

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский
Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора

«МГУ им. Н.П. Огарёва»

проректор по научной работе

П.В. Сенин

2016



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Руководство по качеству

СМК РК 01-2016

Версия 4.0

Документ не подлежит передаче, частичному или полному
воспроизведению и копированию без разрешения руководства
МГУ им. Н.П. Огарёва

Саранск

2016



Содержание документа

Порядковый номер и наименование раздела		стр.
Введение		5
Миссия Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва		7
Политика Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва в области качества		9
Цели в области качества ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва» на период до 2020 г.		11
1	Сведения о ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»	14
2	Область применения	17
3	Нормативные ссылки. Сокращения и обозначения, используемые в документе	21
4	Среда университета	22
4.1	Понимание среды университета	22
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	23
4.3	Определение области применения системы менеджмента качества	24
4.4	Система менеджмента качества и ее процессы	27
5	Лидерство	27
5.1	Лидерство и приверженность	27
5.1.1	Общие положения	27
5.1.2	Ориентация на потребителей	28
5.2	Политика	28
5.2.1	Разработка политики в области качества	28
5.2.2	Доведение политики в области качества	28
5.3	Функции, ответственность и полномочия в организации	29
6	Планирование	30
6.1	Действия в отношении рисков	30
6.2	Цели в области качества и планирование их достижений	31
6.3	Планирование изменений	31
7	Средства обеспечения	32
7.1	Ресурсы	32
7.1.1	Общие положения	32
7.1.2	Человеческие ресурсы	32
7.1.3	Инфраструктура	33
7.1.4	Среда для функционирования процессов	34
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерения	36
7.1.5.1	Общие требования	36
7.1.6	Знания университета	37



7.2	Компетентность	39
7.3	Осведомленность	39
7.4	Обмен информацией	40
7.5	Документированная информация	41
7.5.1	Общие положения	41
7.5.2	Создание и актуализация	46
7.5.3	Управление документированной информацией	46
7.5.3.1	Управление стандартами организации, документированными процедурами и информационными картами	47
7.5.3.2	Управление Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями	48
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг и продукции ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»	49
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла	51
8.2	Требования к услугам	51
8.2.1	Связь с потребителями	52
8.2.2	Определение требований относящихся к услугам	53
8.2.3	Анализ требований к услугам	53
8.2.4	Изменения требований к п услугам	54
8.3	Проектирование и разработка услуг	54
8.3.1	Общие положения	54
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	56
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	56
8.3.4	Средства управления проектированием разработки	57
8.3.5	Изменения проектирования и разработки	57
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	57
8.5	Предоставление услуг	57
8.5.1	Управление предоставлением услуг	62
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	62
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков	62
8.5.4	Сохранение	62
8.5.5	Управление изменениями	63
8.6	Выпуск услуги	63
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	63
9	Оценка результатов деятельности университета	64
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	64
9.1.1	Общие положения	64
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	66
9.1.3	Анализ и оценка	68
9.2	Внутренний аудит	67



9.3	Анализ со стороны руководства	68
9.3.1	Общие положения	68
10	Улучшение	69
10.1	Общие положения	69
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	69
10.3	Постоянное улучшение	70
	Приложение А. Сведения о характеристиках процессов системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»	71
	Приложение Б. Перечень информационных карт процессов системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «МГУ им.Н.П. Огарёва»	85
	Приложение В. Перечень стандартов организации, документированных процедур, методических инструкций и положений системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»	86
	Лист согласования	88
	Лист регистрации изменений	89

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 5 Всего листов 89

Введение

Создание в ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва» результативной системы менеджмента качества (СМК), отвечающей современным требованиям, обусловлено внутренними потребностями развития вуза, тесными связями с потребителями, заинтересованными сторонами и необходимостью адаптации к требованиям Болонской декларации. Целью функционирования СМК является обеспечение устойчивых конкурентных преимуществ университета на рынке образовательных услуг в соответствии с миссией вуза и политикой в области качества.

В 2010 г. была проведена сертификация СМК, по итогам которой вуз получил сертификат соответствия СМК требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 - 2008 (МС ИСО 9001:2008).

В соответствии с распоряжением Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) №4245-06 от 26.11.2012 ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва» признан победителем конкурса «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» в номинации «Признанное совершенство».

В 2015 г. был создан Студенческий комитет по качеству образования, целью которого является осуществление контроля и повышение качества образования в университете.

Настоящий документ – руководство по качеству (РК) ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва» разработан на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 (национальных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000), стандартов и рекомендаций ESG ENQA.

РК является справочником по СМК университета для руководителей и персонала, Минобрнауки РФ, Рособрнадзора, потребителей, внутренних и внешних аудиторов и других заинтересованных сторон университета.

Содержание РК включает:

- сведения об университете, направлениях деятельности;
- область действия СМК;
- политику университета в области качества;
- информацию о целях в области качества;
- ссылки на ДП, ИК и иную документированную информацию;
- описание взаимодействия процессов СМК;
- описание структуры управления качеством в университете;
- распределение ответственности и полномочий.

РК в сочетании с локальными нормативными документами образует документированную информацию СМК.

РК размещено в корпоративной сети университета на официальном сайте вуза www.mrsu.ru (на странице отдела менеджмента качества образовательной деятельности), доступ к которой открыт всем структурным подразделениям и сотрудникам университета.



РК содержит все необходимые данные (непосредственно и (или) в виде ссылок), подтверждающие соответствие СМК требованиям МС ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), внутренним и/или внешним регламентирующим документам.

Разработка и периодическая проверка актуальности РК университета осуществляется начальником ОМКОД.

Свидетельством периодической проверки актуальности РК является лист регистрации изменений, помещенный на последней странице настоящего РК.

На бумажном носителе создан один контрольный экземпляр РК университета, который находится в ОМКОД (ответственный – начальник отдела).

Настоящее РК введено в действие приказом и.о. ректора-проректора по научной работе от «8» ноября 2016 г. №__.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 7 Всего листов 89

Миссия Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва

Мордовский государственный университет - родоначальник высшего образования Республики Мордовия. Созданный в 1931 году как учебный институт, к началу XXI века он превратился в известный, динамично развивающийся образовательный, научный и культурный центр России. Решением Правительства РФ в 2010 году в отношении университета установлена категория «национальный исследовательский университет». Национальный исследовательский университет является новой институциональной формой организации научной и образовательной деятельности, базирующейся на принципах - фундаментальности, креативности, непрерывности и преемственности, качества, интеграции науки, образования и воспитания.

Университет высоко ценит статус национального исследовательского университета, позволяющий проводить широкий спектр фундаментальных и прикладных исследований, формировать известные в России и за рубежом научные школы, обеспечивать эффективный трансфер технологий, разрабатывать и реализовать образовательные программы, направленные на подготовку, переподготовку кадров высшей квалификации, являющихся элитой бизнеса и российского общества.

Университет видит свое предназначение в утверждении идеалов свободы и демократии, решении задач модернизации российского общества.

Университет как сообщество ученых, преподавателей, сотрудников и студентов поддерживает дух академических свобод и высокий уровень корпоративной культуры.

Университет стремится к интеграции в мировую систему высшего образования, в европейское пространство научных исследований и знаний, сохраняя при этом лучшие традиции отечественной системы образования.

Университет формирует и поддерживает стремление научно-педагогического персонала и студентов к непрерывному обновлению знаний, их интеллектуальную и социальную активность, потребность в служении обществу, осознание ответственности за будущее России.

Статус национального исследовательского университета и необходимость реализации его стратегических целей предъявляют высокие требования к системе управления, призванной обеспечить:

- высокое качество образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности;
- преемственность традиций и гибкое, адаптивное реагирование на изменение факторов внешней и внутренней среды;
- партнерство для поддержки качества, креативности и инноваций с федеральными, региональными и муниципальными органами власти, реальным сектором экономики и институтами гражданского общества;
- принятие эффективных управленческих решений на основе баланса

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 8 Всего листов 89

потребностей всех заинтересованных сторон;

- активное вовлечение персонала и студентов в реализацию принципов корпоративной и социальной ответственности;
- поступательное устойчивое развитие.

Деятельность университета основывается на многоканальном финансировании, на повышении эффективности использования материальных, информационных, финансовых ресурсов и человеческого капитала.

Университет намерен и далее сохранять и укреплять статус ведущего высшего учебного заведения России и соответствовать облику научно-образовательного центра мирового уровня.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 9 Всего листов 89

Политика Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва в области качества

Стратегический приоритет Национального исследовательского Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва в области качества – дальнейшее укрепление конкурентных позиций университета в международном научно-образовательном пространстве.

Главная цель – обеспечение гарантий качества образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности на основе выполнения требований и ожиданий различных групп заинтересованных сторон. Непрерывно и системно совершенствуя деятельность по всем направлениям, университет формирует устойчивое доверие со стороны абитуриентов, студентов и их родителей, слушателей, аспирантов и докторантов, представителей государственных и муниципальных органов власти, руководителей предприятий и организаций, российских и зарубежных партнеров, а также общества в целом.

Основная задача университета – подготовка выпускников, обладающих высокими профессиональными и личностными компетенциями, проведение научных исследований, обеспечивающих развитие инновационной экономики Республики Мордовия и Российской Федерации, повышение конкурентоспособности страны.

Приоритетные направления деятельности в рамках достижения главной цели и решения основной задачи в области качества:

- обеспечение устойчивого развития университета на основе менеджмента качества, инноваций, социальной и экологической ответственности;
- лидерство руководителей всех уровней управления и вовлечение профессорско-преподавательского персонала и студентов в улучшение качества образования;
- создание академической среды в университете, направленной на формирование гармонически развитой личности, способной к творческой самореализации, обладающей ответственностью, гражданским самосознанием и потребностью к непрерывному образованию на протяжении всей жизни;
- разработка собственных образовательных стандартов и профессиональных программ, совершенствование методов подготовки и мониторинга компетенций обучающихся в рамках многоуровневой системы профессионального образования;
- повышение качества методического, материально-технического, информационного и кадрового обеспечения научно-образовательной деятельности;
- общественно-профессиональная аккредитация образовательных программ университета на национальном и международном уровнях;

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 10 Всего листов 89

– повышение эффективности научно-исследовательской деятельности в соответствии с приоритетными направлениями развития национального исследовательского университета;

– развитие взаимовыгодного сотрудничества и реализация совместных образовательных программ, научных и инновационных проектов с ведущими российскими, зарубежными вузами и исследовательскими центрами.

Руководство университета берет на себя ответственность за создание условий для эффективной реализации Политики в области качества и развитие системы менеджмента качества в целом.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 11 Всего листов 89

Таблица 1 - Цели в области качества ФГБОУ ВО «МГУ им. Н. П. Огарёва» на период до 2020 г.

№	Цель	Наименование и измерение	Срок	Ответственный
1	Выполнение государственного задания на подготовку кадров	Процент выполнения государственного задания по всем формам обучения (100%)	в установленные законодательством сроки	Ректор
2	Обеспечение перехода на новые федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС ВО)	Доля актуализированных образовательных программ в соответствии с требованиями ФГОС ВО (100%)	в течение 10 дней после утверждения ФГОС ВО	Проректор по учебной работе
3	Успешное прохождение процедуры государственной аккредитации	Аккредитация всех заявленных основных профессиональных образовательных программ	30.06.2019 г.	Проректор по учебной работе
4	Развитие современной системы управления знаниями в университете	Разработка и утверждение стандарта организации по управлению знаниями (наличие стандарта)	15.09.2018 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
		Формирование внутривузовской базы лучшей и позитивной практики (наличие и расширение базы)	15.11.2016 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
5	Развитие системы управления рисками в вузе	Разработка и утверждение стандарта организации по управлению рисками (наличие стандарта)	15.09.2018 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
6	Международная аккредитация и профессионально-общественная аккредитация образовательных программ в количестве не менее 5 основных профессиональных	Международная аккредитация основных профессиональных образовательных программ (не менее 4 программ)	31.12.2019 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
		Профессионально-общественная аккредитация	31.12.2019 г.	Проректор по учебной работе,

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 12 Всего листов 89

	образовательных программ	основных профессиональных образовательных программ (не менее 3 программ ежегодно)		начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
7	Успешная ресертификация системы менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Получение сертификата соответствия	30.11.2016 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
8	Улучшение качества подготовки обучающихся	Организация и проведение тестирования остаточных знаний студентов (не менее 3 000 студентов ежегодно)	31.12.2019 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности; Студенческий комитет по качеству образования
		Выборочный опрос организаций-работодателей на предмет оценки качества подготовки выпускников (не менее 50 предприятий)	31.12.2017 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
		Опрос студентов на предмет оценки удовлетворенности обучением в вузе (не менее 3000 студентов ежегодно)	31.12.2019 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
9	Повышение результативности системы менеджмента качества вуза	Проведение внутренних аудитов структурных подразделений по критериям государственной аккредитации и требований ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) (не менее 25 подразделений ежегодно)	31.12.2019 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
		Проведение внутренних аудитов кафедр (в режиме «аудит-консультация») при осуществлении процедур выборов зав. кафедрами		Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 13 Всего листов 89

		Совершенствование документов по организации и управлению процессами системы менеджмента качества (актуализация карт процессов)	31.12.2017 г.	Проректор по учебной работе, начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности
10	Повышение результативности и уровня НИР	Участие ППС в конкурсах и грантах различного уровня	31.12.2019 г.	Проректор по научной работе
		Повышение объемов НИР по хоздоговорам, грантам и др. средствам в расчете на 1 ННР (объемы утверждаются ежегодно)	31.12.2019 г.	Проректор по научной работе
		Повышение публикационной активности ППС университета (число публикаций планируется ежегодно)	31.12.2019 г.	Проректор по научной работе
11	Развитие и совершенствование форм внеучебной и воспитательной работы	Вовлечение студентов очной формы обучения в различные форматы внеучебной деятельности (не менее 50%)	31.12.2019 г.	Проректор по внеучебной работе

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 14 Всего листов 89

1 Сведения о ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»

«Прежде всего, образование должно быть доступным для наших граждан, а его качество - соответствовать лучшим отечественным и международным образцам. Это абсолютная база».
В. Путин

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» является высшим учебным заведением федеральной подчиненности, имеющим статус юридического лица, реализующим образовательные программы высшего, послевузовского, дополнительного профессионального образования, довузовской подготовки и среднего профессионального образования.

Начало деятельности университета положено решением Совнаркома РСФСР от 1 октября 1931 г., которым был создан Мордовский агропединститут, преобразованный в 1932 г. в Мордовский педагогический институт. На базе Мордовского педагогического института был организован Мордовский государственный университет.

