажей по системе управления качеством в подразделении.

Академия проводит обучение управлению качеством по разработанным академией учебным программам. Программы по обучению разрабатываются как для всего профессорско-преподавательского состава и сотрудников академии, так и для отдельных подразделений:

Общие положения и система менеджмента качества – инструктажи – направлены на разъяснение применения системы менеджмента качества для обеспечения гарантии качества образовательных услуг, оказываемых академией, включая уведомление персонала ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА о вносимом им вкладе в достижение целей в области качества. Данный вид обучения проводится для всех сотрудников академии.

Инструктаж по охране труда и здоровья, по технике безопасности, использованию средств индивидуальной защиты, об оказании первой помощи и так далее. Инструктажи проводятся для всех сотрудников академии.

6.2.2.2.4 Оценка эффективности обучения

В тех случаях, когда для аттестации или профессионального обучения необходимо проведение экзаменов, то результаты соответствующего письменного, устного или практического экзамена документально оформляются и хранятся в личном деле работника.

6.2.2.2.5 Записи о квалификации, обучении работника.

Отдел кадров ведёт на каждого работника личное дело, в котором отражается его квалификация, обучение и аттестация. Копии свидетельств и удостоверений о прохождении обучения и повышении квалификации хранятся в личных делах сотрудников. Протоколы аттестации ППС хранятся в ОК 5 лет, протоколы аттестации инженерно-технических работников на соответствие занимаемой должности хранятся в отделе кадров 5 лет.

ОК поддерживает в рабочем состоянии соответствующие записи о повышении квалификации, образовании, опыте и других достижениях ППС и персонала академии, влияющих на качество образовательных услуг.

6.2.2.2.6 Руководители подразделений ежегодно представляют в отдел кадров отчет о статусе персонала во вверенном им подразделении, с целью документального оформления и управления реализацией программы обучения, инструктажа и определения личного рейтинга персонала для управления мотивацией делового поведения сотрудников академии, осуществления кадровой политики академии.

6.2.2.2.7 Ректор или ответственный представитель руководства в области качества с целью улучшения качества кадрового состава академии:

- оценивает результативность предпринятых мер посредством проведенного анализа со стороны руководства;
- определяет необходимую компетентность для ППС и персонала, выполняющего работу, влияющую на качество оказываемых образовательных услуг;
- обеспечивает подготовку, повышение квалификации профессорско-преподавательского состава или предпринимает другие действия с целью удовлетворения потребностей академии в высококвалифицированных специалистах;

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 42 из 76

- обеспечивает осведомлённость своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества;

6.3 Инфраструктура

6.3.1 Инфраструктура академии включает:

- здания, рабочее пространство: лекционные залы (аудитории); лаборатории; читальные залы; кабинеты (деканатов, кафедр, отделов); спортивные залы, зеленые зоны отдыха, мастерские и другие помещения;
- связанные услуги: водоснабжение, электроснабжение, обеспечение газом и топливом, медицинское обслуживание;
- оборудование для процесса обучения, включая принадлежности товарно-материальные ценности и расходные материалы;
- службы обеспечения: транспорт, связь, столовые, кафетерии;
- технические средства и программное обеспечение;
- материально-техническое обеспечение;

К процессам управления аудиторным фондом относятся следующие:

- паспортизация служебных помещений и аудиторий;
- контроль за эксплуатацией аудиторий и распределение аудиторного фонда;

6.3.2 Академия определяет, поддерживает в рабочем состоянии и улучшает инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия требованиям ГОС, ФГОС и потребителей к качеству осуществляемой образовательной услуги.

6.3.3 Управление информационными ресурсами научной библиотеки.

6.3.3.1. Информационные ресурсы научной библиотеки включают библиотечный документный фонд, базы данных, справочно-поисковый аппарат. Научная библиотека академии формирует и обрабатывает фонд, организует библиотечное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей. Формирование библиотечного фонда осуществляется в соответствии с профилем вуза и информационными потребностями читателей. Библиотека организует справочно-библиографический аппарат и базы данных.

6.3.3.2 Библиотека осуществляет полное и оперативное библиотечное и информационно-библиографическое обслуживание студентов, учащихся, аспирантов, научных работников, преподавателей, инженерно – технического персонала и других категорий читателей вуза в соответствии с информационными запросами на основе широкого доступа к любым фондам.

6.3.3.3 Для повышения уровня управления информационными ресурсами образовательного процесса осуществляется стратегическое планирование.

6.3.3.4 Процесс управление информационными ресурсами научной библиотеки состоит из подпроцессов: заказ документов, приобретение документов, получение партии новых документов, учет документов, каталогизация документов, техническая обработка документов, прием-передача документов по отделам, фондодержателям, предоставление информационных ресурсов пользователям.

6.3.4 Управление редакционно-издательской деятельностью

6.3.4.1 Управление редакционно-издательской деятельностью осуществляется редакционно-издательским центром академии. Основным результатом редакционно-издательской деятельности является издание учебной, учебно-методической и научной литературы, отвечающей требованиям государственного образовательного стандарта, а также выпуск научной, справочной и других видов литературы в интересах обеспечения учебного процесса и

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 43 из 76

научно-исследовательских работ.

6.3.4.2 Виды изданий по целевому назначению.

Издания по целевому назначению делятся на:

- научные,
- научно-популярные;
- производственно-практические;
- учебные;
- справочные.

6.3.4.3 Виды изданий по характеру информации.

Издания по характеру информации делятся на:

- научные и научно-популярные (монография; сборник научных трудов; материалы конференций; тезисы докладов; автореферат диссертации).
- производственно-практические (практическое пособие; практическое руководство).
- учебные (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, учебное наглядное пособие, рабочая тетрадь, хрестоматия, практикум, задачник).
- справочные и рекламные (словарь, справочник, проспект, биографический справочник/словарь)

6.4 Производственная среда

6.4.1 Производственная среда в академии определяется комбинацией человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности работников и студентов.

6.4.2 В учебные планы включены требования к условиям обучения, в т.ч. к лекционным залам (аудиториям; лабораториям; читальным залам; кабинетам (деканатов, кафедр, отделов); спортивным залам, зеленой зоне отдыха, мастерским и другие помещениям обеспечивающие безопасность для здоровья и физические нагрузки.

6.4.3 Процессы управления производственной средой включают:

- оценку и контроль рисков, идентификация опасностей, оценка риска и управление ими,
- планирование мероприятий и функционирование системы управления производственной средой,
- внедрение и обеспечение функционирования системы управления,
- обучение, квалификация и компетентность персонала,
- подготовленность к аварийным ситуациям,
- передачу и обмен информацией,
- документирование системы управления производственной средой,
- управление производственно-техническими операциями,
- контроль состояния производственной среды,
- записи и управление записями,
- аудит системы управления производственной средой,
- периодическую оценку состояния производственной среды,
- анализ руководством организации функционирования системы управления производственной средой.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 44 из 76

В целях организации сотрудничества и регулирования отношений администрации и работников или их представителей в области ОТ в академии создана совместная комиссия по охране труда, осуществляющая свою деятельность.

7 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

7.1 Планирование процессов жизненного цикла

Академия планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла основной и вспомогательной продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества (п. 4.1 настоящего Руководства по качеству).

При планировании процессов жизненного цикла продукции академия устанавливает:

- а) цели в области качества и требования к осуществлению образовательного процесса;
- б) потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;
- в) необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям для конкретной продукции, а также критерии приемки продукции;
- г) записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и произведенная продукция соответствуют требованиям (п. 4.2.4 настоящего Руководства по качеству).

Процессы жизненного цикла образовательной услуги регламентируются системой внутренних документов академии (приложение Г).

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к услугам.

