



Министерство здравоохранения и социального развития
Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Волгоградский государственный медицинский университет»

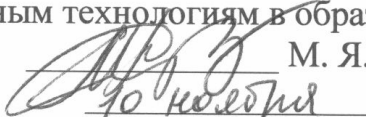
Система менеджмента качества
Руководство по качеству
РК-4.2.2-10

- 1 -



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК-4.2.2-10

Разработчик
Помощник ректора по качеству и информационным технологиям в образовании
М. Я. Ледяев

20 ноября 2010 г.



Содержание

Наименование раздела	Страница
1 Область применения	3
2 Нормативные документы	3
3 Термины и определения	3
4 Система менеджмента качества	3
4.1 Общие требования	3
4.2 Требования к документации	4
5 Ответственность руководства	4
5.1 Обязательства руководства	4
5.2 Ориентация на потребителей	5
5.3 Политика в области качества	5
5.4 Планирование	5
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	6
5.6 Анализ работы	7
6 Менеджмент ресурсов	7
6.1 Обеспечение ресурсами	7
6.2 Человеческие ресурсы	8
6.3 Инфраструктура	8
6.4 Производственная среда	8
7 Процессы жизненного цикла продукции	8
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции	8
7.2 Процессы, связанные с потребителями	9
7.3 Проектирование и разработка	9
7.4 Закупки	9
7.5 Осуществление основного процесса	9
7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений	10
8 Измерение, анализ и улучшение	11
8.1 Общие положения	11
8.2 Мониторинг и измерение	11
8.3 Управление несоответствующей продукцией	12
8.4 Анализ данных	12
8.5 Улучшение	13
Приложение № 1	14
Приложение № 2	15



1 Область применения

1.1 Общие положения

Руководство по качеству (далее – Руководство) описывает систему менеджмента качества в «ГОУ ВПО ВолГМУ Росздрава» (далее - университет).

Система менеджмента качества создана с целью обеспечения и постоянного повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон и повышения результативности деятельности университета.

Настоящее Руководство используется с целью демонстрации способности университета выполнить требования потребителей и заинтересованных сторон, нормативных документов и свои собственные требования.

Руководство по качеству обязывает сотрудников университета при осуществлении образовательного процесса действовать в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2008 (далее – МС ИСО 9001:2008).

1.2 Применение

К системе менеджмента качества университета применимы все требования МС ИСО 9001:2008.

Область применения – разработка и реализация профессиональных образовательных программ, научно-исследовательская, лечебная, инновационная и международная деятельность в рамках осуществления образовательного процесса; осуществление образовательного процесса по специальностям и направлениям подготовки специалистов среднего профессионального образования, высшего профессионального образования, кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура), по специальностям и направлениям послевузовского образования (интернатура, ординатура) и дополнительного образования (повышение квалификации, профессиональная переподготовка) в соответствии с лицензией.

2 Нормативные документы

2.1 Руководство по качеству разработано с учетом требований стандартов:

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

2.2 В разделах Руководства даны ссылки на внутренние нормативные документы.

3 Термины и определения

3.1 В Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в МС ИСО 9000:2005 и в нормативных документах университета.

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

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

- определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, их последовательность, применение в организации и взаимодействие (Приложение № 1);
- определило критерии результативности процессов, владельцев процессов и оперативных управляющих (владельцев подпроцессов) (Приложение № 2) и методы, гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;
- гарантирует наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;
- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы;
- осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.



4.1.2. Процессы системы менеджмента качества университета делятся на управленческий процесс (включая процессы измерения, анализа и улучшения), основной процесс (образовательный процесс), обеспечивающий процесс.

4.1.3. В рамках системы менеджмента качества университета существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность - процесс производственной практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с «Положением о производственной практике студентов» и заключенными договорами между университетом и базами практик.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация системы менеджмента качества университета включает в себя:

- документально оформленные политику и цели в области качества,
- руководство по качеству,
- документированные процедуры, требуемые МС ИСО 9001:2008,
- документы, которые необходимы университету для планирования, осуществления и управления процессами;
- записи, требуемые МС ИСО 9001:2008 и необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.