7 мая 1970 г. Мордовскому государственному университету присвоено имя Н.П. Огарёва.

Указом Президиума Верховного Совета СССР от 7 января 1982 г. № 6349-Х университет награжден орденом Дружбы народов.

В 2010 г. Мордовский государственный университет получил статус «Национальный исследовательский университет». Данный статус предполагает не только проведение научных исследований на мировом уровне, но значительное повышение качества менеджмента.

В 2011 г. «МГУ им. Н.П. Огарёва» переименован в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва».

В 2016 г. «МГУ им. Н.П. Огарёва» переименован в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва».

За годы своего существования университет подготовил более 150 тысяч специалистов для науки, образования, культуры, промышленности и сельского хозяйства Республики Мордовия и Российской Федерации.

Образовательная деятельность университета осуществляется в 7 институтах, на 10 факультетах и в 2 филиалах в соответствии с лицензией (рег. № 2218 от 24.06.2016 г.).

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 15 Всего листов 89

Институты: аграрный; механики и энергетики; национальной культуры; физики и химии; историко-социологический; медицинский; электроники и светотехники.

Факультеты: дополнительного образования архитектурно-строительный; биологический; географический; математики и информационных технологий; довузовской подготовки и среднего профессионального образования; иностранных языков; филологический; экономический; юридический.

Филиалы: Ковылкинский; Рузаевский институт машиностроения.

По окончании вуза выдаются дипломы государственного образца по всем образовательным программам с полным циклом обучения в соответствии со свидетельством о государственной аккредитации (рег. № 0632 от 31.05.2013 г., срок действия по 31.05.2019 г.), выданным Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки.

В университете представлены все уровни высшего образования: бакалавриат, специалитет, магистратура, подготовка кадров высшей квалификации, дополнительные образовательные программы. Также реализуются программы среднего профессионального образования.

Контингент студентов университета составляет свыше 50% от общего числа студентов вузов Республики Мордовия, обучающихся по программам высшего профессионального образования. В вузе обучается свыше 20 тыс. студентов из 57 регионов России и 53 стран мира.

Мордовский университет является одним из крупных научных центров России, исследования ведутся по 28 отраслям наук, сформирована современная система научно-исследовательских, инновационных и внедренческих структур.

Вуз является признанным центром подготовки научных и педагогических кадров для России: функционируют 8 докторских диссертационных советов. В аспирантуре университета ведется подготовка по 103 специальностям по 27 направлениям, а в докторантуре по 10 специальностям. Университет входит в состав вузов России, которые готовят кадры для высших органов государственной власти страны.

Организация управления университетом определена уставом вуза. В управлении вузом реализуется принцип сочетания единоначалия и коллегиальности. Высшим органом управления университета является Учёный совет, избираемый конференцией представителей коллективов университета. Ученый Совет Университета определяет основные направления деятельности в области реализации государственной образовательной политики, научно-исследовательских работ, социально-бытовой сферы и внебюджетной деятельности. Раз в 5 лет составляется и утверждается Ученым советом Программа развития университета на следующее пятилетие, в исполнении которой предусматривается участие институтов (факультетов) и служб университета. Отчет ректора университета о выполнении Программы заслушивается на Совете университета в январе каждого года, а в июне Ученый совет заслушивает сообщение ректора университета об итогах учебного года.



В университете функционируют ученый совет, научно-методический совет, научно-технический совет, ученые советы институтов и факультетов, студенческий комитет по качеству образования, редакционно-издательский совет, состав и деятельность которых регламентируются соответствующими положениями.

По мере необходимости в университете собирается конференция представителей коллективов вуза для решения важнейших вопросов жизни и деятельности вуза.

В 2013 г. Мордовский государственный университет успешно прошел процедуру государственной аккредитации (свидетельство о государственной аккредитации: серия 90А01 №0000636, от 31.05.2013) и подтвердил статус многопрофильного классического университета, ведущего подготовку по широкому спектру специальностей в сфере довузовского, высшего, послевузовского и дополнительного образования. Университет является членом Ассоциации классических университетов России, Поволжской ассоциации государственных классических университетов, действительным членом Евразийской ассоциации классических университетов.

В Мордовском университете всегда уделялось большое внимание повышению качества подготовки специалистов, формированию в институтах и на факультетах систем контроля качества, развитию инновационных подходов к организации образовательного процесса.

Юридическое имя и адрес университета:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва», ул. Большевистская, д. 68, г. Саранск, Республика Мордовия, Россия, 430005, телефон (8342) 27-37-32, 24-48-88, факс (8342) 47-29-13

Краткое наименование: Национальный исследовательский Мордовский государственный университет; МГУ им. Н. П. Огарева; ФГБОУ ВО "МГУ им. Н. П. Огарёва".

Полное наименование на английском: Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "National Research Ogarev Mordovia State University"

e-mail: dep-general@adm.mrsu.ru, dep-mail@adm.mrsu.ru

<http://www.mrsu.ru>

Ректор университета – к.э.н., профессор Вдовин Сергей Михайлович

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 17 Всего листов 89

2 Область применения системы менеджмента качества

СМК МГУ им. Н.П. Огарёва распространяется на проектирование, разработку и реализацию образовательных программ высшего образования в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитации, внеучебную работу, а также научную деятельность в соответствии с профилем университета.

Примечания

Продукцией основных процессов высшего образования и дополнительного профессионального образования является образовательная услуга.

Учебно-методическая продукция и интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг отождествляется с вспомогательной продукцией, обеспечивающие требуемый уровень качества образовательной услуги.

Продукцией основных процессов научной деятельности являются: научные статьи и монографии; научные отчеты; объекты интеллектуальной собственности; технологии; открытия; проекты; конструкторские разработки; наукоемкая продукция.

Университет несет ответственность за сохранность документов, взятых на временное хранение от абитуриентов и студентов (личные дела, свидетельства об образовании).

Продукция деятельности университета имеет нематериальный характер и поэтому не требует действия по сохранению, идентификации, упаковке и т.д. Однако все документы, используемые в рамках образовательной, научной и воспитательной деятельности (учебные планы, положения, стандарты, документированные процедуры, ведомости, а также зачетные книжки и студенческие билеты и т.п.) идентифицированы и обеспечивается их сохранение.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 18 Всего листов 89

Таблица 2 - Соответствие содержания РК МГУ им. Н.П. Огарёва требованиям ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)

Разделы и пункты ISO 9001:2015		Разделы и пункты РК
1	Область применения	2
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины и определения	3
4	Среда организации	4
4.1	Понимание организации и ее среды	4.1
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	4.2
4.3	Определение области применения системы менеджмента качества	4.3
4.4	Система менеджмента качества и ее процессы	4.4
5	Лидерство	5
5.1	Лидерство и приверженность	5.1
5.1.1	Общие положения	5.1.1
5.1.2	Ориентация на потребителей	5.1.2
5.2	Политика	5.2
5.2.1	Разработка политики в области качества	5.1.2
5.2.2	Доведение политики в области качества	5.2.2
5.3	Функции, ответственность и полномочия в организации	5.3
6	Планирование	6
6.1	Действия в отношении рисков и возможностей	6.1
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения	6.2
6.3	Планирование изменений	6.3
7	Средства обеспечения	7
7.1	Ресурсы	7.1
7.1.1	Общие положения	7.1.1
7.1.2	Человеческие ресурсы	7.1.2
7.1.3	Инфраструктура	7.1.3
7.1.4	Среда для функционирования процессов	7.1.4
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерения	7.1.5
7.1.5.1	Общие требования	7.1.5.1
7.1.6	Знания организации	7.1.6
7.2	Компетентность	7.2
7.3	Осведомленность	7.3

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 19 Всего листов 89

	Разделы и пункты ISO 9001:2015	Разделы и пункты РК
7.4	Обмен информацией	7.4
7.5	Документированная информация	7.5
7.5.1	Общие положения	7.1.5
7.5.2	Создание и актуализация	7.5.2
7.5.3	Управление документированной информацией	7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	8
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг	8.1
8.2	Требования к продукции и услугам	8.2
8.2.1	Связь с потребителями	8.2.1
8.2.2	Определение требований относящихся к продукции и услугам	8.2
8.2.3	Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	8.2.3
8.2.4	Изменения требований к продукции и услугам	8.2.4
8.3	Проектирование и разработка продукции и услуг	8.3
8.3.1	Общие положения	8.3.1
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	8.3.2
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	8.3.3
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой	8.3.4
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	-
8.3.6	Изменения проектирования и разработки	8.3.5
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	8.4
8.4.1	Общие положения	-
8.4.2	Тип и степень управления	-
8.4.3	Информация, предоставляемая внешними поставщикам	-
8.5	Производство продукции и предоставление услуг	8.5
8.5.1	Управление производством продукции и предоставлением услуг	8.5.1
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	8.5.2
8.5.3	Собственность потребителей или внешних	8.5.3



Разделы и пункты ISO 9001:2015		Разделы и пункты РК
	поставщиков	
8.5.4	Сохранение	8.5.4
8.5.5	Деятельность после поставки	-
8.5.6	Управление изменениями	8.5.5
8.6	Выпуск продукции и услуг	8.6
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	8.7
9	Оценка результатов деятельности	9
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	9.1
9.1.1	Общие положения	9.1.1
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	9.1.2
9.1.3	Анализ и оценка	9.1.3
9.2	Внутренний аудит	9.2
9.3	Анализ со стороны руководства	9.3
9.3.1	Общие положения	9.3.1
9.3.2	Входные данные для анализа со стороны руководства	-
9.3.3	Выходные данные для анализа со стороны руководства	-
10	Улучшение	10
10.1	Общие положения	10.1
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	10.2
10.3	Постоянное улучшение	10.3

Настоящее РК устанавливает требования к СМК в тех случаях, когда университет:

а) нуждается в демонстрации своей способности оказывать образовательные услуги, отвечающие требованиям ФГОС ВО и потребителей в лице Минобрнауки РФ, Рособнадзора, документально подтвержденных требований обучающихся и других заинтересованных сторон;

б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечение соответствия предъявляемым требованиям.

Положения настоящего РК подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях (единицах) и службах университета, задействованных в СМК.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 21 Всего листов 89

3 Нормативные ссылки. Сокращения и обозначения, используемые в документе

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

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

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

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

ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

Внешние нормативные документы, в соответствии с которыми осуществляется деятельность университета.

Термин – термин, описание которого приведено в терминологическом стандарте (см. нормативные ссылки).

- ENQA – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании.

- ESG – Европейское пространство высшего образования.

- ГАК – государственная аттестационная комиссия.

- ГИА – государственная итоговая аттестация

- ГОСТ Р – национальный стандарт.

- ДП – документированная процедура.

- ИК – информационная карта процесса.

- МИ – методическая инструкция.

- Минобрнауки РФ – Министерство образования и науки Российской Федерации.

- НИОКР – научно-исследовательские опытно-конструкторские работы.

- НИР- научно-исследовательские работы.

- ОМКОД – отдел менеджмента качества образовательной деятельности

- ОПОП – основная профессиональная образовательная программа.

- ПНР – приоритетные направления развития.

- ПРК – Представитель руководства по качеству.

- РК – руководство по качеству.

- Рособнадзор – Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки.

- СМК – система менеджмента качества.

- СТО – стандарт организации.

- УМУ – учебно-методическое управление.

- ФГОС ВО – Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования.

- ФЭУ – финансово-экономическое управление.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 22 Всего листов 89

4 Среда университета

4.1 Понимание среды университета

Университет систематически определяет и оценивает внешние и внутренние факторы, относящиеся к его стратегическому направлению и влияющие на результативность СМК вуза. Определение и оценка внешних факторов в зависимости от уровня управления и горизонта планирования включает рассмотрение следующих аспектов:

- законодательные и нормативно-правовые требования и их изменение;
- конкуренция между образовательными организациями на региональном, федеральном и международном уровнях;
- научно-технологическое развитие;
- экономические, рыночные и социальные (включая демографические) процессы;
- институциональные изменения в сфере образования.

В рамках оценки внутренней среды университета рассматриваются факторы, связанные с результатами деятельности вуза в целом и его структурных подразделений, условиями для успешной работы персонала и учебы обучающихся, организационной культурой и знаниями.

В университете организован мониторинг внешних и внутренних факторов. В рамках стратегического планирования осуществляется разработка средне (срок реализации – 5 лет) и долгосрочных (срок реализации от 5 до 10 лет) программ развития вуза, начальным этапом которых является диагностика и анализ среды университета с использованием инструментов стратегического менеджмента (SWOT, PESTLE и др.). Также проводится постоянный анализ среды в рамках текущей деятельности руководителей всех уровней. На основе результатов данного вида анализа осуществляется разработка мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных подразделений.

Внутренняя среда университета изучается с помощью анализа результатов деятельности вуза, опросов персонала и обучающихся на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением в вузе, инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства. Все подразделения университета ежегодно формируют отчеты о результатах своей деятельности. Итоговый отчет о деятельности университета за текущий год ректор представляет на Ученом совете в начале следующего года.

Результаты анализа факторов внешней и внутренней среды учитываются при целеполагании и планировании мероприятий на кратко-, средне и долгосрочный период.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 23 Всего листов 89

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Университет определил следующие категории заинтересованных сторон (кроме потребителей), имеющие отношение к СМК вуза:

- абитуриенты и их родители;
- работодатели (предприятия и организации различных форм собственности);
- заказчики НИР и НИОКР, грантодержатели, организации (предприятия)
- заказчики и партнеры, в том числе зарубежные;
- персонал университета (административно-управленческий персонал, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал);
- органы управления образованием, органы законодательной и исполнительной власти;
- общество в целом.

Университет осуществляет мониторинг и анализ информации об указанных заинтересованных сторонах и их требованиях.

Основная ответственность за определение и анализ требований заинтересованных сторон в университете возложена на ОМКОД, РЦСТВ, УМУ, факультет довузовской подготовки и СПО, управление научных исследований, институты, факультеты, кафедры. Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон указанные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей; заявки от заказчиков НИР и НИОКР; заключенные договоры с организациями; сведения службы занятости; статистические данные; данные о конкурсе на направления/специальности; результаты исследований, проводимых другими организациями и пр.);
- маркетинговые исследования;
- опросы, в т.ч. в формате личного интервью обучающихся, родителей, студентов, выпускников, слушателей, работодателей;
- оценка конкурентной позиции университета на рынке образовательных и научно-исследовательских услуг.

Сбор и анализ информации для определения требований и степени удовлетворенности заинтересованных сторон осуществляет ОМКОД и соответствующие заинтересованные подразделения университета. Мониторинг информации от работодателей и служб занятости осуществляет РЦСТВ.

