



ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»

Система менеджмента качества БГИТУ

Руководство по качеству

РАССМОТРЕНО

Ученым советом ФГБОУ ВО «БГИТУ»

«18» сентября 2015 г.

Протокол № 2

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «БГИТУ»

В.А. Егорушкин

«18» сентября 2015 г.



Руководство по системе менеджмента качества БГИТУ

БГИТУ-РК-1-2015

Версия 01

Дата введения «1» октября 2015 г.

Брянск – 2015 г.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Система менеджмента качества вуза: Руководство по системе менеджмента качества БГИТУ / С.В.Лукашов, Е.В. Андрейко – Брянск: БГИТУ, 2015. - 42 с.

Приведена документация системы менеджмента качества БГИТУ.

Предназначается для ответственных, занимающихся разработкой и внедрением системы менеджмента качества и других сотрудников университета.

Рецензент: Вячеслав Васильевич Мирошников, д.т.н., профессор кафедры «Управление качеством, стандартизация и метрология» БГТУ

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Содержание документа

Введение	6
1 Сведения об образовательном учреждении	7
2 Область распространения СМК	10
3 Нормативные ссылки	12
4 Система менеджмента качества БГИТУ	13
4.1 Модель СМК БГИТУ	13
4.2 Процессы и виды деятельности в СМК БГИТУ	14
4.3 Менеджмент процессов в СМК	15
4.4 Документация СМК БГИТУ	16
4.4.1 Структура и назначение документации СМК БГИТУ	16
4.4.2 Управление документацией СМК БГИТУ	16
4.4.3 Управление записями и данными по качеству	17
5 Деятельность руководства в СМК	18
5.1 Ответственность руководства БГИТУ	18
5.2 Ориентация на заинтересованные стороны	19
5.3 Политика в области качества	19
5.4 Планирование	20
5.4.1 Цели в области качества	20
5.4.2. Планирование СМК БГИТУ	20
5.5 Ответственность, полномочия и информирование общества	20
5.6 Анализ СМК руководством БГИТУ	22
5.7 Финансирование СМК	23
6 Менеджмент основных процессов СМК БГИТУ	24
6.1 Процессы, связанные с потребителями БГИТУ	24
6.1.1 Процесс 2.1* «Маркетинг»	24
6.1.2 Управление образовательными программами и квалификациями	25
6.2 Процессы создания ценности для потребителей БГИТУ	25
6.2.1 Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»	25
6.2.2 Процесс 2.4* «Прием студентов»	26

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

6.2.3 Процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ»	26
6.2.4 Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования»	26
6.2.5 Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации»	26
6.2.6 Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»	27
6.2.6 Процесс 2.10 «Научные исследования и разработки»	27
6.2.7 Процесс 2.11 «Инновационная деятельность»	27
6.2.8 Процесс 2.12 «Международная деятельность»	27
7 Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК БГИТУ	28
7.1 Процесс 3.1* «Управление персоналом»	28
7.2 Процесс 3.2* «Управление образовательной средой»	28
7.3 Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»	28
7.4 Процесс 3.4* «Библиотечное и информационное обслуживание»	29
7.5 Процесс 3.5 «Управление информационной средой»	29
7.6 Процесс 3.10 «Социальная поддержка студентов и сотрудников БГИТУ»	29
7.7 Процесс 3.6* «Управление закупками»	30
7.8 Процесс 3.7* «Управление инфраструктурой»	30
7.9 Процесс 3.8 «Управление производственной средой»	30
7.10 Процесс 3.9 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»	30
8 Деятельность БГИТУ по измерению, анализу и улучшению СМК	31
8.1 Мониторинг, измерение и анализ эффективности СМК	31
8.2 Управление несоответствиями	34
8.3 Улучшения СМК	34
9 Информирование общества	35
9.1 Общественная роль БГИТУ	35
9.3 Публикации о достижениях сотрудников БГИТУ	36
9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов БГИТУ	36
9.4 Публикации о планах и достижениях БГИТУ	36

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Сокращения и обозначения, используемые в документе

- **Термин** — термин, описание которого приведено в словаре (см. нормативные ссылки).
- ENQA — Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании.
- БГИТУ — Брянский государственный инженерно-технологический университет.
- ФГОС — федеральный государственный образовательный стандарт.
- ВПО — высшее профессиональное образование.
- ГОСТ Р — национальный государственный стандарт.
- СМК — система менеджмента качества.
- ОЛА и УКО — отдел лицензирования, аккредитации и управления качеством образования.
- ДП — документированная процедура.
- ИК — информационная карта процесса.
- КД — корректирующие действия.
- ПД — предупреждающие действия.
- РК — руководство по качеству.
- ОПРК — ответственный представитель руководства по качеству.



Введение

Настоящий документ представляет собой проект руководства по качеству БГИТУ и предназначен для разработки СМК образовательного учреждения на основе модели ГОСТ ИСО Р.

Документ устанавливает основные требования к СМК БГИТУ и носит рекомендательный характер. Требования к СМК БГИТУ, а также к составу и структуре документации СМК, приведенные в настоящем документе, могут быть дополнены, уточнены и изменены при разработке и внедрении СМК в конкретном образовательном учреждении.

Вступление России в Болонский процесс изменяет требования к национальной системе гарантии качества образования и ко внутренним механизмам гарантий качества БГИТУ, реализуемым СМК БГИТУ.

Отличительной особенностью СМК БГИТУ является комбинация модульно-иерархической (Система менеджмента качества вуза – Система менеджмента качества института/факультета – Система менеджмента качества кафедры) и процессного подхода. В структуре модели СМК БГИТУ учитывается положительный опыт моделей систем качества, определяемых стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования». Это позволит университету при желании осуществлять сертификацию СМК на соответствие этим стандартам.