7.2.1.1 Законодательные требования и регламенты по процессам оказания услуг установлены соответствующими учебными программами, положениями, методиками, нормативными документами, относящимся к конкретным услугам и использованы при документировании процессов.

7.2.1.2 Неукоснительное выполнение законодательных требований и требований регламентирующей нормативной документацией обуславливают надежность услуг академии и гарантирует правомерность и обоснованность выдаваемых документов об образовании, рецензий, заключений, протоколов по научно-исследовательским работам т.д.

7.2.1.3 Общие независимые требования потребителей включают в себя:

- обучение безопасности обучающихся и чистоты оборудования;
- установление процедуры двухстороннего обмена информацией между академией и физическими лицами;
- уважительное отношение персонала ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА к потребителям,
- выполнение квалифицированным персоналом всех действий.

7.2.1.4 С целью определения требований потребителей к услугам, оказываемым академией, а также с целью изучения перспективных направлений развития процесса образовательной деятельности специалистами факультета дополнительного образования, отдела производственной практики, выпускающей кафедры, группой социологических исследований проводятся исследования, включающие в себя:

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 45 из 76

- создание условий для освоения образовательных программ определенного уровня и направленности путем целенаправленной организации учебного процесса, выбора форм, методов и средств обучения;

- изучение потребностей в редакционно-издательской деятельности научно-интеллектуальной продукции как академии, так сторонних организаций, нуждающихся в услугах издательской деятельности;

- изучение потребностей государства и организаций, потенциальных потребителей услуг (ожидаемый уровень и надежность услуги и т.п.);

- изучение необходимости освоения дополнительных работ и услуг;

- анализ законодательства и соответствующей нормативной документации по исследуемым вопросам;

- консультацию со всеми заинтересованными функциональными подразделениями организации с целью подтверждения их способности удовлетворять требования к качеству услуги;

- анализ возможностей развития в выбранных направлениях деятельности.

7.2.1.5 Организацию проведения исследований также проводят руководители по направлениям деятельности (проректоры, руководители аспирантур, заведующие кафедрами).

7.2.1.6 Для получения более полной информации о функционировании процессов, обратной связи от потребителей ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА проводит анкетирование.

7.2.2 Результатом процессов, связанных с потребителями, является установление требований к качеству образовательной услуги и информация об ее соответствии.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование, проектирование и разработки

7.3.1.1 ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА осуществляет планирование и управление проектированием и разработкой продукции в случаях:

- необходимости открытия новой специальности (направления);

- изменения требований ГОС, ФГОС ВПО;

- внесения предложений по улучшению основной образовательной программы при совершенствовании основной образовательной деятельности.

- необходимости оценки достижений студентов и результативности образовательного процесса

7.3.1.2 Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования и разработки являются:

- ГОС ВПО по конкретным специальностям, ФГОС ВПО по направлениям;;

- примерный учебный план специальности/направления;

- требования потребителей и заинтересованных сторон;

- нормативные документы по лицензированию специальностей высшего профессионального образования.

7.3.3 Выходные данные для проектирования и разработки

Процесс проектирования и разработки состоит из основных процессов:

- рабочий учебный план,

- рабочая программа по дисциплине,

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 46 из 76

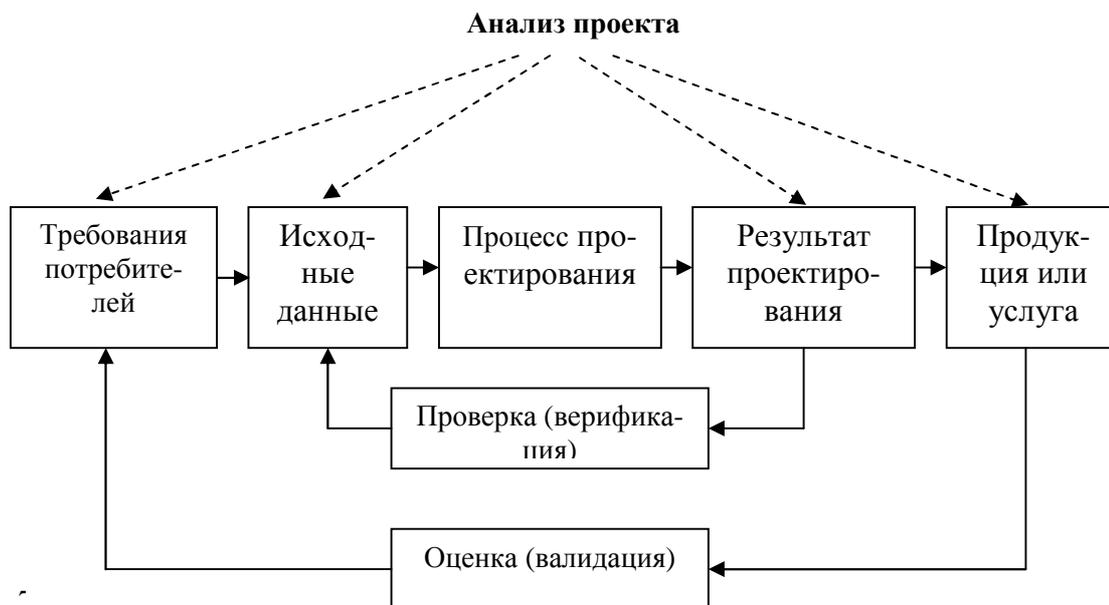
- учебно-методические комплексы (УМК) дисциплин,
- рабочие материалы по теоретическим, практическим, лабораторным занятиям, курсовым проектам и самостоятельной работы студентов (согласно учебному плану специальности/направления),

7.3.4 Анализ проекта и разработки

7.3.4.1 На соответствующих стадиях проводится анализ проекта и разработки в соответствии с запланированными мероприятиями и с целью:

- а) оценивания способности результатов проектирования и разработки удовлетворять требованиям;
- б) выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

Проверку осуществляет группа экспертов (совет выпускающих специальностей) и заведующие кафедрами и включаются представители подразделений, имеющие отношения к анализируемой стадии.



водит ует процедурами. Простые проекты рассматриваются один раз после их завершения. Для сложных проектов предусматривается несколько рассмотрений в процессе их разработки. Рассмотрения назначаются по мере того, как происходит отработка проекта и становится доступной необходимая для анализа информация.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

7.3.5 Верификация выполняется на различных стадиях разработки и позволяет убедиться в том, что выполненная работа соответствует заложенным требованиям.

7.3.6 Валидация проекта и разработки.

Валидация позволяет убедиться в том, что разработанная продукция соответствует установленным требованиям рынка. Оценка включает анализ мнений клиентов.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

При изменении входных данных к разработке со стороны заказчика новые требования к образовательно-консультационной услуге, НИР, редакционно-издательской деятельности устанавливаются ректором после анализа и верификации. Управление разработкой с учетом

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 47 из 76

новых требований осуществляется аналогично. Записи результатов анализа изменений поддерживаются в рабочем состоянии.

7.4 Закупки

7.4.1 В процесс закупок включен процесс приема в академию.

Объектами получения образовательных услуг являются:

учащиеся, слушатели, абитуриенты, студенты, специалисты, повышающие квалификацию по избранной специальности, специалисты, получающие второе высшее образование, а также и другие лица, получившие общее среднее, среднее профессиональное или высшее профессиональное образование.

7.4.2 В ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА проводится довузовская подготовка. Процесс довузовской подготовки осуществляется в целях:

- повышения качества подготовки абитуриентов;
- улучшения их профессиональной ориентации;
- обеспечения комплектования контингента;

7.4.3 Управление процессом отбора абитуриентов.

В связи со спецификой высшего учебного заведения, процесс закупок отождествляется с процессом отбора абитуриентов.

Процесс отбора абитуриентов состоит из двух основных процессов:

- профессионально-ориентационной работы;
- оценки и отбора абитуриентов.