Ректор университета определил проректора по учебной работе (в части образовательной деятельности), проректора по научной работе (в части научно-исследовательской деятельности) и проректора по внеучебной работе (в части воспитательной и внеучебной деятельности) ответственными за мониторинг требований органов управления образованием и результатов их выполнения.

Администрация Главы Республики Мордовия, Правительство Республики



Мордовия и органы местного самоуправления, Совет ректоров вузов Республики Мордовия, службы занятости населения являются заинтересованными сторонами МГУ им. Н.П. Огарёва и выражают интересы общества как представители объединений и государственных структур, на которые МГУ им. Н.П. Огарёва и его результаты оказывают воздействие. Ректор университета, являющийся членом Совета ректоров вузов Республики Мордовия, обобщает сведения о требованиях выше перечисленных структур и оценивает степень их реализации в МГУ им. Н.П. Огарёва.

Руководство университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля.

Обеспечение высшим руководством университета выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга результатов деятельности университета, а также постоянным их улучшением. Результаты измерений и мониторинга представлены в структурных подразделениях в соответствии с профилем их деятельности.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

Область применения СМК университета включает процессы подготовки бакалавров/специалистов/магистров и научных кадров высшей квалификации, довузовской и послевузовской (ординатура, аспирантура) подготовки, а также научной деятельности в соответствии с реестром процессов и видов деятельности университета.

СМК распространяется на образовательную, научную и внеучебную деятельность университета.

В области применения СМК определены следующие требования как неприменимые согласно ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

- п. 8.5.1 f – процессы образовательной, научно-исследовательской и внеучебной деятельности не являются специальными;
- п. 8.5.4 – неприменим к процессам образовательной и внеучебной деятельности;
- п. 8.5.5 – неприменим к процессам образовательной и внеучебной деятельности.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

Университет разработал, внедрил, поддерживает и постоянно улучшает СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Реестр процессов и видов деятельности СМК университета приведён в табл. 3.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 25 Всего листов 89

Таблица 3 - Реестр процессов и видов деятельности в рамках системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»

№	Наименование вида деятельности или процесса
1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества	
1.1	Формирование и реализация стратегии, политики и целей в области качества
1.2	Планирование и развитие системы менеджмента качества
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к комплексной оценке деятельности университета
1.5	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование системы менеджмента качества
2 Основные процессы системы менеджмента качества	
2.1	Маркетинг
2.2	Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ
2.3	Довузовская подготовка
2.4	Прием студентов на обучение
2.5	Реализация основных профессиональных образовательных программ
2.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Обучение в клинической ординатуре
2.8	Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования
2.9	Подготовка кадров высшей квалификации
2.10	Научные исследования и разработки
2.11	Инновационная деятельность
2.12	Международная деятельность
3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества	
3.1	Управление персоналом
3.2	Управление образовательной средой
3.3	Редакционно-издательская деятельность
3.4	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5	Управление информационной средой
3.6	Управление закупками
3.7	Управление инфраструктурой
3.8	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.9	Социальная поддержка студентов и сотрудников
4 Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов	
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству Без ограничения срока действия. Версия 4.0	СМК РК 01-2016 Лист 26 Всего листов 89
--	--	---

Университете также ориентируется на стандарты и рекомендации ESG ENQA. Поэтому на рис. 1 показана взаимосвязь разделов ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и стандартов ESG ENQA.



Рисунок 1- Взаимосвязь разделов ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и стандартов ESG ENQA

В рамках выделенных процессов университет:

- определил требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;
- определил последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определил и применил критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими (критерии методы и результаты измерения представлены в Приложении А);
- определил ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность;
- распределил обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов;
- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);
- оценивает эти процессы и вносит любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;
- улучшает процессы и СМК.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 27 Всего листов 89

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство университета, демонстрируя свое лидерство и приверженность в отношении СМК, обеспечивает:

- 1) четкое распределение ответственности за результативность СМК вуза между владельцами процессов СМК и руководством университета;
- 2) разработку и актуализацию политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями внешней и внутренней среды университета и его стратегией развития;
- 3) интеграцию требований СМК во все процессы университета;
- 4) содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления через обучение сотрудников, обсуждение данных вопросов на заседаниях ректората, Ученых советов университета, институтов и факультетов, консультации для персонала в рамках проведения внутренних аудитов и текущей деятельности отдела менеджмента качества образовательной деятельности;
- 5) наличие и доступность человеческих, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, необходимых для СМК;
- 6) распространение в вузе понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК;
- 7) достижение СМК запланированных результатов;
- 8) вовлечение, руководство и оказание поддержки участия работников в обеспечении результативности СМК;
- 9) поддержку улучшений в рамках процессов СМК, деятельности структурных подразделений и сотрудников;
- 10) поддержку руководителям всех уровней управления в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

Свидетельствами принятия обязательств по разработке, внедрению и развитию СМК являются:

- протоколы заседаний и решений ученого совета, расширенного ректората университета, приказы ректора, изданные по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК, протоколы заседаний Совета по качеству образовательной деятельности;
- результаты анализа СМК со стороны руководства, оформленные в формате отчетов;
- приказы ректора и действия подразделений, участвующих в создании и поддержании СМК, направленные на разработку ее организационной структуры и элементов.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 28 Всего листов 89

5.1.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство университета обеспечивает приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством того, что:

- 1) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются;
- 2) риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;
- 3) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

Высшее руководство разработало, реализовывает и поддерживает в актуальном состоянии политику в области качества, которая:

- 1) соответствует намерениям и среде университета, а также поддерживает его стратегию;
- 2) создает основу для установления целей в области качества;
- 3) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;
- 4) включает в себя обязательство постоянно улучшать СМК.

5.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества:

- 1) доступна и применяется как документ СМК университета;
- 2) доведена до сведения персонала через ее размещение на официальном сайте университета и информационных стендах, понятна и применяется внутри университета. Понятность и применение политики в области качества оценивается в ходе внутренних и внешних аудитов;
- 3) доступна для заинтересованных сторон на официальном сайте университета.

Политика университета в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонентов:

- стратегии развития университета;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей университета и других заинтересованных сторон;
- стандартов и рекомендаций ESG ENQA;

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 29 Всего листов 89

– информации о результатах функционирования СМК университета за предыдущие периоды.

Четко сформулированная Политика в области качества даёт возможность преподавателям и сотрудникам университета, а также всем заинтересованным сторонам получить ясное представление об отношении высшего руководства университета к качеству.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

Высшее руководство обеспечило определение, доведение до работников и понимание в университете обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций. Обязанности, ответственность и полномочия работников отражены в их должностных инструкциях.

Высшее руководство определило обязанности, ответственность и полномочия для:

1. Обеспечения соответствия СМК требованиям стандарта ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Ответственные: проректор по учебной работе и начальник отдела менеджмента качества образовательной деятельности.

2. Обеспечения получения запланированных результатов процессов. Ответственные: владельцы процессов СМК.

3. Отчетности высшему руководству о результатах функционирования СМК и возможностях ее улучшения. Ответственный: проректор по учебной работе.

4. Поддержки ориентации на потребителя. Ответственные: ректор, проректор по учебной работе.

5. Сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК. Ответственный: проректор по учебной работе.

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 30 Всего листов 89

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков

6.1.1 В процессе долгосрочного, среднесрочного и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и возможности. В условиях высокой динамичности и нестабильности среды риск-ориентированное мышление является неотъемлемой частью процесса планирования на всех уровнях управления в университете. При разработке программ развития университета применяется сценарный подход, что позволяет выбрать модель развития и варианты решений с приемлемым уровнем рисков и использующими возможности для реализации потенциала университета. Риск-ориентированное мышление позволяет:

- 1) обеспечить уверенность в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;
- 2) использовать новые возможности для развития университета;
- 3) предотвратить или уменьшить нежелательное влияние рисков;
- 4) обеспечить улучшение деятельности.

6.1.2 Все должностные лица, ответственные за разработку программ развития и планов работ в рамках структурных подразделений, процессов СМК и направлений деятельности, используют экспертный метод для выявления рисков и оценки их влияния на результаты. Соответственно, утвержденные программы и планы содержат мероприятия, которые направлены на снижение негативного влияния выявленных рисков и увеличение положительного эффекта от новых возможностей.

На тактическом уровне планирования риски оцениваются руководителями структурных подразделений, при составлении годового плана. Мониторинг рисков и возможностей осуществляется на совещаниях/заседаниях кафедр в течение года, достигнутые результаты регистрируются в протоколах. Оценка результативности предпринятых действий отражается в годовом отчете структурного подразделения.

На оперативном уровне риски оцениваются в рамках текущей деятельности руководителями структурных подразделений (владельцами процессов).

Мониторинг рисков осуществляется на заседаниях Ученых советов университета, институтов и факультетов, ректората, Советов по направлениям деятельности. Достигнутые результаты регистрируются в протоколах.

Оценка результативности реализованных мероприятий в рамках программ и планов осуществляется руководителем подразделения и курирующим проректором. Общую результативность программ и планов оценивает ректор на основании информации о результативности, собранной

	Система менеджмента качества. Руководство по качеству	СМК РК 01-2016
	Без ограничения срока действия. Версия 4.0	Лист 31 Всего листов 89

ОМКОД в рамках внутренних и внешних аудитов, процедур независимой оценки качества образования.

Сбор информации об улучшении качества в результате проведенных мероприятий по устранению рисков в университете осуществляется ОМКОД на основании анализа отчетов структурных подразделений, подготовленного руководителями групп внутреннего аудита.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижений

6.2.1 Цели в области качества формируются на основании Политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра политики.

Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до сведения персонала возлагается на ПРК (проректора по учебной работе) и отдел менеджмента качества образовательной деятельности. Ответственность за доведения целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений.

Долгосрочные цели развития университета, включающие аспекты качества в образовательной, научно-исследовательской и внеучебной деятельности, отражены в программах развития вуза. Их развертывание по уровням управления, функциям (структурным подразделениям) и процессам осуществляется посредством ежегодного планирования деятельности.

Системные цели в области качества до 2020 г. содержатся в настоящем РК.

Мониторинг целей в области качества (наличия и результатов) осуществляется в рамках системы внутренней отчетности и внутреннего аудита.

6.2.2 При планировании действий по достижению целей в области качества определяются: содержание мероприятия, сроки, ответственное лицо (подразделение), ресурсы и механизм оценки результатов.

Мониторинг реализации мероприятий осуществляют Финансово-экономическое управление, ОМКОД, Региональный центр содействия трудоустройству выпускников вузов РМ, УМУ, Управление научных исследований.

6.3 Планирование изменений

Изменения в СМК университета осуществляются на плановой основе. ОМКОД ежегодно формирует план деятельности в рамках СМК, который содержит конкретные мероприятия по совершенствованию СМК.

ПРК отвечает за поддержание работоспособности СМК университета по мере внесения в нее изменений.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 32 Всего листов 92

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Университет определил человеческие, материальные, финансовые, информационные ресурсы, которые необходимы для поддержания СМК в рабочем состоянии, постоянного улучшения ее результативности и повышения удовлетворенности потребителей.

Управление ресурсами осуществляется при реализации следующих процессов:

- Процесс 3.1 «Управление персоналом»;
- Процесс 3.2 «Управление образовательной и производственной средой»;
- Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»;
- Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»;
- Процесс 3.5 «Управление информационной средой»;
- Процесс 3.6 «Управление закупками»;
- Процесс 3.7 «Управление инфраструктурой»;
- Процесс 3.8 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»;
- Процесс 3.9 «Социальная поддержка студентов и сотрудников».

7.1.2 Человеческие ресурсы

Деятельность по управлению человеческими ресурсами университет осуществляет в рамках **процесса «Управление персоналом»**, который реализует требования п. 7.1.2 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Данный процесс включает в себя деятельность по обеспечению всех видов деятельности МГУ им. Н.П. Огарёва квалифицированными кадрами с требуемыми компетенциями, а также мониторинг удовлетворенности персонала. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.1-01 «Управление персоналом».

Деятельность по процессу описана в следующих нормативных документах:

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Программа повышения конкурентоспособности ФГБОУ ВО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» на 2015-2020 гг.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 33 Всего листов 92

Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре от 29.09.2015г.;

Правила внутреннего трудового распорядка МГУ им. Н. П. Огарёва;

Положение о выборах декана факультета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» от 19.10.2016 г.;

Положение о выборах заведующего кафедрой федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» от 19.10.2016 г.;

Положение о конкурсе на замещение должности директора института федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» от 19.10.2016 г.;

Положение о порядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» от 19.10.2016 г.;

Положение о порядке замещения должностей научных работников от 30.08.2016 г.

7.1.3 Инфраструктура

Университет определил, создал и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования процессов, позволяющих результативно реализовывать основные виды деятельности университета.

Процесс «Управление инфраструктурой» реализует требования п. 7.1.3 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Деятельность процесса направлена на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры университета с целью создания условий деятельности его студентов и сотрудников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности университета: образовательную, научную и инновационную деятельность. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.7-01 «Управление инфраструктурой», а также в следующих документах:

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 34 Всего листов 92

Программа повышения конкурентоспособности ФГБОУ ВО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» на 2015-2020 гг.;

План работы подразделений на год;

Заявка на ремонт структурного подразделения;

План-график проведения технического обслуживания и ремонта оборудования.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В университете среда для поддержания функционирования процессов рассматривается в рамках нижеследующих процессов:

Процесс «Управление образовательной и производственной средой» реализующий требования п. 7.1.4 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). В рамках процесса рассматривается деятельность университета, направленная на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава вуза, позволяющих наиболее полно и эффективно осуществлять процесс обучения.

Данный процесс включает деятельность, направленную на формирование, поддержание и развитие производственной среды университета, включая обеспечение безопасных условий труда, благоприятной окружающей рабочей обстановки, комфортных условий деятельности его сотрудников.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.2-01 «Управление образовательной и производственной средой», а также в других документах:

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва» от 21.03.2016 г.;

Программа повышения конкурентоспособности ФГБОУ ВО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» на 2015-2020 гг.

Планы финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации;

Правила внутреннего распорядка обучающихся;

Правила внутреннего трудового распорядка;

Коллективный договор;

Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний.

Процесс «Управление информационной средой». Реализация процесса направлена на формирование и развитие корпоративной информационной

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 35 Всего листов 92

среды университета, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.5-01 «Управление информационной средой», а также в других документах:

Положение о разработке электронных образовательных ресурсов и организации электронных курсов от 2016 г.;

Положение о применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий от 28.06.2013 г.;

Положение о применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий от 28.06.2013 г.;

Положение о программах в области информационной безопасности от 19.03.2016 г.