При внедрении СМК в БГИТУ допускается дополнение и уточнение реестра процессов и видов деятельности. Основной целью изменения реестра является обеспечение (повышение) гарантии качества результатов для различных видов деятельности БГИТУ. При определении состава процессов и видов деятельности, а также выборе форм управления различными видами деятельности следует руководствоваться традициями БГИТУ и учитывать специфические особенности её функционирования.

Термины, использованные в настоящем документе, тракуются в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

1 Сведения об образовательном учреждении

Название: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Брянский государственный инженерно-технологический университет».

Адрес: 241037, г.Брянск, пр.Ст.Димитрова,3.

тел.(факс): (4832) 74-60-08.

E-mail: mail@bgita.ru.

Сайт: <http://www.bgita.ru>

Брянский государственный инженерно-технологический университет был организован как лесотехнический институт в соответствии с постановлением СНК РСФСР от 2 июня 1930 г.

В течение всего времени своего существования университет является основным ВУЗ по подготовке инженерных и управленческих кадров для лесного, деревообрабатывающего и строительного комплексов Брянской и ряда соседних областей.

Университет имеет 5 учебно-лабораторных корпусов, 4 общежития, спортивный комплекс, студенческий клуб и 2 столовые, а также учебно-опытный лесхоз. Общая площадь учебно-лабораторных зданий и помещений — 55 тысяч квадратных метров.

БГИТУ представляет собой многопрофильное учебное заведение, в состав которого входят 5 факультетов: строительный, механико-технологический, лесохозяйственный, инженерно-экологический и экономический. Подготовка студентов ведется по направлениям, представленным в таблице 1.

Таблица 1 – Направления и профили подготовки БГИТУ

Направление	Профиль
Экономика	Экономика предприятий и организаций
	Финансы и кредит
Менеджмент	Производственный менеджмент
	Менеджмент организации
	Управление малым бизнесом
Государственное и муниципальное управление	Государственное и муниципальное управление
Технологические машины и оборудование	Машины и оборудование лесного комплекса
Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов	Автомобильный сервис
Информационные системы и технологии	Информационные системы и технологии
Лесное дело	Лесное хозяйство

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Продолжение таблицы 1

Направление	Профиль
Технология лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств	Технология деревообработки
Ландшафтная архитектура	Садово-парковое и ландшафтное строительство
Строительство	Промышленное и гражданское строительство
	Городское строительство и хозяйство
	Производство строительных материалов, изделий и конструкций
	Экспертиза и управление недвижимостью
	Проектирование зданий
	Автомобильные дороги и аэродромы
Природообустройство и водопользование	Природоохранное обустройство территорий
Техносферная безопасность	Безопасность жизнедеятельности в техносфере
	Инженерная защита окружающей среды

Образовательная деятельность ВУЗа связана с фундаментальными и прикладными научными исследованиями, ведущимися на кафедрах. Обучение студентов ведется на 29 кафедрах университета, где работают 385 преподавателей. Всего в образовательном процессе участвуют более 40 докторов наук, профессоров и 211 кандидатов наук, доцентов.

Сложившийся и систематически пополняемый набор образовательных программ и направлений подготовки специалистов соответствует потребностям рынка труда в регионе. С учетом уникального географического положения Брянской области университет играет важнейшую роль в укреплении и развитии разносторонних связей между славянскими народами России, Белоруссии и Украины. Поэтому сфера образовательной деятельности расширяется за счет привлечения студентов из соседних государств и развития межгосударственных контактов.

Учебная база университета постоянно обновляется и расширяется, создаются новые и переоснащаются существующие лаборатории, внедряются новые образовательные программы на основе компьютеризации процесса обучения. Для этого используются около пятисот компьютеров, большая часть из которых сосредоточена в 25 компьютерных межкафедральных классах.

Особая роль в подготовке специалистов отводится практическому обучению. Производственную практику на основе долгосрочных договоров студенты проходят не только на предприятиях и в организациях Брянска и Брянской области, но и за пределами региона, как правило, там, где им предстоит работать после окончания ВУЗа. Это Подмосковье, Калужская, Орловская и Смоленская области, Иваново, Ставропольский край.

БГИТУ имеет тесные научные контакты с отраслевыми НИИ и предприятиями, родственными вузами, активно сотрудничает с вузами и НИИ

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

ближнего и дальнего зарубежья (Беларусь, Украина, США, Англия и др).

В университете на всех факультетах созданы и успешно функционируют научные школы [www.bgita.ru].

Результаты научной деятельности университета находят применение в различных отраслях народного хозяйства: лесопромышленного и строительного комплексов, технического сервиса, в сфере экономики и экологии, в решении актуальных проблем региона.

В университете функционирует диссертационный совет по защите кандидатских и докторских диссертаций Д 212.019.01. Успешно работает аспирантура и докторантура [www.bgita.ru].

В университете создано несколько малых инновационных предприятий.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

2 Область распространения СМК

Система менеджмента качества (СМК) распространяется на все процессы, реализованные в университете (таблица 2).

Из совокупности процессов системы менеджмента качества выделен ряд процессов, которые образуют инвариантное ядро. В таблице 2, и далее в тексте документа, номера процессов, входящих в инвариантное ядро, отмечены звездочками.

К инвариантному ядру модели СМК БГИТУ также относится:

- деятельность руководства в СМК БГИТУ;
- деятельность по измерению, анализу и улучшению в рамках основных и обеспечивающих процессов.

Деятельность и процессы, входящие в инвариантное ядро модели, подлежат обязательной проверке при оценке выполнения в БГИТУ показателя 1.2 «Качество подготовки» и его подпоказателя «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования» (**Приказ Рособнадзора от 30.09.2005 N 1938 (ред. от 25.04.2008) "Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений"**).