Результатами процессов являются:

- в профессионально-ориентационной работе – число абитуриентов, желающих поступить в академию (потенциальных потребителей образовательной услуги академии);
- в оценке и отборе абитуриентов – отчет о работе приемной комиссии, приказ о зачислении на первый курс и личные дела зачисленных абитуриентов.

Профессионально-ориентационная работа проводится по следующим направлениям:

- проведение профессионально-ориентационных бесед на предприятиях, в организациях, школах и колледжах;
- работа с отделом довузовской подготовки, агитационная работа с абитуриентами в период приема документов;
- проведение «Дней открытых дверей» факультетов.

Процесс оценки и отбора абитуриентов, поступающих на дневную и заочную формы обучения, состоит из:

- организация работ по оценке и отбору абитуриентов;
- проведение централизованного тестирования на базе;
- проведение региональной олимпиады,
- принятие документов от абитуриентов;
- рассмотрение документов по сдаче ЕГЭ, принятие вступительных экзаменов;
- собеседование с окончившими с отличием учебные заведения среднего общего и среднего профессионального образования;
- рассмотрение апелляций;
- собеседование и зачисление.

Процедура отбора абитуриентов описана в ДП СМК 02 и регламентируется ежегодно принимаемым «Положением о приемной комиссии»

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
ПК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 48 из 76

7.4.4 Ежегодно предметными комиссиями и центральной приемной комиссией академии проводится анализ качественного уровня знаний материала образовательных программ абитуриентов на все профессиональные программы по результатам зачисления, на основе которого принимаются решения по совершенствованию системы довузовской подготовки, обновлению и корректировке ее содержания и форм, разрабатываются новые оценочные средства для вступительных испытаний.

Доступ к базе оценочных средств по каждому предмету имеет только председатель комиссии академии и предметной экзаменационной комиссии, который несёт ответственность за обеспечение её сохранности и исключения несанкционированного доступа других лиц вплоть до расторжения контракта и увольнения из академии. База всех оценочных средств сохраняется в сейфе ректора академии.

Документация на принятый контингент.

Приёмная комиссия ответственна за то, что документация на принятый контингент обучаемых соответствует требованиям государственных образовательных стандартов, чётко описывает характеристики поступающих и включает данные, регламентированные «Положением о приёмной комиссии ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА» и представляемые в «Отчёте о работе Приёмной комиссии» (Протокол качества) ответственным секретарём приёмной комиссии академии.

Технические работники Приёмной комиссии отвечают за

- проверку документации поступающих на соответствие установленным требованиям,
- утверждение документов о приёме в академию до их оглашения в соответствии с «Положением о приёмной комиссии ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА».

За результаты работы приёмной комиссии отвечает персонально ответственный секретарь приёмной комиссии.

7.4.5 Предметом закупок, к которым применяются требования настоящего раздела, также являются:

- услуги внештатных преподавателей (специалистов), привлекаемых для выполнения работ из других организаций на условиях субподряда;
- учебные планы и материалы для курсов обучения, если они разработаны другой организацией,
- необходимая оргтехника и программное обеспечение;
- материалы, необходимые для обеспечения основных процессов в подразделениях (канцелярские товары и другие расходные материалы, нормативная документация и т.д.).

7.4.5.1 Ответственность за выбор поставщиков, регистрацию выбора поставщиков и результаты взаимодействия с поставщиками определенных услуг, непосредственно участвующими в выполнении работ и предоставлении услуг потребителям (научно-исследовательские организации, высшие образовательные учреждения, сервисные организации по обслуживанию оргтехники, консультанты, эксперты и т.д.) несут руководители соответствующих процессов.

7.4.5.2 Процедура закупки материальных ценностей, а также проверка их на соответствие установленным требованиям, осуществляются в соответствии с ДП СМК.

В академии проводится оценка и выбор поставщиков на основе анализа устных и письменных соглашений, при этом учитываются следующие факторы:

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 49 из 76

-надежность поставщика, основанием служат отчетные материалы за определенный период времени, подтверждающие способность поставщика постоянно и надежно поставлять товары и услуги (при оценке поставщиков компьютерной техники, канцелярских товаров и др.),

-наличие у поставщика сертифицированной системы качества на соответствие стандартов ГОСТ ISO 9001-2011,

-репутация поставщика, учитываются отзывы других покупателей,
-оценка поставщика.

7.4.5.3 Информация по закупкам

Поставщику направляются технические условия, подробно устанавливающие, какой должна быть заказываемая продукция, чтобы она отвечала требованиям академии. Закупочные документы оформляются в письменном виде и содержат, помимо всего прочего, сведения о:

- количестве, типе или сорте товаров или услуг;
- требованиях к маркировке и иным средствам идентификации;
- нормативной документации на продукцию;
- требованиях любых стандартов в области качества, применимых к данной продукции, например, требования стандарта ИСО 9001:2008;
- требованиях к квалификации персонала;
- требованиях к утверждению продукции, процедур, процессов и оборудования.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

Входному контролю подвергаются закупаемые на стороне оборудование, услуги и материалы. Учебные планы и комплекты учебных курсов, поставляемые сторонними учреждениями, проверяются на полноту и адекватность. Оценка вновь принятых по договору подряда на работу сотрудников или кандидатов на прием проводится в соответствии с ДП СМК.

Объектами входного контроля, кроме того, являются студенты. Целями подобного контроля являются:

- признание ранее полученного образования и опыта работы;
- выявление пробелов и затруднений в учебе.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

7.5.1.1 Высшим руководством (ректор, проректора, деканы, директор) в сотрудничестве с заведующими кафедр и преподавателями проведена идентификация тем, предметов, и методов обучения и согласование их с целями обучения; проведено определение процессов и организовано управление ими.

7.5.1.2 Студенты ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА обучаются по государственным образовательным стандартам ВПО и федеральным государственным стандартам ВПО в соответствии с рабочими учебными планами, графиком учебного процесса и расписанием. Им предоставляется возможность получения второго образования, подготовки по программам дополнительного образования (по личной инициативе или по требованию организаций – потребителей специалистов в рамках трехсторонних договоров).

7.5.1.3 Администрация академии обеспечивает студентов учебной, методической и научной литературой, включая электронный фонд, создает условия для участия в научно-исследовательской работе, предоставляет возможность организации досуга, занятий спортом, медицинским обслуживанием, осуществляет социальную защиту студентов.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
РК 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 50 из 76

В академии создана и функционирует система поощрения студентов за высокие достижения в учебной и научно-исследовательской деятельности, направленная на усиление мотивации получения знаний.

7.5.1.4 Контроль качества текущей успеваемости осуществляется деканатами в течение учебного года, а также по итогам внутрисеместровых аттестаций и сессий. Дополнительным подтверждением уровня подготовки является проявление студентами творческой активности: НИРС, научные публикации, изобретательская деятельность, получение охранных документов на объекты интеллектуальной собственности, призовые места во внешних конкурсах и олимпиадах по дисциплинам и специальностям и др.

7.5.1.5 Управление качеством образовательного процесса осуществляют проректоры, курирующие учебную, научную и воспитательную деятельность, деканаты, кафедры академии. Проректор по учебной работе совместно с начальником УМУ, начальником управления по воспитательной и социальной работе, начальником отдела качества образования, деканами факультетов организуют и контролируют повышение квалификации преподавателей, осуществляют контроль хода учебного процесса, внутри семестровой аттестации студентов, контроля остаточных знаний и экзаменационных сессий, рационального использования аудиторного фонда состояния и развития материально-технической базы, анализируют и контролируют деятельность кафедр по методическому обеспечению дисциплин учебных планов, внедрению в образовательный процесс современных образовательных технологий, средств и форм обучения, реализации основных образовательных концепций, определяют и планируют образовательный и воспитательный процессы в академии, а также вспомогательные (обслуживающие) процессы, которые непосредственно влияют на качество образовательных услуг, и гарантируют, что эти процессы выполняются в управляемых условиях в соответствии с типовым положением об образовательном учреждении ВПО от 14.02.2008 №71.