Процесс «Социальная поддержка студентов и сотрудников университета» направлен на деятельность по оказанию обучаемым (студентам, аспирантам и докторантам) и сотрудникам университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.9-01 «Социальная поддержка студентов и сотрудников», а также в следующих документах:

Дорожная карта по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва» от 29.09.2016 г.;

Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений медико-социальной экспертизы и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи от 2015 г.;

Программа медико-оздоровительного и социального сопровождения образовательного процесса на 2016-2018 годы от 05.02.2016 г.;

План мероприятий по основным направлениям развития инклюзивного образования на 2015-2018 гг. от 20.05.2015 г.;

Положение о социальной поддержке работников от 01.04.2015 г.;

Положение по организации инклюзивного образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 10.03.15 г.;

Положение о комиссии по переходу обучающихся с платного обучения на бесплатное от 18.12.2015 г.;

Порядок первоочередного заселения и бесплатного проживания студентов в студенческом городке от 20.10.2014 г.;

Положение о стипендиальных комиссиях от 26.08.2014 г.;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 36 Всего листов 92

Положение о порядке оказания материальной поддержки обучающихся от 26.08.2014 г.;

Положение о комиссии по социальным вопросам от 22.05.2014 г.

Процесс «Обеспечение безопасности жизнедеятельности» направлен на создание безопасных и комфортных условий жизнедеятельности сотрудников и обучаемых, а также формирование условий деятельности, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в университете. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса приведены в СМК ИК 3.8-01 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие требования

Университет обеспечивает мониторинг основных процессов. Мониторинг должен продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результатов.

В университете разработаны меры по процессам научно-образовательной деятельности:

определены критерии для анализа процессов (Приложение А);

регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями университета;

применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;

разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности.

При проведении внешней независимой оценки результатов обучения студентов используется «Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования (ФЭПО)». ФЭПО позволяет реализовать диагностическую технологию внешнего оценивания компетенций на всем пути освоения содержания программ обучения в университете. Поэтапный анализ достижений обучающихся фокусирует внимание на результатах каждого отдельного студента (студентоцентрированная технология), что особенно важно при реализации компетентностного подхода, основанного на формировании и развитии компетенций. На используемые аккредитационные педагогические измерительные материалы в рамках компетентностного подхода имеются сертификаты соответствия, подтверждающие, что они прошли внешнюю независимую экспертизу и соответствуют требованиям

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 37 Всего листов 92

ФГОС.

Так же, для оценки студентов используется Федеральный Интернет-экзамен для выпускников бакалавриата (ФИЭБ). Он реализуется как добровольная сертификация выпускников бакалавриата на соответствие требованиям ФГОС.

7.1.6 Знания университета

Университет МГУ им. Н.П. Огарёва определил знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

– внутренних источниках: локальные акты университета, необходимые для функционирования процессов, положения МГУ им. Н.П. Огарёва, интеллектуальная собственность вуза, программы развития университета и его структурных подразделений, ежегодные планы и отчеты об их реализации, информация о лучшей и позитивной практике (выявленная по результатам внутренних аудитов);

– внешние источники: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней, ФГОС ВО (ВПО), национальные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет.

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и на бумажном носителе хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам подразделений на официальном сайте университета. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство вуза проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

В университете создан банк позитивной и лучшей практики по результатам внутренних аудитов. Позитивная и лучшая практика являются инструментами, описывающими процессы, которые являются образцовыми в данном структурном подразделении, так же в них представлены сведения о перспективах распространения данных практик для других подразделений.

Все преподаватели и сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам Научной библиотеки университета. С любого компьютера вуза обеспечен доступ к базам on-line библиотек. Все сотрудники университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

Управление знаниями регулируется следующими документами:

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 38 Всего листов 92

Положение о политике в сфере интеллектуальной собственности от 10.05.2016 г.;

Положение об отделе управления интеллектуальной собственностью;

Положение о рационализаторской деятельности от 18.12.2014 г.;

Положение о научной библиотеке им. М.М. Бахтина.

При осуществлении деятельности по управлению знаниями реализуются следующие процессы:

Процесс «Редакционно-издательская деятельность» включает в себя работу университета по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований университета. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные в требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.3-01 «Редакционно-издательская деятельность», а также других документах:

Порядок приема, рецензирования и публикации научных статей в журнал «Вестник Мордовского Университета» от 06.08.15 г.;

Основные принципы редакционной политики рецензируемого научно-методического журнала Вестник Мордовского Университета;

Основные принципы редакционной политики рецензируемого научно-методического журнала Интеграция образования;

Положение о рецензировании научных статей в журнале интеграция образования от 2013 г.;

Положение о работе редакционной коллегии научного журнала Интеграция образования от 2013 г.;

Положения о конкурсах на лучшее издание 03.12.2013 г.

Процесс «Библиотечное и информационное обслуживание». Деятельность данного процесса направлена на удовлетворение потребностей университета в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников университета. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.4-01 «Библиотечное и информационное обслуживание». Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные в требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.3-01-2008 «Редакционно-издательская деятельность», а также в других документах:

Положение о размещении и хранении ВКР в ЭБС от 29.03.2016 г.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 39 Всего листов 92

7.2 Компетентность

Компетентность сотрудника при приеме на работу оценивается руководителями подразделений в личной беседе. Назначение на должность сотрудника осуществляется при соответствии его компетенции требованиям, предъявляемым к определённому виду деятельности, в соответствии с Положением о порядке проведения замещения должностей профессорско-преподавательского состава МГУ им. Н.П. Огарёва. Вся документированная информация об образовании, подготовке, повышении квалификации заносится в программу в личные карточки, которые ведутся и хранятся в управлении кадров вуза. Требования к компетентности и квалификации сотрудников устанавливают в следующие документы;

Положение о выборах декана факультета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» от 19.10.2016 г.;

Положение о выборах заведующего кафедрой федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» от 19.10.2016 г.;

Положение о конкурсе на замещение должности директора института федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» от 19.10.2016 г.;

Положение о порядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» от 19.10.2016 г.;

Положение о порядке замещения должностей научных работников от 30.08.2016 г.;

Непрерывное повышение компетентности кадрового состава и оценка его результативности прописано в должностных инструкциях и трудовых договорах.

7.3 Осведомленность

Политика в области качества вводится в действие приказом ректора. Политика и цели в области качества доводятся до должностных лиц и подразделений университета путем рассылки копий приказа об утверждении документа. Руководители подразделений обеспечивают доведение положений Политики и целей в области качества до сведения сотрудников

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 40 Всего листов 92

соответствующих подразделений, что должно находить отражение в протоколах заседаний. Так же, Политика и цели в области качества находятся в свободном доступе на web-сайте МГУ им. Н.П. Огарёва (www.mrsu.ru) для сотрудников и заинтересованных сторон.

Руководители структурных подразделений информируют сотрудников об их вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности, а также информировать о последствиях несоответствия требованиям СМК.

7.4 Обмен информацией

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

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией в университете с верхних уровней управления на нижние:

- с помощью распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- на заседаниях учёного совета, ректората, научно-технического и научно-методического советов;
- на собраниях и конференциях трудового коллектива университета;
- с помощью корпоративной сети, внутривузовского телевидения и вузовской газеты «Голос Мордовского университета».

Ответственность за обмен информацией с верхних уровней управления возложена на ректора университета.

На уровне институтов (факультетов и кафедр) обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по институту (факультету, кафедре);
- заседания ученого совета института (факультета);
- собрания коллектива института (факультета, кафедры);
- корпоративную сеть, внутривузовское телевидение.

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на директоров институтов (деканов факультетов), заведующих кафедрами.

Представитель руководства по качеству обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК университета в рамках:

- заседаний Ученого совета университета, включая ежегодное расширенное заседание по итогам года;
- заседаний ректората, научно-технического и научно-методического советов университета;
- проведения курсов повышения квалификации и обучающих семинаров в области менеджмента качества;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 41 Всего листов 92

– через корпоративную сеть, телевидение, газету «Голос Мордовского университета», наглядные информационные материалы, научно-методические издания и статьи в центральной и местной печати.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией с нижних на верхние слои управления путем:

- собраний и конференций трудовых коллективов университета, институтов, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий;
- приема по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (докладные и аналитические записки, рапорта, заявления);
- внутривузовской газеты «Голос Мордовского университета».

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на ректора (проректоров), директоров институтов, деканов факультетов, заведующих кафедрами и руководителей отделов, управлений, центров, лабораторий. Ответственность за данный вид обмена информацией внутри научного управления возлагается на проректора по научной работе и руководителей структурных подразделений. Обмен информацией по горизонтальным слоям управления в университете осуществляется через:

- заседания ректората, научно-технического, научно-методического и иных советов;
- совещания заведующих кафедрами;
- собрания трудовых коллективов вуза, институтов, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий.

Ответственность за данный вид информации возлагается на руководителей структурных подразделений.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Документированная информация СМК университета постоянно находится под управлением в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), стандартов ENQA, нормативных правовых документов Министерства образования и науки РФ, а также требованиями локальных нормативных документов университета. Документированная информация СМК МГУ им. Н.П. Огарёва представлена в табл. 4.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 42 Всего листов 92

Таблица 4 – Документированная информация СМК МГУ им. Н.П. Огарёва

№ п.п.	Пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001- 2015	Содержание	Документы ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»	Место хранения
1	4.3	Область применения СМК	РК	ОМКОД
2	5.2.2	Политика в области качества	Политика в области качества от 6 марта 2012 г., РК	Ученый совет университета, ОМКОД
3	6.2.1	Цели в области качества	РК, Программа повышения конкурентоспособности ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва» на 2015-2020 гг., программы развития институтов (факультетов), планы работы структурных подразделений	ОМКОД, Ученый совет, институты, факультеты, структурные подразделения
4	9.2.2	Программы внутренних аудитов, устанавливающие их периодичность, а также методы проведения, ответственность, планируемые для проверки требования и предоставление отчетности	ДП 8.2.2-01 «Внутренний аудит»	ОМКОД
1	7.1.5.1	Свидетельства пригодности ресурсов для мониторинга и измерений	Отчеты о поверках и калибровках СИ	Отдел главного метролога
2	7.1.5.2.а	База, используемая для поверки или калибровки, при отсутствии эталонов, передающих размеры единиц в сравнении с международными и национальными эталонами	Вузовская база эталонов	Отдел главного метролога
3	7.2.d	Свидетельства обеспечения необходимой компетентности лиц, выполняющих работы под управлением организации, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность СМК	Личные дела сотрудников	Управление кадров

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 43 Всего листов 92

4	8.2.3.1.a	Документированные требования, установленные потребителем	ФГОС ВО, профессиональные стандарты, договора на оказание образовательных услуг, договора на проведение НИР и НИОКР с заказчиками	УМУ, ФЭУ, Управление научных исследований, институты, факультеты
5	8.2.3.2	Результаты анализа первоначальных требований, относящихся к продукции и услугам, а также любых новых требований	Протоколы заседаний ученого совета, научно-технического совета, совета по гуманитарной деятельности, учебно-методических комиссий институтов/факультетов и заседаний кафедр	Ученый совет, научно-технический совет, совет по гуманитарной деятельности, ОМКОД, институты/ факультеты, кафедры
6	8.2.4	Изменения документированных требований к продукции и услугам	Протоколы заседаний ученого совета, научно-технического совета, совета по гуманитарной деятельности, учебно-методических комиссий институтов/факультетов и заседаний кафедр. Дополнительные соглашения к договорам	Ученый совет, научно-технический совет, совет по гуманитарной деятельности, ОМКОД, институты/ факультеты, кафедры, УМУ, ФЭУ, Управление научных исследований
7	8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	ФГОС ВО, профессиональные стандарты, приказы Минобрнауки	УМУ, институты, факультеты
8	8.3.4.f	Проведенные действия по анализу при управлении проектированием и разработкой	Протоколы заседаний ученого совета, научно-технического совета, совета по гуманитарной деятельности, учебно-методических комиссий институтов/факультетов и заседаний кафедр. Дополнительные соглашения к договорам	Ученый совет, научно-технический совет, совет по гуманитарной деятельности, ОМКОД, институты/ факультеты, кафедры, УМУ, ФЭУ, Управление научных исследований
9	8.3.6	Действия по изменениям во время и после проектирования и разработки	Протоколы заседаний ученого совета, научно-технического совета, совета по гуманитарной	Ученый совет, научно-технический совет, совет по гуманитарной

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 44 Всего листов 92

			деятельности, учебно-методических комиссий институтов/факультетов и заседаний кафедр. Дополнительные соглашения к договорам	деятельности, ОМКОД, институты/ факультеты, кафедры, УМУ, ФЭУ, Управление научных исследований
10	8.4.1	Действия по определению и применению критериев оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки деятельности внешних поставщиков	Государственные контракты, договора с поставщиками и исполнителями, подрядчиками. Протоколы заседаний закупочной комиссии	Отдел договорной работы и организации государственных закупок, Управление логистики
11	8.5.1.a	Информация, определяющая характеристики производимой продукции, предоставляемых услуг или осуществляемой деятельности, и результаты, которые должны быть достигнуты	Основные профессиональные образовательные программы, технические задания к договорам НИР и НИОКР	Управление научных исследований, институты, факультеты,
12	8.5.2	Информация, необходимая для обеспечения прослеживаемости	Студенческие билеты и зачетные книжки, списки студентов	Институты, факультеты
13	8.5.3	Случаи, когда собственность потребителя и внешнего поставщика была утеряна, повреждена или признана непригодной для использования	Заполненные акты установленной формы, письма	Управление кадров, приемная комиссия, институты, факультеты
14	8.5.6	Результаты анализа изменений в предоставлении услуг, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменений, и о действиях, являющихся результатом анализа	Протоколы заседаний ученого совета, научно-технического совета, совета по гуманитарной деятельности, учебно-методических комиссий институтов/факультетов и заседаний кафедр. Дополнительные соглашения к договорам	Ученый совет, научно-технический совет, совет по гуманитарной деятельности, ОМКОД, институты/ факультеты, кафедры, УМУ, ФЭУ, Управление научных исследований
15	8.6	Информация о выпуске продукции или услуги, включающая свидетельства соответствия критериям приемки и сведения о лицах, санкционировавших выпуск продукции или услуг	Приказы об отчислении студентов в связи с их успешным окончанием университета, заполненные ведомости по результатам работы ГЭК, отчеты председателей ГЭК	УМУ, институты, факультеты

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 45 Всего листов 92

16	8.7.2	Выявляемые несоответствующие результаты процессов, включая описание каждого несоответствия, предпринятые действия, полученные разрешения на отклонение органа или лица, принявшего решение о действиях в отношении несоответствия	Протоколы комиссий по приему экзаменов, приказы на отчисление неуспевающих студентов	УМУ, институты, факультеты
17	9.1.1	Результатов деятельности организации и оценка результативности СМК	Отчет о работе университета, отчет об анализе СМК со стороны руководства	Ректор, ФЭУ, ОМКОД
18	9.2.2.f	Свидетельства реализации программы внутренних аудитов и полученных результатов	Отчеты о проведенных внутренних аудитах	ОМКОД
19	9.3.3	Свидетельства результатов проводимых анализов со стороны руководства	Отчет об анализе СМК со стороны руководства	ОМКОД
20	10.2.2	Свидетельства характера выявленных несоответствий, последующих предпринятых действий и результатов корректирующих действий	Отчеты о проведенных внутренних аудитах. Протоколы заседаний ученого совета, научно-технического совета, совета по гуманитарной деятельности, учебно-методических комиссий институтов/факультетов и заседаний кафедр.	ОМКОД Ученый совет, научно-технический совет, совет по гуманитарной деятельности, институты/ факультеты, кафедры,

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 46 Всего листов 92

7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации университет обеспечивает:

- идентификацию и описание;
- формат и носитель документированной информации;
- анализ документов на пригодность адекватность до их выпуска.