Таблица 2 – Реестр процессов и видов деятельности в рамках СМК БГИТУ

№	Наименование вида деятельности или процесса
1	Деятельность руководства в СМК БГИТУ
1.1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
1.2	Планирование и развитие СМК БГИТУ
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
1.5	Анализ СМК БГИТУ со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование СМК БГИТУ
2	Основные процессы СМК БГИТУ
2.1*	Маркетинг
2.2*	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3	Довузовская подготовка
2.4*	Прием студентов
2.5*	Реализация основных образовательных программ
2.6*	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование программ дополнительного образования
2.8	Реализация программ дополнительного образования
2.9	Подготовка кадров высшей квалификации
2.10*	Научные исследования и разработки

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Продолжение таблицы 2

№	Наименование вида деятельности или процесса
2.11	Инновационная деятельность
2.12	Международная деятельность
3	Обеспечивающие процессы СМК БГИТУ
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	Управление производственной средой
3.9	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.10	Социальная поддержка студентов и сотрудников БГИТУ
4	Измерения, анализ и улучшение основных и обеспечивающих процессов
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

3 Нормативные ссылки

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ)
- Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь».
- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Системы менеджмента качества. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».
- ГОСТ Р 52614.2 – 2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования»
- ГОСТ Р ИСО 19011-2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

4 Система менеджмента качества БГИТУ

4.1 Модель SMK БГИТУ

Модель SMK БГИТУ, приведенная на рисунке 1, основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантии качества. Приведенная на рисунке 1 модель охватывает все основные требования «Стандартов и директив ENQA» и ISO 9001, не детализируя их (в скобках указаны номера стандартов ENQA, относящихся к соответствующему разделу модели системы качества).

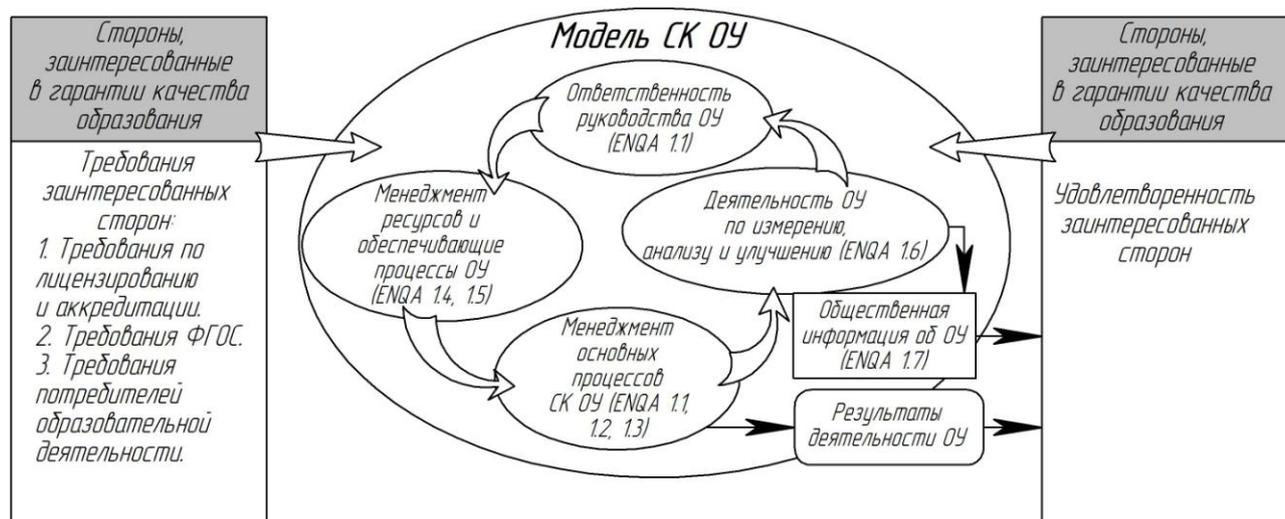


Рисунок 1 - Модель SMK БГИТУ

Реализуемая модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной и иных видов деятельности БГИТУ.

В том случае, когда положения модели SMK БГИТУ затрагивают области, которые регламентируются требованиями ФГОС ВО, органов лицензирования и аккредитации, образовательное учреждение должно гарантировать, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют и доступны для независимой экспертизы.

Модель SMK БГИТУ включает следующие разделы, устанавливающие требования к SMK в БГИТУ:

- раздел 4 «Система менеджмента качества БГИТУ»;
- раздел 5 «Деятельность руководства в SMK»;
- раздел 6 «Менеджмент основных процессов SMK БГИТУ»;



- раздел 7 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК БГИТУ»;
- раздел 8 «Деятельность БГИТУ по измерению, анализу и улучшению»;
- раздел 9 «Информирование общества».

4.2 Процессы и виды деятельности в СМК БГИТУ

В СМК БГИТУ могут применяться следующие формы управления деятельностью:

- **организационно-распорядительная;**
- **функциональная;**
- процессная;
- проектная.

Состав процессов СМК на текущий период определяется на основании:

- текущих измерений требований потребителей;
- стратегии и политики в области качества, вытекающей из требований потребителей;
- целей, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

При развертывании стратегии, определении целей в области качества и процессов для их реализации, используются соответствующие инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Реестр процессов и видов деятельности СМК БГИТУ приведен в таблице 2. Описание основных и обеспечивающих процессов СМК БГИТУ приведено в разделах 6 и 7.

Сведения об ответственности и деятельности руководства в СМК БГИТУ приведены в разделе 5 «Деятельность руководства».

Сведения о процессах СМК БГИТУ приведены в следующих разделах:

- раздел 6 «Менеджмент основных процессов СМК БГИТУ»;
- раздел 7 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК БГИТУ».

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов СМК БГИТУ. Указанные виды деятельности описаны в разделе 8 «Деятельность БГИТУ по измерению, анализу и улучшению».