7.5.1.6 Необходимые условия управления включают:

- наличие Рабочего учебного плана по специальности и Рабочих программ по дисциплинам,
- наличие документированных процедур и методических указаний, определяющих образовательные технологии и технологии педагогического контроля,
- использование необходимого набора учебно-лабораторного оборудования, эксплуатируемого при допустимых условиях учебно-производственной среды,
- работу в соответствии с ГОС, ФГОС и правилами; планами качества и (или) документированными процедурами и инструкциями,
- контроль учебных достижений обучающихся и управление ключевыми параметрами образовательного процесса и характеристиками образовательной услуги,
- утверждение, при необходимости, образовательных технологий и средств обучения, учебного и лабораторного оборудования,
- использование требований к этапам осуществления образовательного процесса, обозначенным наиболее понятным для обучающихся способом через письменные процедуры или методические указания, модельные алгоритмы или блок-схемы,
- обеспечение эксплуатации учебно-лабораторного оборудования в допустимом режиме для гарантии возможности продолжения образовательного процесса.

7.5.1.7 В академии создана база данных, для идентификации действующей системы обучения, которая включает в себя: записи (отчеты обучающихся по курсу), программу кур-

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 51 из 76

са, списки групп, учебники и другие издания методической литературы, требуемые знания и опыт.

7.5.2 Валидация образовательного, воспитательного и других процессов

7.5.2.1 Академия обязуется подтверждать образовательные, воспитательный и обслуживающий процессы, результаты которых нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения, то есть специальные процессы, результаты которых не могут быть полностью проверены текущим контролем и аттестационными испытаниями выпускаемых академией специалистов, при которых несоответствия осуществления образовательных услуг могут проявиться только после того, как специалист начинает самостоятельную производственную деятельность, с целью получения положительного результата:

- а) доверием выполнения образовательного процесса по каждой дисциплине квалифицированному преподавателю;
- б) осуществлением непрерывного контроля и регулировки параметров образовательного и воспитательного процесса для гарантии выполнения установленных требований;
- в) валидацией процесса обучения, которая включает в себя валидацию: проектирования и разработки учебных планов и программ, оборудования и квалификации преподавателей, документов подтверждающих образование (зачетные книжки и ведомости), записей базы данных.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

7.5.3.1 Академия идентифицирует уровень качества осуществляемой образовательной услуги АПИМ на всех стадиях её жизненного цикла. Идентификация и прослеживаемость уровня качества осуществляемой образовательной услуги регламентируется:

- положение об итоговой аттестации выпускников;
- положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.
- протоколы результатов педагогических измерений содержатся как протоколы качества.

Данные текущего мониторинга и успеваемости обучающихся/групп идентифицированы и зарегистрированы.

7.5.3.2 Идентификация и прослеживаемость охватывает:

- шифры учебных программ, курсов, специальностей,
- записи по идентификации обучающихся,
- расписание занятий,
- учебники /материалы лекций (учебные материалы,
- лабораторное оборудование
- договоры на научно-исследовательскую деятельность.

7.5.4 Собственность потребителей образовательной услуги

7.5.4.1 Академия проявляет заботу о здоровье потребителей путём организации профилактического медицинского наблюдения и обслуживания обучающихся, пока они находятся под управлением академии, материально поощряет высокие учебные достижения своих студентов, организует досуг и оздоровление своих студентов.

7.5.4.2 Академия защищает и сохраняет интеллектуальную собственность обучающихся и сотрудников, предоставленную для использования в образовательном процессе, руководствуясь законодательством.

7.5.4.3 Собственностью потребителей, предоставляемой в ходе оказания услуг и подлежащей управлению со стороны академии также являются:

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 52 из 76

- документы и информация (в любом виде), предоставляемая потребителем в ходе оказания услуги, имеющая интеллектуальную ценность, носящая конфиденциальный характер или представляющая коммерческую тайну,
- выпускные квалификационные работы, курсовые и контрольные работы, представляемые студентами и слушателями,
- компьютерные диски, на которых слушателями представлены выполненные задания и информация, содержащаяся на них.

Старший лаборант кафедры ведет учет в журнале о сдаче на проверку работ.

7.5.4.4 Собственностью потребителя при выполнении академией научно-исследовательской и научно-методической деятельности являются авторские права на результаты работы.

7.5.4.5 Собственностью потребителя при выполнении редакционно-издательской деятельности услуг являются:

- макет и стиль издания,
- авторские права на издание.

Содержание и хранение этих элементов собственности потребителей предупреждает возможность их утраты или повреждения за счет содержания в сухом помещении в изолированных шкафах, исключающих допуск посторонних лиц.

7.5.4.6 При предоставлении заказчиком для проведения обучения собственных площадей и технических средств (помещение для чтения лекций, проектор для демонстрации слайдов, средства освещения и уборки помещений и др.) академия берет на себя обязательство по сохранности имущества потребителя.

7.5.4.7 В случаях, если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель извещается об этом письменно. Письменное уведомление квалифицируется как запись о качестве, и поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 02-02-2013. Срок хранения - 3 года.

7.5.4.8 Основной задачей управления собственностью потребителя, с которой организация приходит в соприкосновение в процессе оказания услуги, является обеспечение ее защиты от поломки, утраты, хищения, непреднамеренного использования, разглашения и т.д.

7.5.4.9 Управление документами представляемыми потребителями в академии осуществляется в соответствии с действующими документированными процедурами.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

7.5.5.1 Передача обучающихся по взаимодействующим образовательным подпроцессам – по дисциплинам в рамках Рабочего учебного плана осуществляется через деканат соответствующего факультета, где согласно Положению о деканате ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА формируются списки обучающихся по группам, сохраняются записи регистрации достижений обучающихся в зачётно-экзаменационных ведомостях, осуществляется управление несоответствиями (задолженностями) в знаниях студентов и их статусом в академии.

Декан факультета отвечает за качество результатов деятельности деканата.

7.5.5.2 В целях обеспечения качества контрольных процессов в академии в начале учебного года уполномоченный представитель кафедры в области качества осуществляет сверку записей в экзаменационных листах, регистрирующих сдачу экзаменов вне расписания сессии прошлого учебного года, находящихся в деканате, с соответствующими записями в журналах пересдач на кафедре. Статус несоответствий оформляется актом, протоколом

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 53 из 76

несоответствий. Протоколы несоответствий передаются в отдел качества образования для обобщения и включения во входные данные со стороны руководства академии.

7.5.5.3 Сохранение соответствия результатов образовательных услуг

Академия сохраняет и поддерживает соответствие результатов оказания образовательных услуг требованиям ГОС, ФГОС и потребителей на всех этапах образовательного процесса.

7.5.5.4 Консервация

7.5.5.4.1 Текущая отчетность студентов (рефераты, контрольные работы, письменные ответы на вопросы экзаменационных билетов) сохраняется преподавателями в течение учебного года как текущие записи о качестве, после чего утилизируются преподавателем.

7.5.5.4.2 Курсовые работы студентов оцениваются преподавателями (комиссия), сдаются ответственному работнику кафедры и сохраняются в течении 2 лет, по окончании срока хранения утилизируются по акту комиссии, организованной по распоряжению ректора.

7.5.5.4.3 Выпускные квалификационные работы студентов после их публичной защиты перед членами Государственной аттестационной комиссии сдаются ответственному работнику кафедры и сохраняются в течении 3 лет, по окончании срока хранения утилизируются по акту комиссии, организованной по распоряжению ректора.

7.5.5.4.4 Личные дела студентов сохраняются в архиве академии 75 лет.