7.5.3 Управление документированной информацией

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями;

СМК ДП 4.2.3-01 «Управление документацией»;

Инструкцией по делопроизводству;

СМК МИ 4.2-01 «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» и «Должностной инструкции»;

РК.

Управление документированной документацией СМК университета осуществляется в целях:

- анализа, актуализации и утверждения документов;
- обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- соблюдения сроков хранения и порядка уничтожения;
- обеспечения рассылки и наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
- предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Управление внутренними и внешними нормативными документами предусматривает следующие этапы:

1) для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 47 Всего листов 92

- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
- введение документа в практику работы персонала;
- изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

2) для внешних документов:

- закупку необходимой документации или запрос ее у потребителя услуг;
- регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
- ознакомление персонала с документами;
- регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;
- идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;
- ознакомление персонала с изменениями.

Управление внешними документами университета осуществляется в соответствии с Инструкцией по организации делопроизводства в ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва».

7.5.3.1 Управление стандартами организации, документированными процедурами и информационными картами

Ответственность за формирование и актуализацию фонда СТО и ДП, распространяющихся на СМК, возложена на ПРК.

СТО, входящие в состав документации СМК разрабатываются ПРК, ОМКОД и руководителями подразделений университета.

Подлинники СТО хранятся в ОМКОД. Ответственность за регистрацию и сохранность подлинников СТО возложена на начальника ОМКОД.

Ответственность за соблюдение требований СТО в подразделениях возлагается на руководителей подразделений (структурных единиц).

Контроль над соблюдением СТО в подразделениях осуществляет ПРК и ОМКОД.

Ответственность за формирование и актуализацию фонда ДП и ИК, распространяющихся на СМК, возложена на начальника ОМКОД.

ДП и ИК разрабатываются в соответствии с требованиями методической инструкции СМК МИ 4.2-02 «Требования к содержанию и оформлению документированной процедуры и информационной карты процесса».

Ответственность за соблюдение требований и положений ДП и ИК в подразделениях возлагается на руководителей подразделений (структурных единиц).

Перечни информационных карт процессов СМК и стандартов организации, документированных процедур, методических инструкций и

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 48 Всего листов 92

положений системы менеджмента качества представлены в Приложениях Б и В соответственно.

7.5.3.2 Управление Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями

Ответственность за методическое руководство разработкой Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций возложена на начальника управления кадров, начальника Правового управления и ПРК (в части стандартизации требований к содержанию и оформлению документов).

Разработку и актуализацию Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций осуществляют руководители подразделений.

Требования к разработке, содержанию и оформлению и утверждению Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкциях содержатся в методической инструкции СМК МИ 4.2-01 «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» и «Должностной инструкции», настоящим РК.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 49 Всего листов 92

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг и продукции ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»

Руководители процессов назначены в соответствии с утвержденной матрицей ответственности (табл. 5).

Таблица 8 – Матрица ответственности за процессы СМК

Наименование вида деятельности или процесса системы менеджмента качества	Владелец
1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества	
1.1 Формирование и реализация стратегии, политики и целей в области качества	Ректор
1.2 Планирование и развитие системы менеджмента качества	Представитель руководства по качеству
1.3 Распределение ответственности и полномочий	Ректор
1.4 Подготовка к комплексной оценке деятельности университета	Проректор по учебной работе
1.5 Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства	Ректор
1.6 Информирование общества	Проректор по внеучебной деятельности
1.7 Финансирование системы менеджмента качества	Проректор по экономике
2 Основные процессы системы менеджмента качества	
2.1 Маркетинг	Проректор по внеучебной работе
2.2 Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ	Проректор по учебной работе
2.3 Довузовская подготовка	Декан ФДП СПО
2.4 Прием студентов на обучение	Ответственный секретарь приемной комиссии
2.5 Реализация основных профессиональных образовательных программ	Проректор по учебной работе
2.6 Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми	Проректор по внеучебной работе
2.8 Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования	Декан факультета дополнительного образования
2.9 Подготовка кадров высшей квалификации	Начальник управления подготовки кадров высшей квалификации
2.10 Научные исследования и разработки	Проректор по научной работе

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 50 Всего листов 92

2.11 Инновационная деятельность	Проректор по научной работе
2.12 Международная деятельность	Ректор
3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества	
3.1 Управление персоналом	Начальник управления кадров
3.2 Управление образовательной средой	Проректор по учебной работе
3.3 Редакционно-издательская деятельность	Директор издательства Мордовского университета
3.4 Библиотечное и информационное обслуживание	Директор Научной библиотеки
3.5 Управление информационной средой	Проректор по научной работе
3.6 Управление закупками	Проректор по экономике
3.6.1 Организация государственных закупок	Проректор по АХР и безопасности
3.6.2 Логистика и прочие закупки	
3.7 Управление инфраструктурой	Проректор по капитальному строительству
3.7.1 Капитальное строительство	Проректор по АХР и безопасности
3.7.2 Ремонтные работы	
3.8 Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Проректор по АХР и безопасности
3.9 Социальная поддержка студентов и сотрудников	Проректор по учебной работе

Руководитель процесса уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- учитывать риски и возможности;
- оценивать процессы и вносить любые изменения, необходимые для обеспечения достигаемости намеченных результатов;
- оценивать процессы;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса, с целью улучшения процесса.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах – планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку процесса.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 51 Всего листов 92

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла

В университете планирование деятельности и управление ею осуществляется в рамках основных процессов.

Основной продукцией МГУ им. Н.П. Огарёва является:

- система знаний, умений и компетенций обучающихся и выпускников, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ВО;
- система знаний, умений и компетенций слушателей, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ДПО;
- научно-технической продукция, сформировавшаяся в результате проведения НИР и НИОКР;
- система знаний, умений и компетенций претендентов на ученую степень и специалистов высшей квалификации, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг послевузовского образования.

Планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг согласовано с требованиями к другим процессам СМК.

Руководство университета управляет всеми изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, принимая при необходимости меры по смягчению негативных воздействий.

8.2 Требования к услугам

При реализации пункта 8.2 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), университет реализует **процесс 2.1 «Маркетинг»**, который направлен на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности университета, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам, научной и научно-технической продукции, определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности университета.

В рамках процесса «Маркетинг» реализуется:

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа МГУ им. Н.П. Огарёва, позиционирования его на рынке образовательных услуг и научной продукции;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 52 Всего листов 92

– разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СМК МГУ им. Н. П. Огарёва.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, требования к входам и выходам, показателям и критериям результативности, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.1-01 «Маркетинг», а также других документах (Положение об Управлении по связям с общественностью).

8.2.1 Связь с потребителями

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

Обеспечение связи ведется по двум направлениям:

- информирование о деятельности МГУ им. Н.П. Огарёва и услугах;
- обеспечение обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Основное информирование о деятельности университета и его услугах направлено на такие категории потребителей, как абитуриенты и ведётся в рамках профориентационной работы. Профориентационная работа осуществляется практически всеми структурными подразделениями университета, входящими в область СМК и координируется приёмной комиссией.

В рамках профориентации используются следующие направления и формы информирования:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование слушателей о проводимых циклах повышения квалификации и других услугах (сайт МГУ им. Н.П. Огарёва);
- индивидуальное консультирование абитуриентов.

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

- размещение информации в газете «Голос Мордовского университета» о мероприятиях (ярмарка вакансий, научные конференции, юбилеи кафедр, студенческие концерты и пр.);
- размещение информации обо всех направлениях деятельности университета, в том числе осуществляемых НИР и НИОКР, на официальном сайте;
- информирование обучающихся и персонала с помощью информационных стендов;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 53 Всего листов 92

- размещение наружной рекламы постоянного (вывеска) и временного характера (баннеры с информацией, о работе приемной комиссии и пр.);

- рассылка приглашений и информационных писем о мероприятиях университета;

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

- другие направления и формы информирования.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами в МГУ им. Н.П. Огарёва осуществляется путем проведения маркетинговых исследований потребителей в форме анкетного опроса и сбора свидетельств «прямого голоса потребителя»:

- отзывы работодателей;

- отзывы на научные результаты диссертационных исследований;

- публикации в СМИ;

- письма абитуриентов и родителей;

- обращения в приемную комиссию, в приемные факультетов и ректора;

- благодарности и рекламации органов законодательной и исполнительной власти;

- обращения на официальный сайт;

- пожелания и рекламации обучающихся и персонала в форме обращений на сайт университета.

8.2.2 Определение требований относящихся к услугам

Исследование и определений требований потребителей образовательных услуг осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг» и в соответствии с установленными требованиями Минобрнауки России, законодательными актами, ФГОС ВО, лицензионными и аккредитационными показателями, требования профессиональных стандартов.

8.2.3 Анализ требований к услугам

При анализе, руководство университета учитывает требования следующих заинтересованных сторон:

- внутренних потребителей (студентов, абитуриентов, выпускников, слушателей);

- предприятий (организаций, учреждений) – работодателей;

- заказчиков научных исследований и разработок;

- Минобрнауки России, Росособнадзора;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 54 Всего листов 92

– персонала университета.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства, обеспечении выполнения установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности университета.

8.2.4 Изменения требований к услугам

На администрацию университета возложена функция изменения требований к продукции и услугам со стороны органов законодательной и исполнительной власти, государства и общества, изложенных в ФГОС ВО, лицензионных и аккредитационных показателях и др. документах.

Результатом процесса является информация об изменении требований к продукции и услугам, документированных в следующих записях:

- анкеты обучающихся и работодателей;
- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;
- договоры, заключаемые с заказчиками НИР и НИОКР;
- заявки работодателей;
- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самообследовании МГУ им. Н.П. Огарёва на предмет соответствия лицензионным и аккредитационным показателям.

Данная информация в обязательном порядке используется в стратегическом и оперативном планировании деятельности университета, а также при совершенствовании рабочих учебных планов, образовательных программ, программ проведения НИР, планов кафедр по НИР и т.д.

8.3 Проектирование и разработка услуг

8.3.1 Общие положения

Процесс 2.2 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ», реализует требования п. 8.3.4 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) – это деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация основных образовательных программ».

Результатом процесса является создание образовательной программы, включающей рабочий учебный план и программ учебных дисциплин, а также комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям подготовки).

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 55 Всего листов 92

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.2-01 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ», а также в других документах:

Приказы Минбрнауки России;

Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ВО от 26.04.2016 г.;

Положение об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья от 29.03.2016 г.;

Положение о практике обучающихся по программам ВО от 29.03.2016 г.;

Положение о ГИА ВО от 29.03.2016 г.;

Порядок зачета результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, в других образовательных организациях от 31.12.2014 г.;

Положение об обучении по индивидуальному учебному плану от 03.12.2015 г.;

Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем от 27.10.2015 г.;

Положение о фонде оценочных средств от 14.04.2015 г.;

Письма и методические рекомендации Минобрнауки России.

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса **2.8 «Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования»** и процесса **2.3 «Довузовская подготовка»** (в части образовательной деятельности) реализуют требования п. 8.3.4 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного профессионального образования, реализуемых в университете.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.8-01 «Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования», а также других документах:

Положение о факультете довузовской подготовки;

Положение о факультете дополнительного образования;

Программы повышения квалификации.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 56 Всего листов 92

Процесс «Прием студентов на обучение» реализует требования п. 8.3.4 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Данный процесс включает деятельность, связанную с отбором абитуриентов и зачислением студентов на образовательные программы высшего образования.

Деятельность по процессу описана в положениях:

- о приемной комиссии МГУ им. Н.П. Огарёва;
- об апелляционной комиссии МГУ им. Н.П. Огарёва;
- об аттестационной комиссии МГУ им. Н.П. Огарёва;
- о предметных комиссиях МГУ им. Н.П. Огарёва.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК ИК 2.4-01 «Прием студентов на обучение».

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Процесс проектирования и разработки включает следующие подпроцессы:

- принятие решения об открытии ОПОП;
- разработка учебного плана, рабочих программ;
- формирование сведений об обеспечении ОПОП;
- создание пакета документов по ОПОП;
- лицензирование ОПОП
- корректировка и улучшение ОПОП.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования и разработки являются:

- информация о прогнозах развития профессионального образования в Российской Федерации и в Республике Мордовия, о рынке образовательных услуг республики, о демографической ситуации в Республике Мордовия;
- заказы потребителей на подготовку, переподготовку, повышение квалификации специалистов, на обучение по ОПОП высшего и последиplomного образования;
- научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 57 Всего листов 92

8.3.4 Средства управления проектированием разработки

Университет применяет средства управления процессом проектирования и разработки в соответствии с требованиями Положения о порядке разработки и утверждения ОПОП ВО, тем самым:

- определяет результаты, которые должны быть достигнуты;
- проводит анализ для оценивания способности результатов проектирования выполнять требования;
- предпринимает действия по выявлению проблем и их устранению;
- регистрируя и сохраняя документацию по данному процессу.