4.2.2 Руководство по качеству

Университет разработал и поддерживает в рабочем состоянии руководство по качеству, содержащее:

- область применения системы менеджмента качества;
- ссылки на документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, и нормативные документы университета;
- описание последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества.

Управление Руководством по качеству осуществляется в соответствии с документируемой процедурой «Управление документацией и записями» ДП-4.2-10.

Руководство является интеллектуальной собственностью университета и не подлежит представлению другим сторонам без письменного разрешения ректора университета, кроме внешних аудиторов при проведении сертификационных и инспекционных аудитов.

4.2.3 Управление документацией

Управление документацией регламентируется документируемой процедурой «Управление документацией и записями» ДП-4.2-10.

4.2.4 Управление записями

Управление записями регламентируется документируемой процедурой «Управление документацией и записями» ДП-4.2-10.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Руководство университета привержено принципам менеджмента качества и проводит их в жизнь посредством:

- установления и актуализации политики в области качества, постановки четких и измеримых целей в области качества с учетом потребностей и ожидания заинтересованных сторон, а также разработки мероприятий по их достижению;
- привлечения внимания персонала университета к важности удовлетворения потребностей заинтересованных сторон;
- проведения периодического анализа системы менеджмента качества;
- обеспечения необходимыми ресурсами, достаточными для результативного функционирования системы менеджмента качества;



- проведения обучения персонала;
- совершенствования собственных знаний и навыков в вопросах качества через обучение на различных курсах, семинарах, участие в форумах, конференциях, с тем, чтобы собственным примером подтвердить следование обязательствам в области качества, взятым на себя университетом в целом;
- информирования общества о результатах деятельности университета, его достижениях и планах развития.

5.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство университета обеспечивает, чтобы были выполнены и удовлетворены ожидания внутренних и внешних потребителей: государства, работодателей, студентов, профессорско-преподавательского состава, других сотрудников университета, родителей.

Государство устанавливает государственный образовательный стандарт, требования которого являются нормативными для осуществления процессов системы менеджмента качества и условием существования высшего учебного заведения с бюджетным финансированием.

Работодатели являются потребителями продукции университета. Сотрудничая с работодателями, университет определяет, какой уровень знаний и умений выпускников для них наиболее значим.

Студенты, профессорско-преподавательский состав и другие сотрудники университета являются внутренними потребителями образовательного процесса. Университет учитывает их требования и предложения в части организации деятельности, условий осуществления процессов системы менеджмента качества.

Также потребителями являются родители студентов.

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

5.3 Политика в области качества

Для обеспечения выполнения требований потребителей, а также для постоянного улучшения деятельности руководство университета разработало и претворяет в жизнь политику в области качества, оформленную в виде отдельного документа.

Политика в области качества соответствует миссии учебного заведения, включает обязательство соответствовать требованиям и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества; создает основы для постановки и анализа целей в области качества; доведена до сведения персонала университета и понятна ему, регулярно (1 раз в год) анализируется на постоянную пригодность.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Для обеспечения постоянного улучшения деятельности университета и реализации политики в области качества руководство университета ежегодно устанавливает цели в области качества. Мероприятия по достижению целей в области качества университета установлены в «Плане работы Волгоградского Государственного Медицинского Университета на _____ учебный год» и являются целями в области качества подразделений университета. Мероприятия по достижению целей в области качества подразделений содержатся в ежемесячных планах структур университета. Следующий уровень постановки целей – индивидуальные цели, которые реализуются через индивидуальные планы. Цели в области качества в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях измеримы и согласуемы с политикой в области качества университета. Степень достижения целей определяется при анализе системы менеджмента качества в виде докладов ректора и представителя руководства по качеству на заседаниях ученого совета университета и совета по качеству университета.



5.4.2. Планирование системы менеджмента качества

Для обеспечения безусловного выполнения требований к качеству в университете осуществляется систематическое планирование развития системы менеджмента качества (концепция развития университета).

Мероприятия по развитию системы менеджмента качества содержатся в выходных данных анализа системы менеджмента качества со стороны руководства и в «Плане работы Волгоградского Государственного Медицинского Университета на _____ учебный год», одним из аспектов которых является анализ актуальности системы процессов, способности достигать целей в области качества, улучшения и развития системы менеджмента качества.

Необходимость изменения процессов системы менеджмента качества, их последовательности и взаимодействия может возникнуть в следующих случаях:

- при изменении целей в области качества;
- при расширении видов деятельности университета;
- при изменениях в ресурсах;
- при появлении процессов, подразделений и должностных лиц, ранее не охваченных системой менеджмента качества;
- при оптимизации процессов, явившихся результатами корректирующих и предупреждающих действий.

С целью сохранения целостности и адекватности системы МС ИСО 9001:2008 при введении новых требований в систему менеджмента качества определяется необходимость внесения изменений в документацию, что фиксируется в протоколах Совета по качеству.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Высшее руководство в положениях о подразделениях, в должностных инструкциях сотрудников, соответствующих приказах и распоряжениях, а также в «Положении о системе управления качеством образования» определило функции подразделений, их взаимодействие, ответственность и полномочия персонала и довело их до сведения каждого сотрудника путем ознакомления с этими документами под роспись.

5.5.2 Представитель руководства

Представитель руководства по качеству назначается приказом. На представителя руководства по качеству помимо его должностных обязанностей возложены дополнительная ответственность и полномочия, которые определены в Положении о представителе руководства по качеству.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

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

Разработана и функционирует система регламентированных советов, где информация от высшего руководства доводится до руководителей подразделений, от них к персоналу и обратно:

Ученый совет университета	
Ректорат	Совет по качеству
Ученый совет факультета	
Заседание кафедры факультета	

Также для внутреннего информирования используются сайт университета www.volgmed.ru, газета «За медицинские кадры», локальная сеть, электронная почта.



5.6 Анализ работы

5.6.1 Общие положения

Анализ системы менеджмента качества проводится руководством университета с целью доказательства того, что система менеджмента качества соответствует требованиям МС ИСО 9001:2008, политике университета в области качества, целям университета в области качества, требованиям настоящего руководства и нормативным документам университета; что система менеджмента качества пригодна и нацелена на постоянное улучшение, ее функционирование результативно.

Руководство университета проводит анализ системы менеджмента качества ежегодно (в конце каждого учебного года или в начале учебного года, следующего за отчетным).

Записи результатов анализа поддерживаются в рабочем состоянии в виде протокола и соответствующих приложений к протоколу ученого совета университета или совета по качеству. Ответственность за сбор информации для анализа системы менеджмента качества несет представитель руководства по качеству.

5.6.2 Входные данные для анализа

С целью оценки результативности функционирования системы менеджмента качества при проведении анализа со стороны руководства изучается следующая информация:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- обратная связь от потребителей;
- функционирование процессов (анализ результативности процессов системы менеджмента качества) и соответствие продукции (результаты итоговой аттестации);
- статус выполнения предупреждающих и корректирующих действий;
- статус выполнения мероприятий, вытекающих из предыдущего анализа (анализ выполнения плана мероприятий на год);
- изменения внутренней и внешней среды, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- рекомендации и предложения по улучшению.

Ежегодно руководители подразделений предоставляют высшему руководству информацию о тенденциях функционирования своих процессов для проведения анализа.

Представитель руководства по качеству готовит отчет о функционировании системы менеджмента качества, который предоставляется ректору университета. Отчет оформляется в виде отчета ректора и представителя руководства по качеству на заседании ученого совета университета или совета по качеству.

5.6.3. Выходные данные анализа

Выходные данные анализа содержат информацию о:

- мероприятиях по улучшению и повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов;
- улучшении продукции согласно требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах.

Выходные данные анализа со стороны руководства оформляются в виде плана мероприятий на год.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

К ресурсам, необходимым для внедрения, поддержания в рабочем состоянии, развития и повышения результативности системы менеджмента качества университета, относятся:

- информационные ресурсы;
- оборудование, техника и средства (связь, компьютерная техника, аппаратное и программное обеспечение), необходимые для деятельности;
- подходящие условия и микроклимат на рабочих местах;



- квалифицированный персонал;
- финансы.

6.2 Человеческие ресурсы

Требования к персоналу университета установлены в должностных инструкциях. В них указаны требования к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам. Потребность в подготовке персонала определяется на основании необходимости присвоения или подтверждения квалификационной категории и оформляется в виде плана повышения квалификации.

Оценка результативности подготовки персонала осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинге преподавателей, кафедр и факультетов». Записи поддерживаются в рабочем состоянии в личных делах сотрудников.

6.3 Инфраструктура

К инфраструктуре университета, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции, относятся:

- здания;
- рабочее пространство (учебные кабинеты);
- программные средства;
- транспорт;
- связь;
- информационные системы.

Университет поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических и регламентных работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры.

Для обеспечения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества ежегодно в 4-м квартале осуществляется планирование расходов на будущий год. Согласовываются лимиты энергоресурсов, потребляемых университетом, планируются мероприятия по ремонту, профилактическим осмотрам, испытаниям и прочим действиям, которые позволяют содержать здания, сооружения и оборудование университета в надлежащем состоянии, проводится расчет сумм расходов по затратам на планируемые мероприятия.

6.4 Производственная среда

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем периодической аттестации рабочих мест.

7 Процессы жизненного цикла продукции

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

Процесс планирования в университете является постоянным, циклическим, непрерывным и состоит из следующих взаимосвязанных операций: составление плана, исполнение, обеспечение информацией и контроль исполнения, анализ полученных результатов. Основные виды планов:

- план работ структурных подразделений (план факультета, план кафедры, план отдела и др.),
- индивидуальные планы сотрудников (преподавателей),
- планы работ по направлениям (научно-исследовательская деятельность, воспитательная и внеучебная деятельность, лечебная деятельность, международная деятельность, инновационная деятельность).

Планирование образовательного процесса осуществляется в соответствии с «Планом работы Волгоградского Медицинского Университета на _____ учебный год».



7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований потребителя и заинтересованных сторон.

Требования государства определяются из требований государственного образовательного стандарта.

Требования работодателей определяются из их отзывов. Требования студентов, профессорско-преподавательского состава определяются из данных анкетирования, требования родителей определяются при встречах и личных беседах с сотрудниками университета.

7.2.2 Требования потребителей и заинтересованных сторон анализируются на Совете по качеству, на ректорате, на заседаниях ученого совета университета, ученого совета факультета.

7.2.3 Университет осуществляет мероприятия по поддержанию связи с потребителями и заинтересованными сторонами посредством:

- информирования о деятельности университета через средства массовой информации;
- взаимодействия с родителями студентов;
- анкетирования работодателей на предмет выявления степени их удовлетворенности, возможных претензий и жалоб.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки.

Проектирование новой образовательной программы включает в себя следующие стадии:

1. Принятие решения о необходимости разработки новой специальности;
2. Определение перечня мероприятий по разработке новой образовательной программы;
3. Проведение работ в соответствии с запланированными мероприятиями, мониторинг и анализ хода их выполнения;
4. Верификация отдельных стадий разработки;
5. Валидация разработанной образовательной программы (результаты первого выпуска).

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки.

В качестве внешних входных проектных данных должны быть определены:

1. Потребности и ожидания потребителей;
2. Применимые к данной услуге законодательные и регламентирующие требования (государственные образовательные стандарты);
3. Информация о практике предоставления подобных услуг другими высшими учебными заведениями;
4. Паспорт специальности.

В качестве внутренних входных проектных данных должны быть определены:

1. Потребности и ожидания сотрудников университета;
2. Возможности новой образовательной программы в плане укрепления имиджа и репутации университета;
3. Компетентность сотрудников.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки.

Выходные проектные данные должны включать:

1. Характеристики выпускника;
2. Информацию о новой образовательной программе для потребителей;
3. Данные о требуемой компетентности персонала, участвующего в процессе реализации новой образовательной программы;
4. Распределение ответственности и полномочий в виде положений о подразделениях и должностных инструкций сотрудников;
5. Необходимые информационные, методические материалы, оборудование, средства оргтехники;
6. Учебно-методические комплексы дисциплин в соответствии с требованиями «Положения об учебно-методическом комплексе»;



6. Рабочие программы дисциплин в соответствии с требованиями «Положения о порядке разработки и утверждения рабочей программы дисциплины (курса)».

7.3.4 Анализ проекта и разработки.

Разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями. Ответственный за разработку систематически проводит анализ хода проектирования для того, чтобы убедиться, что цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно. При анализе определяются возникающие проблемы и возможности их решения.

Результаты анализа докладываются и обсуждаются на заседаниях регламентированных советов (соответствующей направленности), что фиксируется в протоколе.

7.3.5 Верификация и валидация проекта и разработки

Регистрация результатов верификации и валидации отражаются в протоколах заседаний регламентированных советов и ГАК.

7.4 Закупки

Университет обеспечивает соответствие закупленной продукции установленным требованиям. Процесс закупок осуществляется в соответствии со следующими документами:

- положением об отделе государственных закупок ГОУ ВПО ВолГМУ Росздрава;
- порядком работы отдела государственных закупок по приему/обработке заявок, регистрации договоров;
- порядком оформления заявок на закупку товаров, выполнение работ, оказание услуг;
- порядком оформления договоров на закупку товаров, выполнение работ оказание услуг;
- приказом о порядке подачи заявок структурных подразделений ГОУ ВПО ВолГМУ Росздрава.

7.5 Осуществление основного процесса

7.5.1 Управление основным процессом

Университет планирует и осуществляет основной процесс в управляемых условиях.

Управляемые условия включают:

- наличие информации, определяющей характеристики продукции (государственные образовательные стандарты и учебно-методические комплексы);
- наличие методических материалов и локальных нормативных документов;
- применение соответствующих форм и методов обучения и воспитания;
- наличие и использование средств мониторинга и измерений характеристик процесса и его результатов;
- применение мониторинга и измерений.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Продукция образовательного процесса не может быть проверена посредством последовательного мониторинга или измерения основного процесса. Недостатки образовательного процесса становятся очевидными только после того, как выпускники начали работать.

Университет проводит валидацию образовательного процесса с целью продемонстрировать способность этого процесса достигать запланированных результатов.

Разработанные меры включают в себя:

- а) определенные критерии для анализа и утверждения образовательного процесса (требования государственных образовательных стандартов);
- б) определенный уровень квалификации персонала (должностные инструкции);
- в) применение конкретных методов и процедур (учебно-методические комплексы, методические разработки, рабочие программы учебных дисциплин (курсов);
- г) соответствующие записи;
- д) повторную валидацию в виде постоянной связи с работодателями.



7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Университет осуществляет идентификацию и прослеживаемость результатов основного процесса в соответствии путем ведения соответствующих записей в личном деле студента и в его учетной карточке.

7.5.4. Собственность потребителей.

Университет заботится о собственности потребителя, когда она находится под управлением университета (документы студента, одежда, хранящаяся в гардеробе, сам студент).

7.5.5 В ходе образовательного процесса университета поддерживает соответствие продукции путём выполнения требований «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов», «Положения о порядке перевода студентов, восстановлении в число студентов и предоставлении академических отпусков» и «Положения о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости». После выпуска сохранение соответствия продукции осуществляется путем:

- подготовки кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура);
- осуществления послевузовской подготовки (интернатура, клиническая ординатура);
- осуществления дополнительного образования (повышение квалификации, профессиональная переподготовка).

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений.

7.6.1 Управление средствами для мониторинга и измерений продукции.

Университет применяет следующие средства для мониторинга и измерений продукции:

- средства анализа удовлетворенности работодателей (анкеты, отзывы);
- средства измерений знаний студентов для промежуточной и итоговой аттестации (билеты, тесты на бумажном и электронном носителях).

Средства измерений знаний студентов ежегодно актуализируются и утверждаются. Записи поддерживаются в рабочем состоянии в протоколах заседания кафедр и Государственной аттестационной комиссии.

Средства измерений удовлетворенности работодателей актуализируются и утверждаются по мере необходимости. Записи поддерживаются в рабочем состоянии в протоколах заседания соответствующих советов.

7.6.2 Управление оборудованием для мониторинга и измерений параметров производственной среды.

Управление оборудованием для мониторинга параметров производственной среды заключается в своевременной проверке соответствующих измерительных приборов. Записи поддерживаются в рабочем состоянии в соответствующих делах административно-хозяйственной части.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

Университет планирует и осуществляет процессы мониторинга, измерений, анализа и улучшения, необходимые для демонстрации соответствия результатов образовательного процесса установленным требованиям, обеспечения уверенности в соответствии системы менеджмента качества установленным требованиям и непрерывного повышения результативности системы менеджмента качества.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей.

Университет проводит мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями соответствия выполнения требований. В университете разработаны методы измерения функционирования системы через:



- сбор и анализ отзывов (проведение в университете Дня открытых дверей, Ярмарки вакансий и участие университета в выставках образовательных услуг);
- ежегодный анализ отзывов и рекомендаций председателей государственных аттестационных комиссий;
- анкетирование работодателей, абитуриентов, студентов, профессорско-преподавательского состава;
- изучение удовлетворенности родителей в рамках индивидуальных бесед, в том числе телефонных, с целью учета пожеланий, жалоб родителей в дальнейшей работе университета;
- заключение договоров на целевую подготовку.

8.2.2 Внутренние аудиты

Процесс проведения внутренних аудитов регламентируется документируемой процедурой «Внутренние аудиты» ДП-8.2.2-10.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Мониторинг процессов системы менеджмента качества университета осуществляют владельцы процессов. На ректорате анализируются результаты оперативной деятельности.

Если запланированные результаты не достигнуты, осуществляются действия для достижения запланированных результатов через коррекции (для основного процесса – в соответствии с п. 8.3 настоящего руководства), корректирующие действия в соответствии с п. 8.5.2 настоящего руководства.

Анализ результативности процессов системы менеджмента качества проводится 1 раз в год при проведении анализа системы менеджмента качества руководством (см. п. 5.6).

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Университет осуществляет мониторинг и измеряет характеристики результатов основного процесса с целью проверки выполнения требований, установленных в государственных образовательных стандартах.

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на следующих стадиях образовательного процесса:

- при входном контроле (результаты единого государственного экзамена и вступительных испытаний, результаты довузовской подготовки);
- в ходе обучения в соответствии с «Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов» (записи в виде итогов зачетно-экзаменационных сессий поддерживаются в рабочем состоянии);
- по завершению всех запланированных мероприятий (в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников _____ факультета).

Свидетельства соответствия выпускника требованиям государственного образовательного процесса поддерживаются в рабочем состоянии в виде протоколов итоговой государственной аттестации и приложений к дипломам о высшем образовании и о профессиональной переподготовке.

8.3 Управление несоответствующей продукцией.

Управление несоответствующей продукцией регламентируется документируемой процедурой «Управление несоответствующей продукцией» ДП-8.3-10.

8.4 Анализ данных

Для демонстрации пригодности и результативности системы менеджмента качества, а также оценивания, в какой области можно осуществить улучшение, университет собирает и анализирует информацию по:

- удовлетворенности потребителей;
- соответствию требованиям к продукции;



- характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- поставщикам.

Вся проанализированная информация используется владельцами процессов, высшим руководством при анализе системы менеджмента качества университета.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Университет стремится непрерывно улучшать свою деятельность и совершенствовать процессы, рассматривает постоянное улучшение как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей. Университет стремится совершенствовать систему менеджмента качества через пересмотр политики в области качества, целей в области качества, планирование и реализацию мероприятий для их достижения, использование результатов аудитов (как внутренних, так и внешних), анализ данных, корректирующие и предупреждающие действия, а также анализ со стороны руководства.

8.5.2 Корректирующие действия

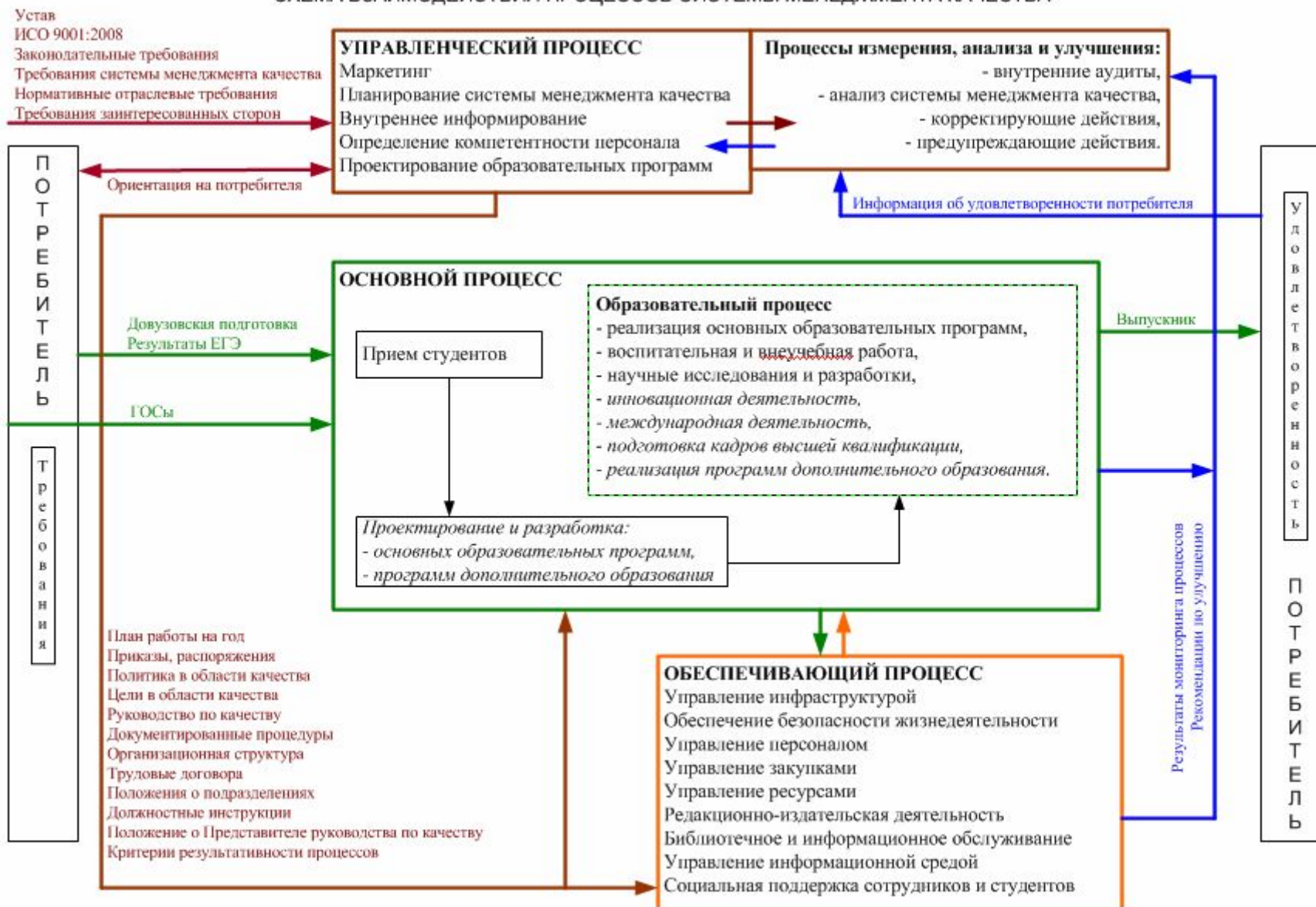
Управление процессом проведения корректирующих действий регламентируется документированной процедурой «Корректирующие и предупреждающие действия» ДП-8.5-10.

8.5.3 Предупреждающие действия

Управление процессом проведения предупреждающих действий регламентируется документированной процедурой «Корректирующие и предупреждающие действия» ДП-8.5-10.



СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА





Приложение № 2

Критерии результативности процессов системы менеджмента качества

Процесс	Владелец процесса	Подпроцессы	Владельцы подпроцессов Оперативные управляющие процесса	Показатели результативности	Критерии результативности
Управленческий	Ректор	Измерение, анализ и улучшение	Представитель руководства по качеству	Достижение целей в области качества	На 100 %
		Маркетинг	Проректоры по направлениям, руководители структурных подразделений	Выполнение Плана работы на год	На 95 %
		Планирование системы менеджмента качества	Представитель руководства по качеству, проректоры по направлениям, руководители структурных подразделений	Количество несоответствий при проведении внутренних и внешних аудитов	Не более 3 значительных
		Внутреннее информирование	Проректоры по направлениям, руководители структурных подразделений	Предельный контингент обучающихся	Не более 100 %
		Определение компетенции персонала	Проректоры по направлениям, руководители структурных подразделений		
		Проектирование образовательных программ	Проректор по учебной работе		



Основной	Ректор	Прием студентов	Ответственный секретарь приемной комиссии	Число отраслей науки по специальностям научных работников (аспирантуры)	Не менее 5
		Проектирование и разработка основных образовательных программ	Проректоры по направлениям Начальник учебного управления Деканы факультетов	Число аспирантов на 100 студентов контингента, приведенного к очной форме обучения	Не менее 4 человек
		Проектирование и разработка программ дополнительного образования	Декан факультета усовершенствования врачей	Процент аспирантов, защитивших диссертации не позднее чем через год после окончания аспирантуры (от числа поступивших)	Не менее 25 %
		Реализация основных образовательных программ	Проректоры по направлениям Начальник учебного управления Деканы факультетов	Среднегодовой контингент обучающихся по образовательным программам профессиональной переподготовки и (или) повышения квалификации	Не менее 50 человек
		Реализация программ дополнительного образования	Декан факультета усовершенствования врачей	Число отраслей науки, в рамках которых выполняются научные исследования	Не менее 5
		Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми	Проректор по внеучебной и воспитательной работе	Среднегодовой объем финансирования научных исследований за пять лет	Не менее 10000000 рублей
		Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура, интернатура)	Заведующий аспирантурой	Среднегодовой объем научных исследований на единицу научно-педагогического персонала за пять лет	Не менее 18000 рублей
		Научные исследования и разработки	Начальник отдела науки	Среднегодовое количество монографий на 100 основных штатных педагогиче-	Не менее 2,0 штук
		Инновационная деятельность	Начальник отдела науки		



		Международная деятельность	Проректор по международным связям Заведующий отделом международных связей	ских работников с учеными степенями и (или) учеными званиями, изданных за пять лет Процент учебных дисциплин основных образовательных программ, обеспеченных учебно-методическими комплексами	100 %
Обеспечивающий	Ректор	Управление персоналом	Проректор по учебной работе	Процент докторов наук и (или) профессоров	Не менее 10 %
		Управление ресурсами	Проректор по экономике и финансам	Процент профессорско-преподавательского состава с учеными степенями и (или) учеными званиями	Не менее 60 %
		Редакционно-издательская деятельность	Проректор по учебной работе	Процент профессорско-преподавательского состава, работающего в университете на штатной основе	Не менее 50 %
		Библиотечное и информационное обслуживание	Заведующий библиотекой	Среднегодовое число защит диссертаций на 100 человек научно-педагогического персонала за 5 лет	Не менее 3 штук
		Управление информационной средой	Проректор по учебной работе	Использование инновационных методов в образовательном процессе	Наличие доступа к электронно-библиотечным системам на основании прямых договоров с правообладателями учебной и учеб-
		Управление закупками	Начальник отдела закупок		
		Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Проректор по безопасности		
		Социальная поддержка сотрудников и студентов	Проректор по социально-экономическим вопросам		



			Проректор по учебной работе	Оборудование учебных помещений Оснащенность учебного процесса библиотечно-информационными ресурсами	но-методической литературы, методических пособий Обеспечение возможности реализации образовательных программ
		Управление инфраструктурой и производственной средой	Проректор по капитальному строительству Проректор по административно-хозяйственной работе	Соответствие строительным нормам Соответствие санитарным и гигиеническим нормам, обеспечение охраны здоровья обучающихся и работников	Соответствие установленным требованиям Соответствие установленным требованиям, наличие условий, гарантирующих охрану здоровья