7.5.5.4.5 Поставка (выпуск специалистов).

Качество выпускаемых специалистов подтверждается государственным контролем, проводимым в соответствии с документированной процедурой «Положением об итоговой аттестации выпускников ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА».

7.5.5.5 В академии обеспечена сохранность учебной документации (учебные планы, программы, печатные и электронные материалы), вспомогательные материалы с учетом их срока годности, используемые для проведения учебных экспериментальных процессов (химикаты, реактивы и пр.)

7.5.5.6 Академия поставляет на рынок труда, работодателям, заказчикам, обществу специалистов, знания которых подтверждены государственным дипломом о высшем профессиональном образовании.

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

7.6.1 Образовательная услуга предоставляется академией в соответствии с:

- требованиями государственных образовательных стандартов и федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования (ГОС ВПО, ФГОС ВПО) и других нормативно-правовых документов Министерства сельского хозяйства и Министерства образования и науки РФ;

- дополнительными требованиями потребителей.

7.6.2 В процессе обучения в соответствии с учебным планом выполняются мониторинг и измерения.

Они охватывают темы и направления работ обучающихся, записи об оценке персонала, оценки конспектов учебных курсов, соблюдение преподавателями учебных планов и заключительные экзамены.

Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется в процессе:

- а) промежуточной аттестации студентов в соответствии Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в академии при проведении контрольных мероприятий:

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 54 из 76

- экзаменов;
- зачетов;
- защиты курсовых работ (проектов);

б) аттестация практики в соответствии с Положением о порядке проведения практики студентов на отечественных, зарубежных предприятиях и учреждениях;

в) итоговой аттестации в соответствии с Положением об итоговой аттестации выпускников и при проведении контрольных мероприятий:

- государственных экзаменов,
- защиты выпускной квалифицированной работы.

7.6.3 Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательной услуги являются:

- экзаменационные билеты,
- контрольные задания и вопросы (тесты).

7.6.4 Процесс управления средствами для мониторинга и измерений состоит из сети процессов управления:

- комплектов экзаменационных билетов,
- банков контрольных заданий и вопросов (тестов) по отдельным модулям и в целом по дисциплине.

7.6.5 Мониторинг состояния обслуживающих процессов в академии осуществляется посредством отслеживания показателей, установленных Министерством образования и науки РФ, осуществлением предупреждающих действий или возможной коррекции с целью обеспечения их соответствия требованиям ГОС, ФГОС.

7.6.6 Если контроль за деятельностью дипломированных специалистов выявил допущенные ошибки в процессе обучения академией представляется возможность обучающимся пройти дополнительное обучение, корректирующее выявленные недостатки

8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1 Общие положения

8.1.1 Академия планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения образовательного и воспитательного процесса, с целью:

- демонстрации соответствия продукции;
- обеспечения уверенности высшего руководства в эффективности управления вузом;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества;
- постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

8.1.2 Процесс измерения для основных и вспомогательных процессов включает следующие этапы

- принятие решения о значимости измерения для мониторинга
- наблюдение и проведение измерений качественных и /или количественных показателей

Преобразование полученной информации в знания

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

8.2.1.1 Академия осуществляет мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями соответствия осуществляемой образовательной услуги

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 55 из 76

требованиям ГОС, ФГОС и потребителей, в форме социологического метода – анкетирование, а также осуществляет своевременные ответы на жалобы.

8.2.1.2 Результаты анализа удовлетворенности потребителя сообщаются заинтересованным сторонам не реже чем раз в год.

8.2.2 Внутренний аудит

8.2.2.1 В академии проводятся внутренние аудиты для того, чтобы определить:

- соответствие выполненных мероприятий в рамках СМК запланированным;
- эффективность функционирования системы менеджмента качества и результативность методов обучения;
- потенциальные возможности для улучшения;
- несоответствия в процессе обучения и оказания других работ и услуг;
- корректирующие и предупреждающие действия по устранению несоответствий и учету уведомлений.

8.2.2.2 Ответственность за проведение внутреннего аудита возложена на проректора по учебной работе - представителя руководства по качеству.

8.2.2.3 Внутренний аудит включает планирование, оперативное управление, контроль и улучшение.

8.2.2.4 Внутренний аудит проводится при взаимодействии всех структурных подразделений академии в соответствии с разработанной программой. При составлении программы аудитов учитываются состояние и важность подлежащих аудиту процессов и областей, определяются критерии, периодичность и методы проведения аудита. В академии назначены и обучены аудиторы с целью обеспечения объективности и беспристрастности процесса аудита.

8.2.2.5 Руководители, несущие ответственность за подвергнутые аудиту подразделения или процессы, должны:

- обеспечить беспрепятственный доступ к необходимой для аудита информации;
- назначить лицо для предоставления аудитору необходимой помощи при проведении проверки;
- предпринять действия по устранению выявленных несоответствий и вызвавших их причин.

8.2.2.6 По итогам аудита составляется отчет о результатах внутренней проверки. Ответственность и требования, касающиеся планирования и проведения аудитов, информирование об их результатах осуществляется в соответствии с ДП СМК 02-03-2013.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

8.2.3.1 Контроль и измерение процессов проведения работ и предоставления услуг является необходимым условием совершенствования процессов и деятельности академии в целом.

8.2.3.2 Методы контроля и измерения показателей услуг применяются с учетом требований к процессному подходу, специфических особенностей ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА и видов измеряемых (оцениваемых) параметров и показателей.

8.2.3.3 Мониторинг и измерение выполняемых работ и предоставляемых услуг в условиях деятельности академии есть не что иное, как контроль выполнения процессов по выполнению работ и оказанию услуг на соответствие требований действующих документированных процедур в подразделениях.

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 56 из 76

8.2.3.4 Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющий судить насколько образовательная услуга отвечает требованиям потребителей. Эти методы предусматривают:

- проверку и оценку знаний студентов,
- мониторинг соответствия учебных программ современным требованиям,
- анализ результатов деятельности академии с точки зрения расходования материальных ресурсов и управления,
- входной контроль поступающих материалов и оборудования;
- мониторинг административных систем,
- постоянная проверка пригодности имеющейся техники, оргтехоснастки и рабочего пространства
- контроль процесса его руководителем (на соответствие требований документированных процедур действующих в подразделениях);
- оценка удовлетворенности потребителя (в том числе внутреннего) качеством работы (услуги) путем опроса или иным способом (анкеты);
- внутренние проверки СМК (СМК 02-03-2013).

Критерии оценки результативности и эффективности процессов приведены в описании соответствующих процедур.

8.2.3.5 Работа (услуга) не является выполненной, пока удовлетворительно не выполнены и не приняты (утверждены, зарегистрированы и т.д.) все ее регламентированные этапы.

8.2.3.6 Контроль основных параметров и характеристик качества работ и услуг в ходе их выполнения, а также их окончательный контроль и регистрацию их результатов осуществляют руководители соответствующих процессов.

8.2.3.8 Анализ результатов мониторинга и измерения позволяет измерить достижение требований к конкретному процессу или услуге, определить возможности для повышения их качества, а также результативность и эффективность предоставленной услуги.

8.2.3.9 Полученные в результате мониторинга и измерения данные используются при анализе руководством результативности и эффективности системы менеджмента качества (СМК 02-06-2013) и являются основой для разработки корректирующих или предупреждающих действий (СМК 02-04-2013).

8.2.4 Мониторинг и измерения продукции

8.2.4.1 В академии установлены и используются методы мониторинга результатов предоставления образовательных услуг для обеспечения установленных образовательных процессов путем:

- измерение совершенствования выполнения учебного плана включая процессы аттестации
- оценка, тестирование или экзамен.

8.2.4.2 Диапазон измерений осуществляется путем наблюдения отдельных характеристик, до полного перечня экзаменов.