8.3.5 Изменения проектирования и разработки

Изменения, вносимые на любой стадии проекта и разработки, предварительно анализируются руководством по направлениям деятельности и процессам и после их одобрения включаются в соответствующие документы. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично. Внесение изменений в ОПОП, например, в рабочие учебные планы, проводится по процедуре, аналогичной той, по которой осуществляется проектирование и разработка ОПОП. При внесении изменений учитывается влияние этих изменений на всю действующую документацию, а также подтверждение квалификации выпускников определенным требованиям.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Процесс «Управление закупками» реализует требования п. 8.3.4 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) деятельность по обеспечению материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 3.5-01 «Управление закупками», а также других документах:

- Заявках от структурных подразделений;
- Программах развития университета до 201 года;
- Федеральных законах РФ;
- СТО МордГУ 019-2012 Управление закупками.

8.5 Предоставление услуг

Процесс «Реализация основных профессиональных образовательных программ» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 58 Всего листов 92

2015) в деятельности по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней, а также планирование, подготовка и разработка учебно-организационной документации, необходимой для организации учебного процесса; обеспечение качества его организации.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.5-01 «Реализация основных профессиональных образовательных программ».

В университете разработаны меры по процессам научно-образовательной деятельности:

- определены критерии для анализа процессов (Приложение А);
- регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями университета;
- применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;
- разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности;

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.5-01-2008 «Реализация основных образовательных программ», а также других документах:

Приказы Минбрнауки России;

Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ВО от 26.04.2016 г.;

Положение об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья от 29.03.2016 г.;

Положение о практике обучающихся по программам ВО от 29.03.2016 г.;

Положение о ГИА ВО от 29.03.2016 г.;

Порядок зачета результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, доп в других образовательных организациях 31.12.2014 г.;

Положение об обучении по индивидуальному учебному плану 03.12.2015 г.;

Положение о порядке и условиях зачисления экстернов от 03.12.2015 г.;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 59 Всего листов 92

Положение о порядке учета и хранения результатов освоения образовательных программ от 03.12.2015 г.;

Положение об учебно-методической комиссии факультета, института, филиала 29.09.2015 г.;

Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем от 27.10.2015 г.;

Положение о порядке реализации дисциплин по физической культуре и спорту от 26.06.2015 г.;

Положение о фонде оценочных средств от 14.04.2015 г.;

Положение об ускоренном обучении студентов ВО от 01.09.2014 г.;

Положение о научно-методическом совете от 03.12.2013 г.;

Порядок перехода на другие ОПОП от 27.03.2012 г.;

Письма и методические рекомендации Минобрнауки России.

Процесс обучения в клинической ординатуре описан в СМК ИК 2.7 «Обучение в клинической ординатуре и интернатуре».

Процесс «Подготовка кадров высшей квалификации» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Деятельность университета по подготовке специалистов высшей квалификации – кандидатов и докторов наук. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.9-01 «Подготовка кадров высшей квалификации», а также следующих документах:

Положение о практике аспирантов;

Правила подачи и рассмотрения апелляций по результатам вступительных испытаний по приему на обучение по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре от 29.05.2014 г.;

Положение о докторантуре ФГБОУ ВО МГУ им. Н.П. Огарёва от 13.04.2015 г.;

Порядок прикрепления для подготовки диссертации на соискание ученой степени кандидата наук от 17.06.2014 г.;

Порядок прикрепления лиц для сдачи кандидатских экзаменов, сдачи кандидатских экзаменов и их перечень от 24.09.2014 г.;

Правила приема в докторантуру ФГБОУ ВО МГУ им. Н.П. Огарёва от 13.04.2015 г.;

Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре от 29.09.2015 г.;

Положение о порядке перевода, восстановления и отчисления аспирантов от 29.09.2015 г.;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 60 Всего листов 92

Положение о контроле качества образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре от 29.09.2015 г.

Процесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми» рассматривает деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.6-01 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми», а также в следующих документах:

Документы, регламентирующие внеучебную деятельность институтов/факультетов/филиалов;

Воспитательные советы институтов/факультетов/филиалов;

Студенческие советы институтов/факультетов/филиалов;

Документы, регламентирующие деятельность Профсоюзного бюро студентов и аспирантов

Студенческий клуб институтов/факультетов/филиалов;

Правила проведения олимпиад.

Процесс «Научные исследования и разработки» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Данный процесс включает деятельность по проведению научных исследований в интересах внутренних (процессы и подразделения) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.10-01 «Научные исследования и разработки», а также других документах:

Положение о порядке подготовки и проведения научных мероприятий от 24.04.2016 г.;

Положения о внутривузовском конкурсе научно-инновационных проектов «Огарёвцы-вузу» от 2014 г.;

Положения о порядке формирования перечня и реализации научно-исследовательских работ, выполняемых в рамках базовой части государственного задания от 10.01.2013 г.;

Положение о внутривузовских научных грантах в области гуманитарных, естественных и инженерно-технических наук от 28.04.2013 г.;

Положение о ведущих научных школах от 21.01.2013 г.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 61 Всего листов 92

Процесс «Инновационная деятельность» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения) и внешних потребителей университета.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.11-01 «Инновационная деятельность», а также в следующих документах:

Программа развития инновационной инфраструктуры НИ «МГУ им. Н.П. Огарёва» (2012-2016 г.г.);

План-график выполнения мероприятий программы на 2012-2016 г.г.

План выставочно-ярмарочных мероприятий центра трансфера технологий на 2016 год;

Базовые законодательные акты, касающиеся инновационной деятельности.

Процесс «Международная деятельность» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Деятельность университета по налаживанию и развитию международных связей в области подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научно-технического и учебно-методического сотрудничества с зарубежными организациями, направленная:

- на утверждение положительного имиджа и бренда университета, повышение его конкурентоспособности на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников университета;
- обеспечение академической мобильности студентов и преподавательского состава.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК ИК 2.12-01 «Международная деятельность», а также других документах:

Положение о международной академической мобильности учащихся;

Положение о порядке признания иностранного образования и (или) иностранной квалификации в ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва» от 02.07.2014 г.;

Положение об организации и выполнении переводов текстов академического назначения от 2013 г.;

Положение о приеме иностранных граждан и заграникомандировании;

Положение о представительских расходах;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 62 Всего листов 92

Регламент направления научно-педагогических работников университета за рубеж в рамках академической мобильности от 2016 г.;
Правила приема иностранных граждан на обучение.

8.5.1 Управление предоставлением услуг

Университет осуществляет предоставление услуг в управляемых условиях. Регламентация каждого процесса раскрывается в ИК соответствующих процессов.

Управляемые условия включают в себя:

- а) доступную документированную информацию, которая характеризует предоставляемые услуги и осуществляемую деятельность и результаты, которые должны быть достигнуты;
- б) доступные и применимые ресурсы, подходящие для мониторинга и измерений;
- в) осуществление мониторинга и измерения на соответствующих этапах процессов;
- г) компетентный персонал;
- д) выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость в университете осуществляются посредством обеспечения упорядоченности, однозначности и удобства восприятия информации.

Процесс идентификации и прослеживаемости описывается в ИК для каждого процесса отдельно.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Университет несет ответственность за идентификацию и сохранность документов, взятых на временное хранение от абитуриентов и студентов (личные дела, свидетельства об образовании). В случае если собственность абитуриента и студента утеряна, повреждена или стала непригодной, сотрудники ответственного подразделения уведомляют потребителя об этом, и регистрируют информацию о произошедшем.

8.5.4 Сохранение

Данные требования не применимы к результатам образовательной деятельности. В рамках проведения НИР и НИОКР условия сопровождения

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 63 Всего листов 92

выполненных работ и услуг отражаются в договорах с заказчиками в индивидуальном порядке.

8.5.5 Управление изменениями

Управление изменениями является составной частью всех процессов и осуществляется в плановом порядке.

8.6 Выпуск услуги

Осуществление образовательной деятельности и присвоение степеней и квалификаций выпускникам осуществляется в строгом соответствии с действующим нормативными документами. Промежуточная верификация выполнения требований к образовательным услугам осуществляется в рамках промежуточной аттестации обучающихся. Итоговая верификация реализуется на этапе итоговой государственной аттестации студентов. Для документированная информация о верификациях регистрируется хранится в соответствии с действующим законодательством.

Реализация услуг научно-исследовательского характера подтверждается приемо-сдаточными актами, подписываемыми представителями исполнителя и заказчика в разрезе НИР и НИОКР.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Деятельность по управлению несоответствующими результатами процессов в университете регламентируется ДП-8.3-01 «Управление несоответствиями».

Реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие знаний, умений, навыков обучаемых (студентов, слушателей, аспирантов, докторантов);
- несоответствие компетенций сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов (слушателей);
- несоответствие научно-технической продукции;
- несоответствие образовательной и производственной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- взаимодействия с потребителями университета;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 64 Всего листов 92

- результатов внутренних аудитов СМК;
- по результатам самооценки университета;
- по результатам внешнего аудита университета в ходе комплексной проверки, сертификации и инспекционной проверки;
- на основе анализа СМК со стороны руководства.

9 Оценка результатов деятельности университета

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Деятельность по мониторингу, измерению, анализу и оценке является составной частью всех процессов СМК университета. Особенности этой деятельности для каждого процесса указаны в соответствующих ИК.

Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе являются соответствующие инструкции и методики по их применению, ссылки на которые содержатся в ИК, нормативных документах.

В университете определены:

- объекты мониторинга и измерений (основные и вспомогательные процессы);
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов (по всем процессам применяется статический и экспертный методы);
- периодичность мониторинга и измерения (все процессы мониторятся и измеряются не реже 1 раза в год);
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений (результаты отчетного года анализируются и оцениваются до 1 марта следующего года). В эти же сроки оцениваются результаты деятельности и результативность СМК (в рамках процедуры анализа СМК со стороны руководства).

В структурных подразделениях (и владельцами процессов) ведется документирование полученных результатов в виде отчетов о деятельности. Результативность СМК оценивается в отчете об анализе СМК со стороны руководства (хранится в ОМКОД).

Университет развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг. Объектами измерения и анализа качества результата образовательного процесса являются:

- уровень знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения (промежуточная аттестация);
- уровень компетенций и профессиональной подготовленности выпускников (итоговая аттестация);

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 65 Всего листов 92

- уровень «остаточных» знаний (компетенций) обучающихся (независимое тестирование знаний студентов);

- независимая оценка компетенций обучающихся (в рамках процедур внешних оценок качества образования).

Измерение уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения осуществляется при проведении следующих контрольных мероприятий в рамках промежуточной аттестации;

- сдача экзаменов, зачетов;
- защит курсовых работ (проектов);
- защит отчетов по результатам практик.

Порядок осуществления измерения и оценки уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения и выпускников по завершению обучения изложен в следующих руководящих документах:

- Положение «О текущем контроле и промежуточной аттестации студентов, осваивающих образовательные программы высшего образования от 26.04.2016 г.;

- Положение о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВПО «МГУ им. Н.П. Огарёва» от 29.03.2016 г.;

- Положение об организации и порядке проведения тестирования студентов ФГБОУ ВПО «МГУ им. Н.П. Огарёва» от 17.03.2015 г.

Результаты мониторинга и измерений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных и зачетных ведомостях, журналах учета и других документах). Свидетельством соответствия установленным критериям является диплом о высшем образовании с приложением, в котором указана оценка уровня знаний выпускника по изученным курсам. Результаты анализа и оценок уровня знаний, умений, навыков (компетенций) обучающихся содержатся в отчетах, которые составляются по итогам контрольных мероприятий, включая процедуры независимых оценок. Данные отчеты хранятся в институтах и факультетах. Отчеты по результатам оценки «остаточных знаний» студентов хранятся в ОМКОД.

Мониторинг и измерение продукции при осуществлении научных исследований и разработок осуществляется в соответствии с ГОСТ 15.101-98 Система разработки и постановки продукции на производство. Порядок выполнения научно-исследовательских работ.

Университет проводит самооценку деятельности на основе различных моделей. Самооценка деятельности предназначена для стимулирования руководителей и сотрудников университета к применению в своей работе принципов менеджмента качества и поиску областей для постоянного улучшения СМК университета.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 66 Всего листов 92

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Университет систематически проводит мониторинг данных, касающихся восприятия обучающимися и иными заинтересованными сторонами степени удовлетворения их потребностей и ожиданий.

Ректор университета, проректоры, руководители образовательных подразделений систематически (в начале каждого учебного года и по мере необходимости в течение года) проводят встречи с обучающимися, на которых студенты высказывают свои мнения о качестве образования. Обратная связь с обучающимися осуществляется через Студенческий комитет по качеству образования.

В рамках разработки программ развития университета проводится анализ рынка образовательных услуг и доли университета на этом рынке.

ОМКОД проводит ежегодно опрос студентов на предмет оценки их удовлетворенности обучением в университете.

Методы получения, мониторинга и анализа информации от обучающихся установлены в СМК ДП 7.2.1-01 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами».

Ответственными за измерение и анализ удовлетворенности являются:

- 1) внутренних потребителей (обучающихся) – проректор по учебной работе, директора институтов (деканы факультетов), начальник ОМКОД;
- 2) предприятий (организаций, учреждений) – работодателей – проректор по учебной работе, директора институтов (деканы факультетов);
- 3) заказчиков научных исследований и разработок – проректор по научной работе;
- 4) Минобрнауки России, Рособнадзора – сбор информации для выполнения требований аккредитационных показателей – начальник УМУ;
- 5) персонала МГУ им. Н.П. Огарёва – проректор по учебной работе и начальник управления кадров.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства.

9.1.3 Анализ и оценка

В университете проводится анализ и оценка данных и информации, полученных в ходе мониторинга и измерений. Данный анализ проводится с целью определения:

- соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ФГОС ВО, и научной продукции требованиям заказчиков;
- степени удовлетворенности потребителей;
- успешности планирования;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 67 Всего листов 92

– результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;

– результатов деятельности внешних поставщиков;

– потребности в улучшениях СМК.

Системный анализ и оценку соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ФГОС ВО проводит учебно-методическое управление на постоянной основе (ответственный – проректор по учебной работе).

Анализ и оценка соответствия научной продукции требованиям заказчиков проводится комиссиями по приемке результатов НИР и НИОКР (ответственный – проректор по научной работе).

Анализ и оценка степени удовлетворенности потребителей проводится ректором, проректорам, руководителями образовательных подразделений в ходе их взаимодействия с обучающимися (встреч, опросов, ответов на вопросы, получения писем и т.д.). В вузе организована обратная связь с обучающимися по противодействию коррупции. Обучающийся может сообщить информацию о его вовлечении в ситуацию с элементами коррупции через специальные ящики или через сайт университета (ответственный – Председатель антикоррупционной комиссии университета - проректор по экономике).

Оценка успешности планирования, а также результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей осуществляется ежегодно на всех уровнях в ходе подведения итогов деятельности (в сопоставлении с планами) подразделений и вуза в целом. Финансово-экономическое управление осуществляет анализ и оценку результатов деятельности в сравнении с долгосрочными и среднесрочными планами (программами развития университета). Результирующую оценку планирования проводит ректор в ходе ежегодного анализа работы вуза и определения приоритетных направлений развития на очередной год.

Анализ и оценку результатов деятельности внешних поставщиков осуществляет отдел договорной работы и организации государственных закупок, управление логистики в рамках утвержденных процедур и требований федерального законодательства.

Оценка потребности в улучшениях СМК осуществляется в рамках ежегодного анализа системы со стороны руководства.

9.2 Внутренний аудит

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства университета объективной и своевременной информацией о степени соответствия СМК и её результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 68 Всего листов 92

- соответствие описанной в СМК деятельности критериям государственной аккредитации, требованиям ИСО 9001, Европейских стандартов и рекомендаций ESG ENQA;

- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК (собственным требованиям);

- результативность СМК.

Ежегодно ПРК совместно с ОМКОД формирует программу внутренних аудитов СМК и представляет ее на утверждение ректору университета. Срок разработки и утверждения годовой программы внутренних аудитов – не позднее 01 марта года проведения внутренних проверок. В существенных, с точки зрения обеспечения качества, случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителей;

- введении новых процедур;

- значительных изменениях СМК и т.п.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями МС ИСО 19011 и требованиями СМК ДП 8.2.2-01 «Система менеджмента качества. Внутренний аудит».

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

ПРК ежегодно составляет отчет по результатам функционирования СМК (до 1 марта года, следующего за отчетным), с оценкой ее результативности, постоянной пригодности, адекватности и согласованности со стратегическим направлением университета. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о СМК. Отчет ПРК содержит информацию:

- 1) статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

- 2) изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;

- 3) информация о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся:

- к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;

- степени достижения целей в области качества;

- показателям процессов и соответствию продукции и услуг;

- несоответствиям и корректирующим действиям;

- результатам мониторинга и измерений;

- результатам аудитов;

- результатам деятельности внешних поставщиков;

- достаточности ресурсов;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 69 Всего листов 92

– результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;

– возможностям для улучшения.

Отчёт ПРК обсуждается и утверждается в установленном университетом порядке.

На основе отчётов ПРК ректор университета дает оценку результативности СМК, а также принимает решения, касающиеся:

- возможностей для улучшения;
- любых необходимых изменений СМК;
- потребности в ресурсах.

10. Улучшение

10.1 Общие положения

Университет определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществляет необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворённости. Это включает:

- улучшение образовательных услуг, НИР и НИОКР, внеучебной деятельности в соответствии с установленными требованиями и с учетом будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- коррекцию, предотвращение несоответствий или снижение влияния нежелательных воздействий среды организации;
- улучшение результатов деятельности и результативности СМК университета.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Корректирующие действия являются средством постоянного улучшения деятельности университета, повышения результативности процессов СМК, улучшения качества всех видов деятельности, повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

Корректирующие действия осуществляются в целях устранения причин обнаруженных несоответствий для предотвращения их повторного возникновения.

При появлении несоответствий должностное лицо, ответственное за соответствующую сферу деятельности:

- предпринимает действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;
- устраняет последствия данного несоответствия;
- проводит анализ несоответствия и определяет причину его появления;

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 70 Всего листов 92

– определяет наличие аналогичного несоответствия или возможности его возникновения;

- выполняет необходимые действия по устранения несоответствия;
- проводит анализ результативности корректирующего действия;
- оценивает риски и возможности, определенные в ходе планирования;
- при необходимости готовит предложения о необходимости изменений в СМК.

Информация о выявленных несоответствиях, предпринятых действиях и результатах корректирующих действий документируются.

Корректирующие действия осуществляются в соответствии с требованиями СМК ДП 8.5-01 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Выявление несоответствий и последующие корректирующие действия в рамках внутренних и внешних аудитов координируются ведущим аудитором.

На основе информации о результатах предпринятых корректирующих действий проводят анализ их результативности.

Результативность предпринятых корректирующих действий оценивается динамикой уменьшения числа несоответствий.

Сбор информации о корректирующих действий осуществляется ОМКОД.

10.3 Постоянное улучшение

Высшее руководство стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность СМК. С этой целью исследуются результаты мониторинга, внутренних аудитов, анализа со стороны руководства.

В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники. Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на проректора по учебной работе – ПРК.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 71 Всего листов 92

Приложение А

Сведения о характеристиках процессов СМК ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
Основные процессы		
2.1 Маркетинг Входные данные: — информация о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон, — запросы и заказы, — планы работ. Выходные данные: — выявленные требования потребителей и других заинтересованных сторон; — результаты анализа требований потребителей; — результаты анализа удовлетворенности потребителей; — отчеты по анализу рынка труда и трудоустройству выпускников.	1 Показатель удовлетворенности потребителей: — <i>независимые внешние экспертные оценки содержания и качества основных образовательных программ (в т.ч. проводимые в рамках комплексной проверки вуза);</i> — <i>уровень удовлетворенности студентов обучением в университете (процент полностью и частично удовлетворенных студентов);</i> — <i>уровень удовлетворенности организаций-работодателей качеством подготовки кадров в университете (средний балл оценок).</i> 2 Востребованность выпускников: — <i>количество трудоустроившихся выпускников университета очной формы обучения;</i> — <i>количество выпускников университета очной формы обучения, трудоустроившихся по специальности;</i> — <i>количество трудоустроившихся выпускников университета очной формы обучения (по целевой контрактной форме обучения).</i> 3 Профориентационная работа: — <i>количество проведенных профориентационных мероприятий (процент выполнения плана.).</i>	Анализ требований потребителей, оценка удовлетворенности потребителей Экспертные оценки Подсчёт Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями, оценка динамики показателя
2.2 Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ Входные данные:	1 Соответствие образовательных программ требованиям — <i>количество учебных планов без отклонений от требований ФГОС ВО, прошедших внешнюю экспертизу;</i> — <i>количество учебных планов, подвергшихся внутренней экспертизе;</i> — <i>процент учебных дисциплин, обеспеченных рабочими</i>	Экспертная проверка соответствия образовательных и учебных программ требованиям ФГОС ВО

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 72 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
— решения Ученого совета о реализации образовательной программы; — планы работ; — решение Ученого совета об утверждении новой образовательной программы; — информация о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон, запросы и заказы. Выходные данные: — основная образовательная программа; — лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере высшего профессионального образования; — перечень новых образовательных программ, включённый в приложение к действующей лицензии	<i>программами.</i> 2 Удовлетворение потребности рынка в образовательных программах по профилю университета — количество образовательных программ, лицензированных за учебный год/открытие новых направлений подготовки (специальностей).	Подсчёт Статистические методы обработки данных
2.3 Довузовская подготовка Входные данные: — учащиеся / выпускники 10-х и 11-х классов школ и старших курсов ссузов; Выходные данные: — абитуриенты, готовые к поступлению в университет	<u>Данный процесс не включен в область сертификации</u> 1 Слушатели, поступающие на обучение на ФДП СПО (количество). 2 Студенты, поступившие в университет из числа прошедших довузовскую подготовку (% поступивших). 3 Количество договоров о сотрудничестве, заключенных между университетом и образовательными учреждениями Республики Мордовия.	Подсчет Статистические методы обработки результатов Соотношение показателей деятельности с прошлыми достижениями (динамика указанных показателей) и

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 73 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
		собственными запланированными целями
2.4 Прием студентов Входные данные: — абитуриенты, обладающие определенным уровнем знаний, умений и навыков; — информация о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон, запросы и заказы, планы работ Выходные данные: — студент, соответствующий установленным требованиям	1 Результаты приемной компании: — количество принятых студентов на очную форму обучения (бюджетная основа); — количество принятых студентов на очно-заочную форму обучения (бюджетная основа); — количество принятых студентов на заочную форму обучения (бюджетная основа); — количество принятых студентов со средним проф. образованием на очную форму обучения (бюджетная основа); — количество принятых студентов со средним проф. образованием на заочную форму обучения (бюджетная основа); — количество принятых студентов в магистратуру на очную форму обучения (бюджетная основа); — количество принятых студентов в магистратуру на заочную форму обучения (бюджетная основа).	Ведение учета студентов, поступивших в университет Статистические методы обработки данных Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями
2.5 Реализация основных профессиональных образовательных программ Входные данные: Зачисленные абитуриенты Выходные данные: — специалист, обладающий компетенциями в соответствии с установленными требованиями ФГОС ВО и заинтересованных сторон	1 Контингент студентов: — количество бакалавров очной формы обучения, обучающихся по приоритетным направлениям развития; — количество магистров очной формы обучения, обучающихся по приоритетным направлениям развития; — количество специалистов очной формы обучения, обучающихся по приоритетным направлениям развития; — количество студентов по очной форме обучения (бюджетная основа); — количество студентов по очно-заочной форме обучения (бюджетная основа); — количество студентов по заочной форме обучения (бюджетная основа);	Промежуточная аттестация, государственный экзамен, защита ВКР Статистические методы обработки данных Сопоставление результатов анализа с установленными

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 74 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
— сопроводительная документация (диплом об окончании университета; приложение к диплому)	— количество студентов-магистрантов очной формы обучения (бюджетная основа); — количество студентов-магистрантов заочной формы обучения (бюджетная основа); — количество студентов очной формы обучения на платной основе; — количество студентов очно-заочной формы обучения на платной основе; — количество студентов заочной формы обучения на платной основе; — количество студентов-магистрантов очной формы обучения на платной основе; — количество студентов-магистрантов заочной формы обучения на платной основе; — количество студентов на базе среднего профессионального образования по очной форме обучения (бюджетная основа); — количество студентов на базе среднего профессионального образования по заочной форме обучения (бюджетная основа); — количество студентов на базе среднего профессионального образования по очной форме обучения на платной основе; — количество студентов на базе среднего профессионального образования по заочной форме обучения на платной основе; — количество студентов на базе среднего профессионального образования по очно-заочной форме обучения на платной основе. 2 Выпуск специалистов: — количество выпускников (студентов) по очной форме обучения (бюджетная основа); — количество выпускников (студентов) по очно-заочной форме обучения (бюджетная основа); — количество выпускников (студентов) по заочной форме обучения (бюджетная основа); — количество выпускников (студентов-магистрантов) очной формы обучения (бюджетная основа);	требованиями

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 75 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
	— количество выпускников (студентов-магистрантов) заочной формы обучения (бюджетная основа); — количество выпускников (студентов) по очной форме обучения на платной основе; — количество выпускников (студентов) по очно-заочной форме обучения на платной основе; — количество выпускников (студентов) по заочной форме обучения на платной основе; — количество выпускников (студентов-магистрантов) очной формы обучения на платной основе; — количество выпускников (студентов-магистрантов) заочной формы обучения на платной основе; — количество выпускников специалистов со средним проф. образованием по очной форме обучения (бюджетная основа); — количество выпускников специалистов со средним проф. образованием по заочной форме обучения (бюджетная основа); — количество выпускников специалистов со средним проф. образованием по очной форме обучения на платной основе; — количество выпускников специалистов со средним проф. образованием по заочной форме обучения на платной основе. 3 Уровень компетенций выпускников университета: — процент студентов, получивших оценки «хорошо» и «отлично» на государственном экзамене; — средний балл по результатам государственных экзаменов; — процент дипломных работ (проектов), оцененных ГАК на «хорошо» и «отлично»; — средний балл по результатам защиты дипломных работ (проектов); — количество выпускников, получивших дипломы с отличием (%).	
2.6 Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми	1 Интеллектуальное развитие студентов: — количество интеллектуально-развивающих мероприятий разного уровня.	Подсчет

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 76 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
Входные данные: Обучающиеся университета Выходные данные: Студенты и выпускники, обладающие нравственными, духовными и культурными ценностями	2 Развитие творческой и спортивной деятельности: — количество спортивных секций; — количество спортивных мероприятий; 3 Ориентация студентов на ведение здорового образа жизни: — количество мероприятий, направленных на профилактику наркомании. 4 Развитие студенческого самоуправления: — количество элементов (направлений) самоуправления. 5 Информационное обеспечение студентов: — количество номеров газеты «Голос Мордовского университета».	Статистические методы обработки результатов Соотношение показателей деятельности с прошлыми достижениями (динамика указанных показателей) и собственными запланированными целями
2.7 Обучение в клинической ординатуре	<u>Данный процесс не включен в область сертификации</u>	
2.8 Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования	<u>Данный процесс не включен в область сертификации</u>	
2.9 Подготовка кадров высшей квалификации Входные данные: лица, поступающие в аспирантуру и докторантуру Выходные данные: кадры высшей квалификации (кандидаты и доктора наук)	1 Прием и контингент аспирантов и докторантов: — число аспирантов дневной формы обучения, чел.; — число аспирантов заочной формы обучения, чел.; — число докторантов, чел.; — количество человек, принятых в очную аспирантуру и докторантуру из сторонних организаций по ПНР в течение учебного года, заканчивающегося в отчетном году; — число аспирантов на 100 студентов приведенного контингента (дневное: $k = 1$, вечернее: $k = 0,25$, заочное: $k = 0,1$). 2 Выпуск из аспирантуры и докторантуры: — количество очных аспирантов и докторантов, "защитившихся" в срок или в течение календарного года после окончания аспирантуры (докторантуры) по ПНР в отчетном году; — количество аспирантов вуза с защитой диссертаций в срок, чел.	Подсчет Статистические методы обработки результатов

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 77 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
	3 Защита диссертаций: — количество кандидатских диссертаций, защищаемых в отчетном году преподавателями и сотрудниками, един.; — количество докторских диссертаций, защищаемых в отчетном году, един.	
2.10 Научные исследования и разработки Входные данные: — информация о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон. — заявки, техническое задание, календарный план, планы НИР; — результаты предыдущих исследований и разработок. Выходные данные: — результаты исследований и разработок; — статьи, тезисы докладов, монографии, диссертационные работы, авторефераты	1 Объем научных исследований в отчетном году, всего: в т.ч. выполненных собственными силами, (тыс. руб.). 2 Объем госбюджетных работ и освоенных грантов на научные исследования, всего: в т.ч. выполненных собственными силами, (тыс. руб.); в т.ч. по ПНР (тыс. руб.). 3 Объем хоздоговорных НИР, всего: в т.ч. выполненных собственными силами, (тыс. руб.). 4 Доходы от научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ из всех источников по ПНР (тыс.руб.). 5 Объем средств, полученных на выполнение научных исследований и разработок с хозяйствующими субъектами по ПНР. 6 Объем средств, привлеченных в рамках международных научных программ (тыс. руб.).	Статистические методы обработки данных Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями, сравнение прогнозов с реализацией Соотношение показателей деятельности с прошлыми достижениями (динамика указанных показателей) и собственными запланированными целями
2.11 Инновационная деятельность Входные данные: — результаты научных исследований и	<u>Данный процесс не включен в область сертификации</u> 1 Создание малых инновационных предприятий, в соответствии с федеральным законом от 02.08.2009г. №217-ФЗ. 2 Доход малых инновационных предприятий (тыс. руб.).	Подсчет Статистические методы обработки данных

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 78 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
разработок или иных научно-технических достижений Выходные данные: — инновационные разработки; — лицензионные соглашения, договора; — патенты, авторские свидетельства и др.		Соотношение показателей деятельности с прошлыми достижениями (динамика указанных показателей) и собственными запланированными целями
2.12 Международная деятельность	<u>Данный процесс не включен в область сертификации</u>	
Обеспечивающие процессы		
3.1 Управление персоналом Входные данные: — лица, претендующие на должности в университете и обладающие соответствующими компетенциями; — информация о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон, штатное расписание Выходные данные: — сотрудники, обладающие необходимой квалификацией; — документы о повышении квалификации сотрудников,	1 Лица, имеющие ученую степень доктора наук или ученое звание профессора (из числа штатных), чел. 2 Лица, имеющие ученую степень кандидата наук или ученое звание доцента (из числа штатных), чел. 3 Общее количество штатных преподавателей, чел. 4 Лица, имеющие ученую степень доктора наук или ученое звание профессора (по совместительству), чел. 5 Общее количество преподавателей по совместительству, чел. 6 Процент профессорско-преподавательского персонала с учеными степенями и званиями из числа штатных. 7 Процент докторов наук и/или профессоров из числа штатных. 8 Численность профессорско-преподавательского состава: — <i>Госбюджет (шт.ед.) всего, в том числе:</i> — <i>доктора наук, профессора (физ.лиц);</i> — <i>кандидаты наук, доценты (физ.лиц).</i> — <i>Внебюджетные средства (шт.ед.) всего, в том числе:</i> — <i>доктора наук, профессора (физ.лиц);</i>	Ведение учета сотрудников. Статистические методы обработки данных. Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями, сравнение прогнозов с реализацией.

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 79 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
свидетельства, сертификаты, дипломы; — личные дела, трудовые книжки, приказы по персоналу, больничные листы	— кандидаты наук, доценты (физ.лиц). — Численность профессорско-преподавательского состава ИПКПК - внебюджетные средства (шт.ед.) всего, в том числе: — доктора наук, профессора (физ.лиц); — кандидаты наук, доценты (физ.лиц). 9 Процент лиц с учеными степенями и званиями докторами наук, профессорами. 10 Количество кафедр, возглавляемых докторами наук, профессорами. 11 Повышение квалификации профессорско-преподавательского состава.	
3.2 Управление образовательной и производственной средой Входные данные: — требования ГОС ВПО, потребителей и заинтересованных сторон Выходные данные: — перечень специализированных аудиторий, компьютерных классов, баз практик и т.д. — удовлетворенность пользователей образовательной средой	1 Специализированные учебно-лабораторные аудитории, компьютерные классы и т.д. (количество, шт.) 2 Базы практик (количество, шт.) 3 Удовлетворенность студентов и преподавателей образовательной средой (баллы в выбранной шкале) 4 Общая площадь учебно-лабораторной базы, тыс. кв.м. 5 Общая стоимость машин и оборудования, тыс. руб. 6 Общая полезная площадь крытых спортивных сооружений (включая крытые сооружения в спортивных лагерях), кв.м. 7 Обеспеченность местами в предприятиях общественного питания (в процентах к нормативу, норматив - 200 мест на 1000 студентов), %.	Подсчет Статистические методы обработки данных Анкетирование преподавателей и студентов Соотношение показателей деятельности с прошлыми достижениями (динамика указанных показателей) и собственными запланированными целями
3.3 Редакционно-издательская деятельность Входные данные:	1 Учебники с грифом Учебно-методических объединений по дисциплинам (п.л.) (един.) 2 Учебные пособия с грифом вузов, подведомственных Минобрнауки РФ	Подсчёт Статистические методы обработки данных

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 80 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
— план издания литературы; — заявки на издание литературы; — рукописи Выходные данные: — издания по всем отраслям образовательной и научной деятельности	и другим федеральным министерствам и ведомствам (п.л.) (един.) 3 Учебные пособия с грифами Учебно-методических объединений по дисциплинам (п.л.) (един.) 4 Количество монографий, ед. 5 Количество статей в научной периодике, индексируемой иностранными и российскими организациями (Web of Science, Scopus, Российский индекс цитирования) всего: ед. в том числе по ПНР ед. 6 Издание учебно- и научно-методической литературы (без учета имеющих "гриф УМО"): — учебников (п.л.) (кол-во); — учебных пособий (п.л.) (кол-во); — методических разработок (п.л.) (кол-во); — сборников, кол-во. 7 Количество опубликованных научных статей.	Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями, сравнение прогнозов с реализацией
3.4 Библиотечное и информационное обслуживание Входные данные: — информация об ожиданиях пользователей на библиотечно-информационные ресурсы; — информация об износе библиотечного фонда	1 Количество электронных информационных ресурсов в баллах. 2 Количество разработанных и зарегистрированных электронных учебных ресурсов.	Подсчёт Анкетирование пользователей Статистические методы обработки данных Сопоставление результатов анализа с

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 81 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
Выходные данные: — информационная услуга, максимально соответствующая информационным запросам пользователей; — литература по всем отраслям образовательной, научной и внеучебной деятельности в достаточном количестве		установленными требованиями, сравнение прогнозов с реализацией
3.5 Управление информационной средой Входные данные: — потребности субъектов образовательного процесса университета в объективной быстрой информации Выходные данные: — информация любого рода в бумажном и электронном виде; — информационная услуга, максимально соответствующая информационным запросам пользователей; — учебно-методические материалы по любым направлениям учебной и научной деятельности	1 Количество электронных информационных ресурсов (в баллах).	Подсчёт Статистические методы обработки данных Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями, сравнение прогнозов с реализацией
3.6 Управление закупками	1 Базы данных по приемлемым и неприемлемым поставщикам	Экспертная оценка

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 82 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
Входные данные: — конкурсная документация; — сводные данные по обязательным платежам; — предложения по приобретению товарно-материальных ценностей и выполнению работ (услуг); — планы приобретения товарно-материальных ценностей и выполнения работ (услуг); — план ремонтно-строительных работ, инвестиционные планы Выходные данные: — Физические и материально-технические ресурсы и услуги	<i>(достоверность баз данных, актуализация баз данных, выполнение плана, %)</i> 2 Критерии оценки и выбора поставщиков ресурсов <i>(приемлемое значение критерия в соответствии с условиями тендеров, конкурсов и требованиями подразделений – заказчиков, в зависимости от критерия и в соответствии с условиями конкурса/тендера)</i>	Статистические методы обработки данных Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями
3.7 Управление инфраструктурой Входные данные: — здания, сооружения и прилегающие территории; инженерные сети; учебные, лабораторные, производственные и бытовые помещения и соответствующее оборудование; связь, транспорт; — оборудование для выполнения образовательной, научной и инновационной деятельности и	1 Показатели для инфраструктуры и производственной среды определены в соответствующей нормативной и технической документации <i>(соответствие установленным требованиям)</i> 2 Аттестация рабочих мест <i>(доля аттестованных рабочих мест от общего их числа, %)</i> 3 Уровень удовлетворённости обучаемых, преподавателей и сотрудников условиями труда <i>(удовлетворенность обучаемых, преподавателей и сотрудников условиями труда, баллы в выбранной шкале)</i>	Экспертная оценка Анкетирование пользователей Статистические методы обработки данных Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 83 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
программно аппаратные средства; — вспомогательные службы. Выходные данные: — наличие необходимых функционирующих объектов инфраструктуры; — наличие необходимой производственной среды, определяемой соответствующими факторами		
3.8 Обеспечение безопасности жизнедеятельности Входные данные: — здания, сооружения и прилегающие территории; инженерные сети; учебные, лабораторные, производственные и бытовые помещения и соответствующее оборудование; связь, транспорт; — оборудование для выполнения образовательной, научной и инновационной деятельности и программно аппаратные средства; — средства измерения, испытания и контроля; — вспомогательные службы. Выходные данные:	1 Показатели, определенные в соответствующей нормативной и технической документации (<i>соответствие установленным требованиям</i>) 2 Регулярность инспекций (<i>выполнение плана, %</i>) 3 Аттестация рабочих мест (<i>выполнение плана, %</i>) 4 Обеспеченность подразделений средствами защиты и необходимой информацией (<i>доля подразделений, не обеспеченных средствами защиты и необходимой информацией, %</i>) 5 Состояние нормативной и технической документации (<i>степень актуализированности нормативной и технической документации, %</i>)	Экспертная оценка Подсчёт Статистические методы обработки данных Сопоставление результатов анализа с установленными требованиями

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 84 Всего листов 92

Наименование процесса Входные данные Выходные данные	Измеряемые характеристики (критерии) и показатели результативности	Методы измерений процесса
— обеспечение безопасности жизнедеятельности преподавателей и сотрудников МГУ им.Н.П. Огарёва; — обеспечение безопасности и сохранности зданий, сооружений, помещений и материальных ценностей университета		
3.9 Социальная поддержка студентов и сотрудников	Данный процесс не включен в область сертификации	

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 85 Всего листов 92

Приложение Б

Перечень информационных карт процессов системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»

Основные процессы

- 1 СМК ИК 2.1-01 «Маркетинг».
- 2 СМК ИК 2.2-01 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ».
- 3 СМК ИК 2.3-01 «Довузовская подготовка».
- 4 СМК ИК 2.4-01 «Прием студентов на обучение».
- 5 СМК ИК 2.5-01 «Реализация основных профессиональных образовательных программ».
- 6 СМК ИК 2.6-01 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».
- 7 СМК ИК 2.7-01 «Обучение в клинической ординатуре»
- 8 СМК ИК 2.8-01 «Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования».
- 9 СМК ИК 2.9-01 «Подготовка кадров высшей квалификации».
- 10 СМК ИК 2.10-01 «Научные исследования и разработки».
- 11 СМК ИК 2.11-01 «Инновационная деятельность».
- 12 СМК ИК 2.12-01 «Международная деятельность».

Обеспечивающие процессы

- 13 СМК ИК 3.1-01 «Управление персоналом».
- 14 СМК ИК 3.2-01 «Управление образовательной и производственной средой».
- 15 СМК ИК 3.3-01 «Редакционно-издательская деятельность».
- 16 СМК ИК 3.4-01 «Библиотечное и информационное обслуживание».
- 17 СМК ИК 3.5-01 «Управление информационной средой».
- 18 СМК ИК 3.6-01 «Управление закупками».
- 19 СМК ИК 3.7-01 «Управление инфраструктурой».
- 20 СМК ИК 3.8-01 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».
- 21 СМК ИК 3.9-01 «Социальная поддержка студентов и сотрудников».

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 86 Всего листов 92

Приложение В

Перечень стандартов организации, документированных процедур, методических инструкций и положений системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»

Стандарты организации:

- 1 СТО МордГУ 006 Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности.
- 2 СТО МордГУ 007 Оформление графической части курсовых и дипломных проектов.
- 3 СТО МордГУ 011 Средства измерительной техники. Порядок приобретения, учёта, калибровки, ремонта, проката, списания.
- 4 СТО МордГУ 013 Работы лабораторные. Правила оформления отчётов.
- 5 СТО МордГУ 014 Практика студентов. Организация, общие требования, правила оформления отчёта.
- 6 СТО МордГУ 015 Реферат и аннотация. Общие требования.
- 7 СТО МордГУ 016 Научные исследования на кафедрах и в научных подразделениях. Планирование, организация и выполнение.
- 8 СТО МордГУ 017 Интеллектуальная собственность. Порядок подачи заявок на изобретения и полезные модели.
- 9 СТО МордГУ 018 Интеллектуальная собственность. Порядок подачи заявок на регистрацию программ и базы данных.
- 10 СТО МордГУ 019 Управление закупками.
- 11 СТО МордГУ 423-01 Управление документацией. Требования к построению, изложению, оформлению и обозначению стандартов организации.
- 12 СТО МордГУ 423-02 Управление документацией. Порядок разработки, утверждения, обновления и отмены стандартов организации.
- 13 СТО МордГУ 423-03 Управление документацией. Документация системы менеджмента качества. Порядок управления.

Документированные процедуры:

- 1 ДП 4.4.2-01 «Управление документацией».
- 2 ДП 4.4.3-01 «Управление записями и данными о качестве».
- 3 ДП 8.2.2-01 «Внутренние аудиты».
- 4 ДП 8.3-01 «Управление несоответствиями».
- 5 ДП 8.5-01 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Методические инструкции:

- 1 СМК МИ 4.2-01 Общие требования к построению, содержанию,

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 87 Всего листов 92

оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» и «Должностной инструкции».

2 СМК МИ 4.2-02 Требования к содержанию и оформлению документированной процедуры и информационной карты процесса.

Положения:

1 Положение о Представителе руководства по качеству и менеджерах по качеству ФГБОУ ВПО «МГУ им. Н.П. Огарева».

2 Положение о проведении самооценки деятельности в ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва».

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 88 Всего листов 92

Лист согласования

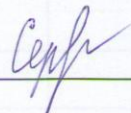
РАЗРАБОТАНО ОТДЕЛОМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА:

Начальник отдела менеджмента
качества образовательной
деятельности



В.И. Маколов

Инженер отдела менеджмента
качества образовательной
деятельности



Е.А. Сергунина

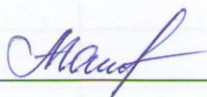
Инженер отдела менеджмента
качества образовательной
деятельности



Н.О. Кочеткова

СОГЛАСОВАННО:

Проректор по учебной работе



А.Ю. Маслова

	Руководство по качеству системы менеджмента качества	СМК РК-01 2016
	Без ограничения срока действия Версия 4.0	Лист 89 Всего листов 92

Лист регистрации изменений

Изменение	Номера листов				Всего листов в документе	№ приказа, распоряже ния	Подпись	Дата
	Измененн ых	замененн ых	новых	аннулирова нных				