В структуре процессов СМК выделен ряд процессов, которые образуют инвариантное ядро модели. В таблице 2 и далее в тексте документа процессы и виды деятельности, входящие в инвариантное ядро, отмечены звездочками.

К инвариантному ядру модели СМК БГИТУ также относится:

- деятельность руководства в СМК БГИТУ (раздел 1 таблицы 2);

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

- деятельность по измерению, анализу и улучшению в рамках основных и обеспечивающих процессов (раздел 4 таблицы 2). Деятельность и процессы, входящие в инвариантное ядро модели, подлежат обязательной проверке при оценке выполнения в БГИТУ показателя 1.2 «Качество подготовки» и его подпоказателя «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования» (**Приказ Рособнадзора от 30.09.2005 N 1938 (ред. от 25.04.2008)** "Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений").

4.3 Менеджмент процессов в СМК

В модели СМК БГИТУ **менеджмент процесса** интерпретируется в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2008 и включает:

- **планирование качества** процесса;
- **управление качеством** процесса;
- **обеспечение качества** процесса;
- **улучшение качества** процесса;
- **оценку качества** процесса.

Планирование основных процессов БГИТУ ведется на основе стратегии развития СМК (см. разделы 5.3, 5.4) с использованием инструментов менеджмента качества.

Для каждого процесса СМК разрабатывается и регулярно обновляется **информационная карта процесса**, в которой отражаются:

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами СМК БГИТУ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей процесса;
- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов;
- планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов.

Результаты планирования процесса фиксируются и вносятся в приложения А и Б к ИК процесса. Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.



Управление процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в информационной карте процесса.

Информация о мероприятиях и проектах по **улучшению качества** процесса, а также о результатах улучшений содержится в виде приложений к информационным картам процессов

Оценка качества процесса — осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка уровня зрелости).

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов СМК БГИТУ описано в разделе 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей».

Правила документирования процессов определены в разделе 4.4 «Документация СМК БГИТУ».

4.4 Документация СМК БГИТУ

4.4.1 Структура и назначение документации СМК БГИТУ

Состав и назначение документации модели СМК представлена в приложении А к настоящему документу.

В руководстве по качеству (РК) приведена политика руководства БГИТУ в области качества. Информация о целях в области качества содержится в информационных картах процессов.

Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК, информационные карты процессов (ИК), документированные процедуры (ДП), должностные и рабочие инструкции (ДИ и РИ), приложения и другие документы СМК БГИТУ. Аналогичным образом (за счет ссылок) осуществляется привязка к СМК любых других документов БГИТУ, имеющих статус действующих документов.

4.4.2 Управление документацией СМК БГИТУ

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-4.4.2 «Управление документацией» и 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;
- ◆ 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.

4.4.3 Управление записями и данными по качеству

Управление записями и данными по качеству определено в ДП-4.4.3 «Порядок управление записями и данными о качестве», которая устанавливает:

- ответственность за сбор и хранение записей и данных по качеству;
- место и сроки хранения, восстановление записей и право доступа к ним;
- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию, и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

В записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности БГИТУ:

- анализе СМК со стороны руководства (стандарт ENQA 1.1);
- управлении образовательными программами и квалификациями (стандарт ENQA 1.2);
- оценке студентов (стандарт ENQA 1.3);
- образовании, профессиональной подготовке и опыте работы персонала БГИТУ (стандарт ENQA 1.4);
- данных о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки студентов (стандарт ENQA 1.5);
- планировании и проведении внутренних аудитов СМК (стандарт ENQA 1.6)
- анализе данных о процессах СМК (стандарт ENQA 1.6);

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

- управлении несоответствиями (стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);
- результатах корректирующих и предупреждающих действий (стандарт ENQA 1.6).

5 Деятельность руководства в СМК

5.1 Ответственность руководства БГИТУ

В область ответственности руководства БГИТУ в соответствии со «Стандартами и директивами ENQA» входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании:

- развитие культуры качества, признания ее важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности БГИТУ, её достижениях и планах развития;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками БГИТУ требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;
- разработка и реализация политики БГИТУ в области качества;
- определение для подразделений БГИТУ и процессов СМК БГИТУ целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры БГИТУ, наиболее отвечающей стоящим перед академией целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СМК;
- поддержание компетентности персонала БГИТУ, гарантирующей качество высшего образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СМК БГИТУ.

Основные виды деятельности руководства БГИТУ в СМК указаны в части 1 таблицы 2.

Ответственность руководства БГИТУ в СМК включает:

- 1 Формирование и реализацию политики и целей БГИТУ в области качества (см. раздел 5.3 «Политика в области качества»).
- 2 Планирование и развитие СМК (см. раздел 5.4 «Планирование»).
- 3 Распределение прав, ответственности и обязанностей персонала БГИТУ (см. раздел 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей в СМК БГИТУ»).
- 4 Подготовку БГИТУ к лицензированию и аккредитации.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

5 Анализ и оценку результативности и эффективности СМК со стороны руководства.

6 Информирование общества (см. раздел 9 «Информирование общества»).

7 Обеспечение финансирования СМК БГИТУ.

5.2 Ориентация на заинтересованные стороны

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- студенты и их семьи;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых БГИТУ, в СМК осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг».

Деятельность БГИТУ, связанная с выполнением обязательных требований реализуется в рамках административной системы БГИТУ.

5.3 Политика в области качества

• **Политика БГИТУ в области качества** формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонент:

- стратегии;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей БГИТУ и других заинтересованных сторон;
- «Стандартов и директив ENQA»;
- информации о результатах функционирования СМК БГИТУ за предыдущие периоды.

Миссия, видение и ценности БГИТУ определяют стратегию развития, которая отражает все виды деятельности БГИТУ. На основе стратегии развития БГИТУ разрабатывается стратегия БГИТУ в области качества, и формулируется политика БГИТУ в области качества:

Стратегия и политика БГИТУ в области качества обсуждается с руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий сотрудников БГИТУ, обучающихся, партнеров БГИТУ и иных заинтересованных сторон.

При развертывании стратегии и определении целей в области качества и процессов для их реализации используются инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Миссия, видение и политика БГИТУ в области качества доводятся до сведения всех сотрудников БГИТУ, её партнеров и иных заинтересованных сторон.



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

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

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

Руководство БГИТУ согласовывает проекты целей с руководителями процессов и подразделений.

Информация обо всех показателях достижения согласованных **целей в области качества** содержится в приложениях к **информационным картам процессов**.

5.4.2. Планирование СМК БГИТУ

В контексте модели СМК БГИТУ под планированием СМК понимается разработка и внедрение системы качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

Вследствие этого, принята и реализована следующая логика создания СМК БГИТУ:

голос потребителя => требования потребителя => политика БГИТУ в области качества => цели в области качества и показатели их достижения => совокупность процессов для достижения целей в области качества => улучшение показателей процессов (показателей достижения целей) с помощью системы качества.

5.5 Ответственность, полномочия и информирование общества

5.5.1 Распределение прав, ответственности и обязанностей

Структура управления СМК БГИТУ приведена в приложении Б.

Ответственность, права и обязанности персонала БГИТУ определены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию СМК БГИТУ.

5.5.1.1 ОПРК

Приказом руководителя БГИТУ из состава руководства назначается ОПРК, при этом на него возлагается следующая **ответственность**:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов;



- организация и проведение внутренних аудитов в БГИТУ;
- анализ результативности СМК;
- подготовка и представление руководству БГИТУ данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками БГИТУ.

ОПРК наделяется следующими **полномочиями**:

- осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и/или СМК
- организует взаимодействие высшего руководства БГИТУ с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;
- информирует руководство о функционировании системы качества, в том числе о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов;
- контролирует деятельность руководителей процессов по результатам:
 - сбора и анализа записей и данных о процессе;
 - управления несоответствиями;
 - мероприятий (планируемых, корректирующих и предупреждающих), выполняемых в рамках процессов.

5.5.1.2 Руководители процессов СМК БГИТУ

Руководители процессов назначаются распоряжением руководителя БГИТУ, о чем есть соответствующие записи (приказ, распоряжение, утвержденная матрица ответственности).

Руководитель процесса **уполномочен**:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

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

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

5.5.1.3 Внутреннее информирование

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам БГИТУ в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки СМК БГИТУ.

Оперативно информация о функционировании СМК БГИТУ может выноситься на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов.

Представитель руководства по качеству, руководители подразделений и руководители процессов СМК БГИТУ информируют остальной персонал БГИТУ о состоянии и развитии СМК БГИТУ на совещаниях подразделений, которые проводятся с установленной периодичностью.

5.6 Анализ СМК руководством БГИТУ

5.6.1 Отчет ответственного представителя руководства по качеству

Представитель руководства по качеству с установленной периодичностью готовит и составляет отчет по результатам функционирования системы качества, с оценкой ее результативности и достижения установленных целей БГИТУ в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о СМК (см. раздел 8 «Деятельность БГИТУ по измерению, анализу и улучшению»).

Отчет представителя руководства по качеству оформляется по форме Ф-5.6-02 и содержит информацию:

- об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики.
- о внутренних аудитах;
- данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках БГИТУ, а также данные о результативности и эффективности процессов СМК БГИТУ;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
- об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- а также, предложения по внесению изменений в СМК БГИТУ.

Отчет представляется высшему руководству БГИТУ, доводится до сведения персонала БГИТУ, обучаемых и иных заинтересованных сторон. Отчет представителя руководства по качеству обсуждается и утверждается в соответствии с установленным в БГИТУ порядком.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

5.6.2 Деятельность руководства по анализу СМК БГИТУ

На основе отчета представителя руководства по качеству высшее руководство БГИТУ с установленной периодичностью дает оценку результативности и эффективности системы качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели БГИТУ в области качества и планируемые ресурсы.

Результаты проведения таких оценок представляются в отчете «Оценка СМК высшим руководством БГИТУ» и доводятся до руководителей процессов СМК, сотрудников БГИТУ и иных заинтересованных сторон.

5.7 Финансирование СМК

Финансирование СМК БГИТУ осуществляется из собственных средств университета.



6 Менеджмент основных процессов СМК БГИТУ

6.1 Процессы, связанные с потребителями БГИТУ

6.1.1 Процесс 2.1* «Маркетинг»

Маркетинг — процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности БГИТУ, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности БГИТУ.

В качестве внешних заинтересованных сторон выступают:

- государство и общество;
- абитуриенты и члены их семей;
- предприятия и организации-партнеры;
- предприятия-работодатели.

В качестве внутренних потребителей БГИТУ (внутренние заинтересованные стороны) выступают:

- обучаемые;
- все категории персонала БГИТУ;
- процессы и функциональные подразделения БГИТУ.

В рамках процесса 2.1 «Маркетинг» реализуется:

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
- информирование о программах и продуктах БГИТУ и формирование спроса на результаты деятельности БГИТУ;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа БГИТУ, позиционирования его на рынке образовательных услуг и научной продукции;
- разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СМК БГИТУ.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.1-2015 «Маркетинг».



6.1.2 Управление образовательными программами и квалификациями

6.1.2.1 Процесс 2.2* «Проектирование и разработка образовательных программ»

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.4 «Реализация основных образовательных программ».

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям).

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.2-2015 «Проектирование и разработка образовательных программ».

6.1.2.2 Процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования»

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.8 «Реализация программ дополнительного образования» и процесса 2.3 «Довузовская подготовка» (в части реализации образовательных услуг).

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.7-2015 «Проектирование программ дополнительного образования».

6.2 Процессы создания ценности для потребителей БГИТУ

6.2.1 Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»

Деятельность по привлечению в БГИТУ абитуриентов, их профессиональной ориентации и подготовке к вступительным испытаниям в БГИТУ.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.3-2015 «Довузовская подготовка».

6.2.2 Процесс 2.4* «Прием студентов»

Деятельность по отбору абитуриентов и зачислению студентов на образовательные программы высшего профессионального образования.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.4-2015 «Прием студентов».

6.2.3 Процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ»

Деятельность по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.5-2015 «Реализация основных образовательных программ».

6.2.4 Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования»

Деятельность по формированию у студентов дополнительных профессиональных компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.8-2015 «Реализация программ дополнительного образования».

6.2.5 Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации»

Деятельность БГИТУ по подготовке специалистов высшей квалификации: кандидатов и докторов наук.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.9-2015 «Подготовка кадров высшей квалификации».

6.2.6 Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

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 его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.6-2015 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».

6.2.6 Процесс 2.10 «Научные исследования и разработки»

Деятельность по проведению научных исследований образовательного учреждения в интересах внутренних (процессы и подразделения организации) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.10-2015 «Научные исследования и разработки».

6.2.7 Процесс 2.11 «Инновационная деятельность»

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.11-2015 «Инновационная деятельность».

6.2.8 Процесс 2.12 «Международная деятельность»

Деятельность БГИТУ 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 бренда БГИТУ, повышение его конкурентоспособности на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников БГИТУ
- международного признания сертификатов (дипломов) и квалификаций, выдаваемых БГИТУ;
- обеспечение академической мобильности студентов и преподавательского состава.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-2.12-2015 «Международная деятельность».

7 Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СМК БГИТУ

7.1 Процесс 3.1* «Управление персоналом»

Обеспечение всех видов деятельности образовательного учреждения квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.1-2015 «Управление персоналом»

7.2 Процесс 3.2* «Управление образовательной средой»

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 реализовать процесс обучения.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.2-2015 «Управление образовательной средой».

7.3 Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»

Деятельность 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 его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.3-2015 «Редакционно-издательская деятельность».

7.4 Процесс 3.4* «Библиотечное и информационное обслуживание»

Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей образовательного учреждения в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.4-2015 «Библиотечное и информационное обслуживание».

7.5 Процесс 3.5 «Управление информационной средой»

Деятельность, направленная на формирование и развитие корпоративной информационной среды БГИТУ, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Одной из основных функций процесса является интеграция всех информационных систем БГИТУ, направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов и повышения результативности и эффективности всех видов деятельности БГИТУ. В рамках процесса решается задача создания и развития информационной поддержки СМК БГИТУ.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.5-2015 «Управление информационной средой».

7.6 Процесс 3.10 «Социальная поддержка студентов и сотрудников БГИТУ»

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 его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.10-2015 «Социальная поддержка студентов и сотрудников БГИТУ».

7.7 Процесс 3.6* «Управление закупками»

Деятельность по обеспечению всех видов деятельности образовательного учреждения необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.6-2015 «Управление закупками».

7.8 Процесс 3.7* «Управление инфраструктурой»

Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры БГИТУ с целью создание условий деятельности студентов и сотрудников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности: образовательную, научную и инновационную.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.7-2015 «Управление инфраструктурой».

7.9 Процесс 3.8 «Управление производственной средой»

Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие **производственной среды** БГИТУ, а также обеспечение комфортных условий деятельности сотрудников БГИТУ.

Процесс 3.8 «Управление производственной средой БГИТУ» не включает процессы управления образовательной средой и информационной средой, которые выделяются в качестве самостоятельного процесса СМК БГИТУ (см. разделы 7.2 и 7.5).

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.8-2015 «Управление производственной средой».

7.10 Процесс 3.9 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»

Обеспечение **безопасности жизнедеятельности** — деятельность БГИТУ направленная:



- на обеспечение комфортных условий жизнедеятельности для сотрудников и обучаемых;
- создание условий деятельности исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в университете.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к его входам и выходам, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК-БГИТУ-3.9-2015 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».

8 Деятельность БГИТУ по измерению, анализу и улучшению СМК

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов СМК БГИТУ. Особенности этой деятельности для каждого процесса указаны в их информационных картах.

8.1 Мониторинг, измерение и анализ эффективности СМК

8.1.1 Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон БГИТУ

В качестве основных заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают (см. также раздел 5.2, 6.1.1):

- студенты и их семьи;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование требований потребителей образовательных услуг в СМК осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг». В рамках этого же процесса осуществляется измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в информационной карте этого процесса.

8.1.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК БГИТУ

Ежегодно представитель руководства в области качества составляет «Программу внутренних аудитов СМК» и представляет ее на утверждение высшему руководству БГИТУ.

В существенных, с точки зрения качества, случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителя;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях СМК и т. п.



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

- соответствие описанной в СМК деятельности требованиям «Стандартов и директив ENQA»;
- соответствие описанных в СМК деятельности требованиям стандарта ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 19011-2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» и состоит из трех основных этапов:

- подготовка аудита;
- проведение аудита;
- подготовка, утверждение и рассылка «Отчета по аудиту».

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность. Аудиторы прошли подготовку с учетом требований ГОСТ Р ИСО 19011-2003.

Результаты внутренних проверок используются:

1. Ответственным представителем руководства по качеству при подготовке ежегодного отчета руководству БГИТУ.
2. Руководителями процессов:
 - ◆ при оценке эффективности и результативности процесса;
 - ◆ принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (документированная процедура ДП 0-05-2015 «Корректирующие и предупреждающие действия»);
 - ◆ планировании мероприятий по улучшению процессов СМК БГИТУ.

Последовательность проведения внутренних аудитов описана в документированной процедуре ДП 0-04-2015 «Внутренние аудиты».

8.1.3 Измерение и анализ характеристик процессов системы БГИТУ

В основу выбора методов измерения и анализа данных в БГИТУ положены следующие принципы:

- принцип предотвращения появления несоответствий;
- принцип ясной интерпретации результатов анализа.



Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволят осуществлять предупреждающие действия.

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе, а также статистических процедур или методов анализа являются рабочие инструкции по их применению, ссылки на которые содержатся в информационных картах процессов (приложение А к настоящему документу).

8.1.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг

БГИТУ создает и развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг.

Целевые значения показателей и характеристик качества процессов, измеряемые показатели, методы их измерения и анализа указываются в приложениях Б и В информационных карт процессов, связанных с разработкой и реализацией в БГИТУ образовательных услуг:

- процесс 2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ» (ИК-БГИТУ-2.2-2015);
- процесс 2.4 «Прием студентов» (ИК-БГИТУ-2-4-2015);
- процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ» (ИК-БГИТУ-2.5-2015);
- процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования» (ИК-БГИТУ-2.7-2015);
- процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования» (ИК-БГИТУ-2.8-2015);
- процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации» (ИК-БГИТУ-2.9-2015).

8.1.5 Самооценка в сравнении с другими вузами

БГИТУ периодически проводит самооценку эффективности функционирования СМК в соответствии с «Методическими рекомендациями для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности по проведению самооценки» (С.А. Степанов [и др.] – СПб.: ЛЭТИ, 2005. – 86 с).



8.2 Управление несоответствиями

Деятельность по управлению **несоответствиями** в БГИТУ регламентируется документированной процедурой ДП 0-03-2015 «Управление несоответствиями».

В БГИТУ реализуется управление следующими видами несоответствий:

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

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. раздел 5.2, 6.1);
- взаимодействия с потребителями БГИТУ (см. раздел 6.1);
- внутренних проверок (см. раздел 8.1.2);
- по результатам самооценки БГИТУ (см. раздел 8.1.5);
- по результатам внешнего аудита БГИТУ в ходе лицензирования и аккредитации

Перечень и виды возможных несоответствий устанавливается документированной процедурой ДП 0-03-2015 «Управление несоответствиями».

8.3 Улучшения СМК

8.3.1 Планируемые улучшения СМК БГИТУ

Планирование улучшений системы БГИТУ реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики и целей в области качества и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего документа.

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов СМК (раздел 4.2).

В рамках основных и обеспечивающих процессов СМК БГИТУ разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов (см. раздел 6, 7, 8.1). Запланированные мероприятия по улучшению процессов отражаются в приложении Б к **информационной карте процесса**.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

8.3.2 Корректирующие и предупреждающие действия

При обнаружении **несоответствий** процессов или результатов деятельности, руководители процессов инициируют запуск **корректирующих** или **предупреждающих действий** в соответствии с документированной процедурой ДП 0-05-2015 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Записи об этих действиях могут вноситься в приложение В «Корректирующие и предупреждающие действия» **информационной карты процессов**.

9 Информирование общества

Ответственность за информирование общества ложится на руководство БГИТУ (см. раздел 5.1). Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления СМК БГИТУ (см. приложение Б к настоящему документу).

9.1 Общественная роль БГИТУ

БГИТУ осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в Министерство по образованию и науке РФ, Национальное аккредитационное агентство в сфере образования (Росаккредагентство) и иные полномочные органы РФ.

БГИТУ, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, абитуриентов, обучаемых и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

9.2 Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки

БГИТУ признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах образовательных программ;
- о присваиваемых квалификациях и выдаваемых сертификатах (дипломах);
- об используемых процедурах обучения и оценки;
- об образовательных возможностях, доступных студентам.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

9.3 Публикации о достижениях сотрудников БГИТУ

- Публикуемая информация может содержать описание достижений сотрудников.
- БГИТУ гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов БГИТУ

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся на данный момент студентов.

БГИТУ гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

9.4 Публикации о планах и достижениях БГИТУ

БГИТУ публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области научной, инновационной, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в БГИТУ.

Публикуемая информация может содержать описание научных и иных достижений обучаемых, отдельных сотрудников и коллективов (подразделений).

БГИТУ гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Приложение А

Состав и назначение документации СМК БГИТУ

Документация СМК	Назначение документа СМК
Руководство по качеству	<ul style="list-style-type: none"> • является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей БГИТУ в области качества; • демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие системы качества; • определяет область применения СМК БГИТУ; • создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства БГИТУ, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества; • обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы; • определяет структуру и систему документации СМК БГИТУ; • представляет собой справочное руководство по документации СМОУ; • гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала
Информационная карта процесса	<ul style="list-style-type: none"> • дает статическое описание процесса; • документирует атрибуты менеджмента процесса – планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса.
Документированная процедура	<ul style="list-style-type: none"> устанавливает ответственность и порядок выполнения работ, связанных с планированием, организацией и контролем определенной деятельности и / или процесса

Приложение Б

Структура управления СМК БГИТУ

На рисунке 2 представлена схема интегрированной организационной структуры СМК БГИТУ. Ниже перечислены функции, которые могут выполняться отдельными должностными лицами и подразделениями, входящими в организационную структуру СМК БГИТУ.



Рисунок 2 – Схема организационной структуры СМК БГИТУ

1 Совет по качеству сформирован из представителей руководства и ответственных по качеству различных подразделений и служб БГИТУ. В его функции могут входить планирование и координация работ по созданию и совершенствованию СМК БГИТУ, а также решение некоторых принципиальных вопросов его развития. Заседания совета по качеству обычно проводятся один раз в месяц или по мере необходимости, и на них решаются принципиальные вопросы создания, внедрения и совершенствования СМК БГИТУ. Наиболее важные вопросы могут выноситься на рассмотрение ученого совета вуза.



2 Отдел лицензирования, аккредитации и управления качеством образования БГИТУ является структурным подразделением, основной функцией которого является непосредственная разработка, внедрение и совершенствование СМК и ее документации. Основными задачами службы качества являются разработка и внедрение СМК, в том числе:

- разработка плана создания и внедрения СМК БГИТУ;
- разработка и внедрение организационной структуры СМК БГИТУ;
- разработка функциональной схемы оказания образовательных услуг с указанием обязанностей и задач всех подразделений, входящих в СМК, а также других подразделений, оказывающих прямое или косвенное влияние на качество образовательных услуг;
- разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестация персонала);
- разработка документации СМК БГИТУ, включая необходимые формы и записи, документированные процедуры, руководство по качеству;
- упорядочение рабочих процессов в БГИТУ, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;
- участие в процессе сертификации СМК.

Основные функции отдела лицензирования, аккредитации и управления качеством образованием:

- взаимодействие с внешней средой БГИТУ в сфере заказчиков и потребителей образовательных услуг;
- контроль качества учебного процесса и научной деятельности БГИТУ;
- организация работ по улучшению качества;
- обучение и мотивация персонала совместно с другими структурами СМК БГИТУ;
- проектирование процесса предоставления образовательных услуг;
- проведение различных мониторинговых и контрольных операций контроля качества рабочих процессов и их результатов;
- методическая и консультационная поддержка работ по внедрению методов менеджмента качества и разработки документации в структурных подразделениях БГИТУ;
- сбор и анализ информации о качестве предоставляемых образовательных услуг;
- подготовка предложений по устранению несоответствий, повышению квалификации и мотивации персонала, улучшению материальной базы, улучшению управления БГИТУ и качеством образования;
- доведение выработанных предложений до руководства.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Деятельность отдела лицензирования, аккредитации и управления качеством образования БГИТУ регламентируется:

- уставом БГИТУ;
- положением об учебно-методическом управлении БГИТУ;
- решениями ученого совета, приказами и распоряжениями руководителя БГИТУ;
- решениями совета по качеству;
- рекомендациями международной организации по стандартизации (ИСО);
- приказами и инструктивными документами Минобрнауки РФ и другими документами.

Отдел лицензирования, аккредитации и управления качеством образования возглавляется руководителем, который может назначаться и освобождаться от должности приказом ректора. Отдел лицензирования, аккредитации и управления качеством образования решает возложенные на него задачи во взаимодействии с руководством БГИТУ, факультетами, кафедрами, отделами и другими структурами, включенными в организационную структуру СМК БГИТУ.

4 Ответственные по качеству и группы качества **структурных подразделений** (факультетов, кафедр и др.), которые не показаны на рисунке 2, являются проводниками политики в области качества на всех уровнях структуры БГИТУ. Совместно с отделом лицензирования, аккредитации и управления качеством они участвуют в разработке документации СМК, проведении внутренних аудитов и самооценки, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Приложение В

Перечень информационных карт процессов СМК БГИТУ

- ИК-БГИТУ-2.1-2015 «Взаимодействие с потребителями».
- ИК-БГИТУ-2.2-2015 «Проектирование и разработка образовательных программ».
- ИК-БГИТУ-2.3-2015 «Довузовская подготовка».
- ИК-БГИТУ-2.4-2015 «Прием студентов».
- ИК-БГИТУ-2.5-2015 «Реализация основных образовательных программ».
- ИК-БГИТУ-2.6-2015 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».
- ИК-БГИТУ-2.7-2015 «Проектирование программ дополнительного образования».
- ИК-БГИТУ-2.8-2015 «Реализация программ дополнительного образования».
- ИК-БГИТУ-2.9-2015 «Подготовка кадров высшей квалификации».
- ИК-БГИТУ-2.10-2015 «Научные исследования и разработки».
- ИК-БГИТУ-2.11-2015 «Инновационная деятельность».
- ИК-БГИТУ-2.12-2015 «Международная деятельность».
- ИК-БГИТУ-3.1-2015 «Управление персоналом»
- ИК-БГИТУ-3.2-2015 «Управление образовательной средой».
- ИК-БГИТУ-3.3-2015 «Редакционно-издательская деятельность».
- ИК-БГИТУ-3.4-2015 «Библиотечное и информационное обслуживание».
- ИК-БГИТУ-3.5-2015 «Управление информационной средой».
- ИК-БГИТУ-3.6-2015 «Управление закупками».
- ИК-БГИТУ-3.7-2015 «Управление инфраструктурой».
- ИК-БГИТУ-3.8-2015 «Управление производственной средой».
- ИК-БГИТУ-3.9-2015 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».
- ИК-БГИТУ-3.10-2015 «Социальная поддержка студентов и сотрудников БГИТУ».

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Приложение Г

Перечень документированных процедур СМК БГИТУ

- ДП 0-01-2015 «Управление документацией».
- ДП 0-02-2015 «Порядок управление записями и данными о качестве».
- ДП 0-04-2015 «Внутренние аудиты».
- ДП 0-03-2015 «Управление несоответствиями».
- ДП 0-05-2015 «Корректирующие и предупреждающие действия».

	ФГБОУ ВО «Брянский государственный инженерно-технологический университет»
	Система менеджмента качества БГИТУ
	Руководство по качеству

Лукашов Сергей Викторович
Гамазин Виктор Петрович
Андрейко Евгения Витальевна

Руководство по системе менеджмента качества БГИТУ

Формат 60x82 1/16. Объем 2 п.л. Заказ Тираж 100 экз
Брянский государственный инженерно-технологический университет
241037г. Брянск, пр. Станке Димитрова, 3.

<i>Версия: 01</i>		<i>Стр. 43 из 43</i>
-------------------	--	----------------------