8.2.4.3 Результаты процессов аттестации регистрируются в ведомостях, зачетных книжках студентов (обучающихся), журналах и используются в целях демонстрации достижения запланированных целей по образовательным услугам.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

8.3.1 Выявление несоответствия и своевременное его устранение путем проведения корректирующих мероприятий является необходимым условием эффективного функциони-

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 57 из 76

рования системы менеджмента качества. Выполняемая работа или предоставляемая услуга, не отвечающая установленным требованиям, подлежит корректировке с последующим анализом результативности проведенных мероприятий.

8.3.2 Ответственность за идентификацию и регистрацию несоответствий предоставляемых услуг несут руководители процессов, в которых выявлены несоответствия, а в случаях, когда несоответствие выявлено внешними организациями, ответственность за его идентификацию и регистрацию несет представитель руководства по качеству – проректор по учебной работе.

8.3.3 Для осуществления политики и целей в области качества в академии проводится анализ и устранение несоответствий предоставляемой образовательной услуги с целью предотвращения выпуска неквалифицированных специалистов. Академия обеспечивает идентификацию, регистрацию, анализ и устранение причин возникающих несоответствий.

8.3.4 Управление студентами, имеющими академическую задолженность, осуществляется с целью предотвращения выпуска неквалифицированных специалистов и включает: - повторную сдачу экзамена, - отчисление, - восстановление.

8.3.5 Ответственность за управление несоответствиями возлагается на уровне:

- кафедры – на заведующего кафедрой,
- факультета – на декана факультета,
- академии – на начальника учебно-методического управления.

8.3.6 На качество образовательной деятельности влияет качество разработки (составления) учебно-организационной и методической документации:

- рабочих учебных планов;
- рабочих учебных программ;
- обзоров преподавания;
- расписания занятий;
- учебно-методических изданий, и вспомогательные материалы.

8.3.7 Управление несоответствующей продукцией (услугой) осуществляется в соответствии с требованиями ДП СМК 02-05-2013.

8.4 Анализ данных

8.4.1 Для осуществления политики и целей в области качества в академии проводится анализ данных для непрерывного улучшения и повышения результативности системы менеджмента качества.

8.4.2 Ответственность за анализ данных для улучшения возложена на ректора академии.

8.4.3 Анализ данных для улучшения проводится на заседаниях учёного совета, совета по качеству, методических советов факультетов, а также ректоратом, учебно-методическим управлением при взаимодействии всех структурных подразделений академии.

8.4.4 Процедура анализа данных включает:

- сбор данных:
- результаты анализа со стороны руководства
- данные о профессорско-преподавательском и административном штате (о компетентности), об обучающихся;
- требования к образовательным услугам,
- данные о проектировании и разработки образовательных программ и учебных планов,
- результаты оценки поставщиков,

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 58 из 76

- результаты анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон,
- результаты аудитов внутренних и внешних и проверок вышестоящими органами,
- данные мониторинга и измерений в начале, во время и в конце процессов,
- данные идентификации образовательных услуг,
- данные о собственности потребителей,
- результаты верификации и валидации методов, используемых для мониторинга и измерений,
- данные по несоответствующим образовательным услугам,
- анализ, в том числе с использованием статистических методов (диаграмм, гистограмм, графических представлений процессов);
- сравнение достигнутых результатов с запланированными;
- доклад на совете, принятие решений;
- передача информации на все уровни управления и структурные подразделения.

8.4.5 По результатам выполненного анализа в целях постоянного улучшения образовательной деятельности проводятся корректирующие или предупреждающие действия в части улучшения работы процессов и управления ими..

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

8.5.1.1 Академия постоянно улучшает существующую систему менеджмента качества. Для этого академия использует политику и цели в области качества, планирование качества, результаты аудитов, анализ данных для улучшения, анализ со стороны руководства, а также корректирующие и предупреждающие действия.

8.5.1.2 Возможности и очередность улучшений определяются посредством сравнения имеющихся показателей качества и целей, определенных в политике области качества и целях в области качества.

8.5.1.3 Показатели качества определяются на основании степени их существенности посредством анализа информации об удовлетворенности потребителей, записей несоответствия результатов оказания образовательных услуг и процессов, результатов внутреннего аудита, а также других данных и информации, относящейся к показателям по качеству.

8.5.1.4 Показатели качества оцениваются посредством анализа СМК со стороны руководства. В тех случаях, когда показатели качества не соответствуют определенным целям, и политике руководство определяет специальные действия по улучшению, которые приведут к достижению поставленных целей. В том случае, когда цели в области качества достигнуты, проведение анализа со стороны руководства позволяет выявить возможности установления новых, более высоких, целей в данной области и определенных действий по улучшению для достижения новых целей.

8.5.1.5 Процессы, облегчающие ведение постоянного улучшения посредством использования политики в области качества, целей в области качества и анализа данных, определены в документированной процедуре СМК 02-06-2013.

8.5.1.6 В дополнение к анализу со стороны руководства руководители подразделений определяют возможности улучшения, основываясь на результатах деятельности своих подразделений. Работники академии также поддерживаются в инициировании с их стороны идей по улучшению образовательных услуг, процессов, систем, производительности и образовательной и воспитательной сред. Высшее руководство оценивает внесенные предложения, определяет их существенность и, когда это возможно, проводит улучшения путем оп-

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 59 из 76

ределения, разработки и проведения корректирующих и предупреждающих действий (ДП СМК 02-04-2013).

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

8.5.1.8 Представитель руководства в области качества руководит внедрением всех необходимых корректирующих и предупреждающих действий, разработанных в результате анализа системы менеджмента качества руководством академии.

8.5.1.9 Руководители соответствующих подразделений разрабатывают предложения по внесению всех необходимых изменений в систему управления качеством и направляют их на рассмотрение представителю руководства в области качества.

8.5.1.10 Представитель руководства в области качества совместно с руководителем по соответствующему направлению рассматривает эти предложения, выбирает наиболее существенно влияющие на качество образования в академии и руководит внедрением утвержденных изменений в СМК.

8.5.1.11 Результаты такой корректировки СМК оформляются документально и представляются Ректору академии проректором по учебной работе - представителем в области качества.

8.5.1.12 Отчёты по анализу со стороны руководства являются записями, поддерживаются в рабочем состоянии СМК и хранятся в отделе качества образования в соответствии с ДП СМК 02-02-2013.

8.5.2 Корректирующие действия

Академия осуществляет корректирующие действия, предпринимаемые для устранения причин установленных несоответствий, чтобы предотвратить их повторение.

В академии создана документированная процедура СМК 02-04-2013 устанавливающая требования относительно:

- выявления несоответствий, их значимости и влияния на качество образовательной услуги;
- определения причин несоответствий, в частности с использованием статистических методов;
- принятия решений по проведению корректирующих действий по разработке корректирующих мероприятий их реализации, для предотвращения повторения несоответствий;
- регистрации результатов предпринятых действий;
- анализа того, что корректирующие действия были предприняты и являются эффективными.

8.5.3 Предупреждающие действия

Академия определяет предупреждающие действия, предпринимаемые для устранения причин потенциальных несоответствий с целью предупреждения их появления.

Корректирующие и предупреждающие действия осуществляются во всех структурных подразделениях академии, задействованных в системе менеджмента качества.

Ответственность за разработку и выполнение предупреждающих действий возлагается на руководителей структурных подразделений, в которых они осуществляются.

В академии создана документированная процедура СМК 02-04-2013, устанавливающая требования относительно:

	Руководство по качеству	Издание 2013-02
PK 01-01-2013	ГОСТ ISO 9001-2011 п.4.2.2	Лист 60 из 76

- выявления возникновения возможных несоответствий и их причин;
- определение и реализация предупреждающих действий, необходимых для устранения причин возможных несоответствий;
- анализ и регистрация того, что предупреждающие действия были предприняты и являются эффективными.

Разработчик:

Представитель руководства по качеству,
проректор по учебной работе



А.М. Петров

Ответственный за СМК,

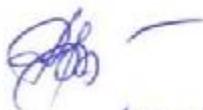
начальник отдела качества образования



Е.С. Казакова

Согласовано:

Проректор по НР



В.Г. Васин

Главный бухгалтер



В.А. Шубина

/ Начальник кадрово-правового управления



Ю.В. Казаков

/ Начальник юридического отдела



А.И. Стольников

НЕУЧТЕННЫЙ

АР



Руководство по качеству

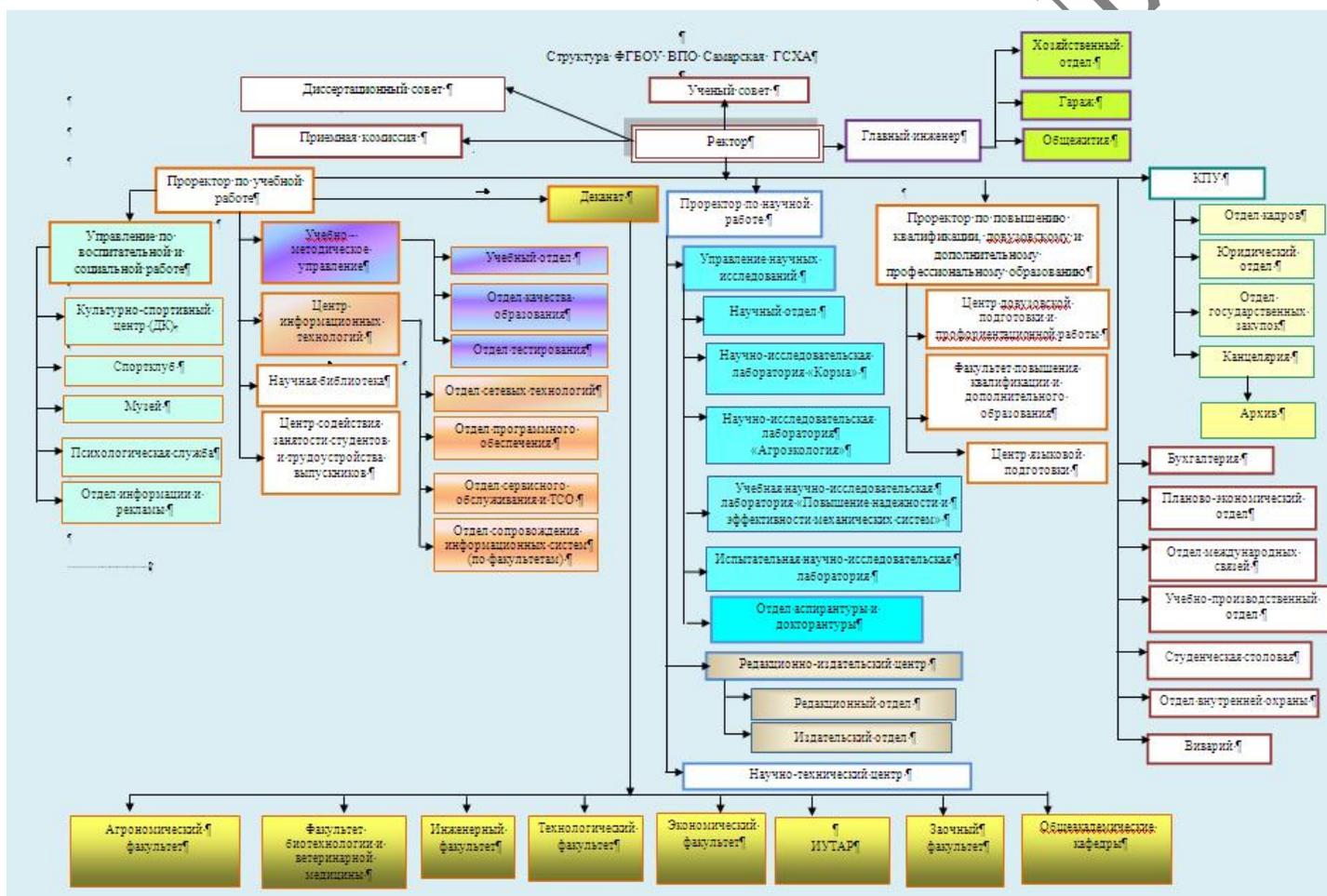
Издание 2012-12

PK 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 61 из 76

Приложение А



	Руководство по качеству	Издание 2012-12
РК 01-01-2012	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2	Лист 62 из 76

Приложение Б

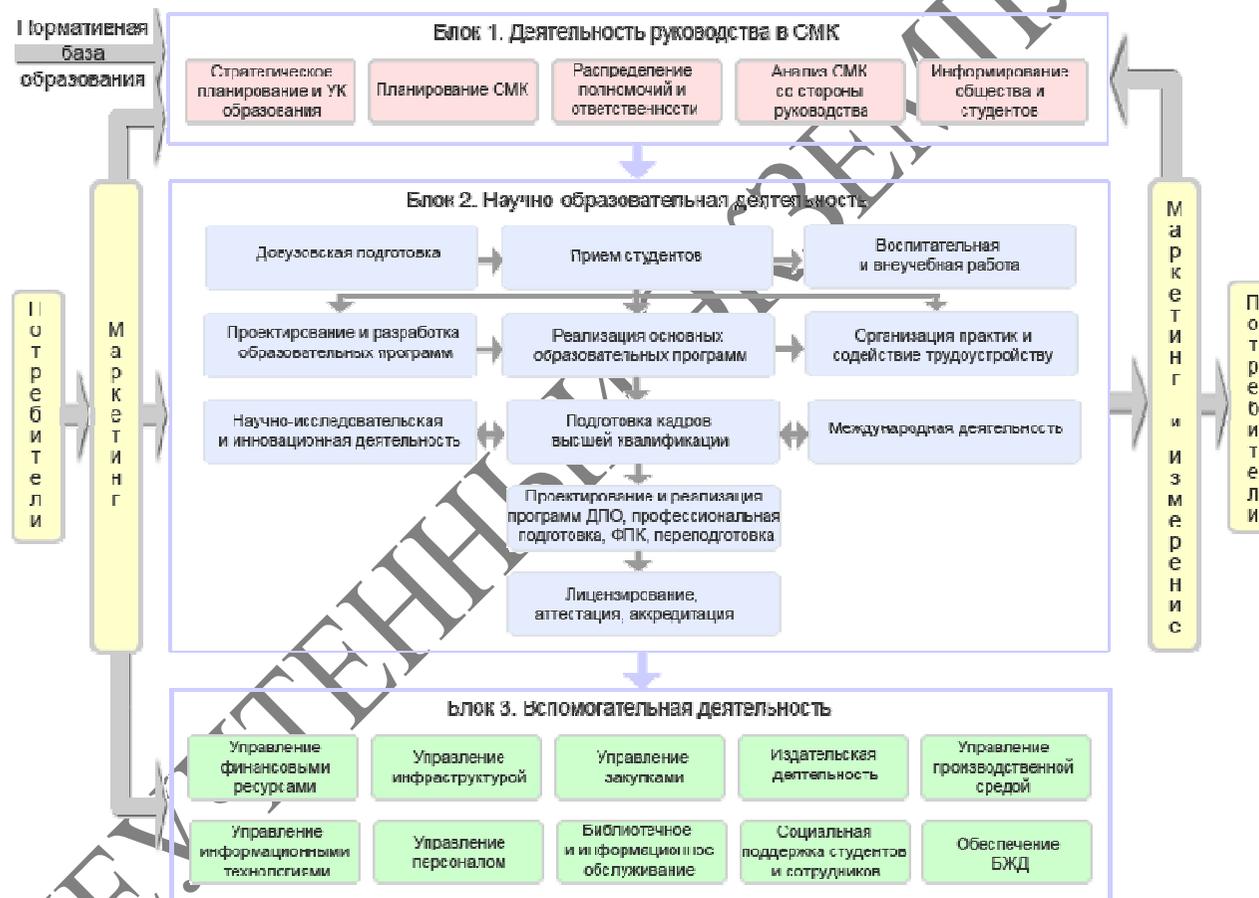
ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА АКАДЕМИИ

ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА			Перечень документированных процедур системы менеджмента качества
№	Дата утверждения	Код	Наименование документа
1	2	3	4
Документы общие для всех подразделений			
1.		РК 01-01-2013	Руководство по качеству
2.	26.05.2011 Утвержден приказом Министерства сельского хозяйства РФ	Регистрационный номер 108-У	Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Самарская государственная сельскохозяйственная академия»
3.		СМК 02-01-2013	Документированная процедура системы менеджмента качества. Управление документацией
4.		СМК 02-02-2013	Документированная процедура системы менеджмента качества. Управление записями.
5		СМК 02-03-2013	Документированная процедура системы менеджмента качества. Внутренний аудит.
6		СМК 02-04-2013	Документированная процедура системы менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия.
7		СМК 02-05-2013	Документированная процедура системы менеджмента качества. Управление несоответствующей продукцией
8		СМК 02-06-2013	Документированная процедура системы менеджмента качества. Анализ со стороны руководства

	Руководство по качеству	Издание 2012-12
PK 01-01-2012	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2	Лист 63 из 76

Приложение В

**СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА
(на основе типовой модели ОУ)**



	Руководство по качеству	Издание 2012-12
РК 01-01-2012	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2	Лист 64 из 76

Приложение Г

Перечень нормативно-распорядительной документации, разработанной в соответствии с нормативной базой Министерства образования и науки РФ, Минсельхоза России и локальных документов, разработанных в соответствии с Уставом академии:

- Положение о факультете академии;
- Положение о кафедре академии;
- Положение о методическом совете
- Положение об итоговой аттестации выпускников;
- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов;
- Положение о порядке перевода студентов;
- Положение о порядке предоставления академических отпусков учащимся и студентам;
- Положение об открытии и реализации специализаций по специальностям;
- Положение о порядке отчисления и восстановления студентов;
- Положение о стипендиальном обеспечении и других формах материальной поддержки студентов, аспирантов и докторантов;
- Положение о стипендиальной комиссии;
- Положение о производственной практике студентов;
- Положение о стажировке студентов;
- Учебно-методический комплекс дисциплины. Общие требования;

НЕУЧТЕНЫ



Руководство по качеству

Издание 2012-12

PK 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 66 из 76

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Подразделение академии	Дата ознакомления	Фамилия И.О. руководителя СП	Подпись
1	Ректорат			
2	Приемная комиссия			
3	Учебно-методическое управление			
4	Учебный отдел			
5	Отдел качества образования			
6	Отдел тестирования			
7	Центр информационных технологий			
8	Научная библиотека			
9	Центр содействия занятости студентов и трудоустройства выпускников			
10	Центр довузовской подготовки и профориентационной работы			
11	Управление по воспитательной и социальной работе			
12	Культурно-спортивный центр			
13	Спортклуб			
14	Музей			
15	Психологическая служба			
16	Отдел информации и рекламы			
17	Управление научных исследований			
18	Научный отдел			
19	НИЛ «Корма»			
20	НИЛ «Агробиология»			
21	УНИЛ «Повышение надежности и эффективности механических систем»			
22	Испытательная НИЛ			
23	Отдел аспирантуры и докторантуры			
24	Научно-технический центр			
25	Редакционно-издательский центр			
26	Центр довузовской подготовки и профориентационной работы			



Руководство по качеству

Издание 2012-12

РК 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 67 из 76

Продолжение листа ознакомления

	Факультет повышения квалификации и дополнительного образования			
28	Центр языковой подготовки			
29	Кадрово-правовое управление			
30	Отдел кадров			
31	Юридический отдел			
32	Отдел государственных закупок			
33	Канцелярия			
34	Бухгалтерия			
35	Планово-экономический отдел			
36	Отдел международных связей			
37	Учебно-производственный отдел			
38	Студенческая столовая			
39	Отдел внутренней охраны			
40	Виварий			
41	Хозяйственный отдел			
42	Гараж			
43	Общежития			
44	Деканат агрономического факультета			
45	Кафедра «Садоводство, ботаника и физиология растений»			
46	Кафедра «Лесоводство, экология и безопасность жизнедеятельности»			
47	Кафедра «Растениеводство и селекция»			
48	Кафедра «Земледелие, почвоведение, агрохимия и земельный кадастр»			
49	Кафедра «Землеустройство»			
50	Кафедра «Химия и защита растений»			
51	Деканат факультета биотехнологий и ветеринарной медицины			
52	Кафедра «Анатомия, акушерство и хирургия			



Руководство по качеству

Издание 2012-12

PK 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 68 из 76

Продолжение листа ознакомления

53	Кафедра «Эпизоотология, патология и фармакология»			
54	Кафедра «Разведение и кормление сельскохозяйственных животных»			
55	Кафедра «Биоэкология и физиология сельскохозяйственных животных»			
56	Кафедра «Технология производства продуктов животноводства»			
57	Деканат инженерного факультета			
58	Кафедра «Физика»			
59	Кафедра «Высшая математика»			
60	Кафедра «Механика и инженерная графика»			
61	Кафедра «Тракторы и автомобили»			
62	Кафедра «Сельскохозяйственные машины и механизация животноводства»			
63	Кафедра «Электрификация и автоматизация АПК»			
64	Кафедра «Надежность и ремонт машин»			
65	Кафедра «Педагогика»			
66	Кафедра «Эксплуатация машинно-тракторного парка»			
67	Деканат технологического факультета			
68	Кафедра «Оборудование и автоматизация перерабатывающих производств»			
69	Кафедра «Технология переработки и экспертиза продуктов животноводства»			
70	Кафедра «Товароведение и торговое дело»			

	Руководство по качеству	Издание 2012-12
РК 01-01-2012	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2	Лист 69 из 76

Окончание листа ознакомления

71	Кафедра «Технология производства и экспертиза продуктов из растительного сырья»			
72	Деканат экономического факультета			
73	Кафедра «Экономическая теория и экономика АПК»			
74	Кафедра «Менеджмент и маркетинг»			
75	Кафедра «Статистика и экономический анализ»			
76	Кафедра «Бухгалтерский учёт и финансы»			
77	Институт управленческих технологий и аграрного рынка			
78	Кафедра «Государственное и муниципальное управление»			
79	Кафедра «Организация перевозок и технического сервиса»			
80	Кафедра «Кадастр и лесное хозяйство»			
81	Кафедра «Логистика и экономика»			
82	Кафедра «Математические методы и информационные технологии»			
83	Заочный факультет			
84	Кафедра «Философия и история»			
85	Кафедра «Иностранные языки»			
86	Кафедра «Физическая культура и спорт»			



Руководство по качеству

Издание 2012-12

РК 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 71 из 76

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР



Руководство по качеству

Издание 2012-12

PK 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 72 из 76

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР



Руководство по качеству

Издание 2012-12

PK 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 73 из 76

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР



Руководство по качеству

Издание 2012-12

PK 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 74 из 76

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР



Руководство по качеству

Издание 2012-12

PK 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 75 из 76

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР



Руководство по качеству

Издание 2012-12

PK 01-01-2012

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 п.4.2.2

Лист 76 из 76

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР