



Институт инноватики

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
СПРАВОЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЮ

2018

Предисловие

1. Настоящее Руководство по качеству РАЗРАБОТАНО в Институте инноватики (ИИ) Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) с целью обеспечения соответствия обязательным требованиям, достижения прозрачности управления и улучшения эффективности деятельности ИИ ТУСУРа.

Разработчики: и.о. директора ИИ ТУСУР Городович А.В., зам. директора ИИ Черкашина И.П.

2. УТВЕРЖДАЕТСЯ и ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ и.о. директора ИИ

3 ИЗДАНИЕ 2.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИИ ТУСУР
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
Справочник по управлению

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ИИ

_____ А.В. Городович

« ___ » _____ 201__ г.

1. ВВЕДЕНИЕ

Институт инноватики (ИИ) является подразделением Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) в соответствии с его Уставом.

Деятельность ИИ осуществляется на основе системы менеджмента качества (СМК), разработанной в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015.

Настоящее Руководство по качеству (далее - РК ИИ) определяет сегмент СМК (СМК ИИ) и содержит:

- область применения СМК ИИ;
- документированные процедуры СМК ИИ или ссылки на них;
- описание процессов СМК ИИ и их взаимодействия, в том числе с процессами вышестоящих и других подразделений.

2. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Областью применения СМК ИИ является оказание образовательных услуг в сфере высшего и дополнительного образования, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий.

СМК ИИ не распространяется на научно-исследовательскую работу.

2.2 СМК ИИ применяется для обеспечения соответствия предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям, а также для постоянного улучшения образовательной деятельности ИИ в целях повышения удовлетворенности:

- студентов и иных потребителей образовательных услуг ИИ;
- персонала ИИ и привлекаемых специалистов;
- других кафедр, факультетов и иных подразделений-партнеров;

– высшего руководства ТУСУР.

2.3. Настоящее РК разработано в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 и содержит описание (структуру) СМК Института инноватики, цели, основные положения и принципы, механизмы взаимодействия, направленные на реализацию политики и целей в области качества, задачи структурных подразделений, обязанности, полномочия и ответственность персонала, состав основных разработанных и разрабатываемых нормативно-правовых документов института.

2.4. Требования РК являются обязательными для исполнения всеми работниками института. РК направлено на поддержание СМК ИИ в рабочем состоянии, а также является информационным материалом о СМК для потребителей (заказчиков) услуг ИИ.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В ИП ООС ИИ использованы ссылки на следующие стандарты:

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

МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования;

МС ИСО 19011:2011 Руководящие указания по проверкам систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды.

РК ИИ– 2018 Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники. Система менеджмента качества. Институт инноватики. Руководство по качеству (справочник по управлению).

4. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1. В настоящем документе использованы термины и определения, установленные в МС ИСО 9000:2015, МС ИСО 19011:2011.

В дополнении к ним используются термины:

Образовательный процесс – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней; предоставление услуг в области обучения и просвещения.

Подпроцесс – составная часть процесса.

Образовательная услуга – результат образовательного процесса.

4.2. В настоящем документе использованы следующие сокращения,

представленные в алфавитном порядке:

АИС – автоматизированная информационная система;

АУП – административно-управленческий персонал;

АХР – административно-хозяйственная работа;

ВО – высшее образование;

ВУП – ведомость учебного поручения;

ФГОС ВО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования;

ДЕК ФИТ – деканат ФИТ

ИИ – институт инноватики;

ИПР - индивидуальный план работы преподавателя

ИУП – индивидуальный учебный план студента;

КУИ – кафедра «Управление инновациями»;

МР – методическая работа

ОК – отдел кадров ТУСУРа;

ОНиР – отдел набора и распределения ТУСУРа;

ОКФ – отборочная комиссия факультета;

ООП – основная образовательная программа;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

РК – руководство по качеству;

РП – рабочая программа;

РПЗ – рабочие планы занятий;

СМК – система менеджмента качества;

УВП – учебно-вспомогательный персонал;

УК - уполномоченный по качеству,

УМКД – учебно-методический комплекс дисциплины;

УМР – учебно-методическая работа;

УМПО – учебно-методическое и программное обеспечение;

УП – учебный план специальности, направления по основной образовательной программе;

УР – учебная работа;

УУ – учебное управление ТУСУРа;

ФАО – финансово аналитический отдел ТУСУРа;

ФИТ – факультет инновационных технологий института инноватики ТУСУР;

ЦИТ – центр информационных технологий ТУСУР

ЦПК – центральная приемная комиссия ТУСУРа

ЮФ ИИ - юридический факультет института инноватики ТУСУР

5. СРЕДА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИИ

5.1. ИИ и условия его функционирования

Институт инноватики (ИИ) является учебно-научно-инновационным подразделением в составе государственного образовательного учреждения высшего образования и не является юридическим лицом. ТУСУР наделяет ИИ по доверенности полностью или частично полномочиями юридического лица. Бюджетное финансирование ИИ осуществляется в установленном в ТУСУРе порядке. ИИ вправе иметь печать со своим наименованием, штампы, бланки и другие реквизиты. ИИ располагается территориально в ТУСУРе.

ИИ создан в целях расширения образовательного пространства ТУСУРа как университета, создания новых образовательных возможностей для широкого круга потенциальных студентов и слушателей, продвижения инновационных технологий, развития новых образовательных технологий, совершенствования системы открытого дистанционного образования, привлечения дополнительных внебюджетных средств.

ИИ реализует все виды и формы обучения, в том числе и с применением дистанционных образовательных технологий в соответствии с имеющейся у ТУСУРа лицензией на образовательную деятельность и решениями Ученого совета университета. Он выполняет работы и оказывает услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом ТУСУРа и собственными функциями, определенными Положением об Институте инноватики, а также планами и договорами, утверждаемыми в установленном порядке.

ИИ выступает в гражданских и иных правоотношениях от имени ТУСУРа в соответствии с действующим законодательством на основании доверенности.

Вхождение ИИ в ТУСУР обеспечивается:

- обязательностью для него решений Ученого совета и приказов ректора ТУСУРа по всем видам деятельности;
- участием его в образовании централизованных фондов ТУСУРа за счет своей внебюджетной деятельности по нормативам, определенным Ученым советом и утвержденным ректором ТУСУРа.

Сегодня ИИ объединяет 3 учебных факультета, 6 кафедр, 2 управления, 1 центр и другие структуры.

ИИ осуществляет подготовку студентов по 16 направлениям с очной и заочной формами обучения, в том числе с использованием ДОТ.

ИИ имеет свои представительства более чем в 100 городах России и стран СНГ.

Официальное название ИИ:

на русском языке: Институт инноватики государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники» (Институт инноватики ТУСУРа);

на английском языке: Innovations Institute of “Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics”.

Юридический адрес: 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40. Институт инноватики ТУСУРа.

Адрес для почтовой корреспонденции: 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40, Институт инноватики ТУСУРа.

5.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Для предоставления услуги, отвечающей требованиям потребителя, действующим законодательным и нормативным требованиям, руководители ИИ определили заинтересованные стороны и их требования, значимые для системы менеджмента качества.

Институт инноватики принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий потребителей и заинтересованных сторон, их учета при планировании образовательного и научного процессов, а также выполнения законодательных требований в процессе образования, воспитания, выполнения НИР.

К заинтересованным сторонам ИИ относятся:

1. Студенты;
2. Государственная аттестационная комиссия;
3. Персонал;
4. Работодатели;
5. Лицензионная палата;
6. Конкуренты;
7. Партнеры;
8. Орган про сертификации.

Для определения потребности и ожидания заинтересованных сторон в институте проводится обзор рынка, отслеживание потребностей, ожиданий и удовлетворенности заинтересованных сторон. Все данные поддерживаются в рабочем состоянии.

5.3. Система менеджмента качества и ее процессы

В ИИ внедрена и постоянно совершенствуется система менеджмента качества, способствующая формированию конкурентоспособного и мобильного выпускника на рынке труда.

СМК ИИ является средством реализации политики в области качества, достижения поставленных целей в области качества и обеспечения уверенности в том, что оказываемые институтом услуги отвечают требованиям потребителей (заказчиков) и законодательства РФ.

Действие СМК, описанное в настоящем РК, распространяется на разработку и реализацию образовательных программ высшего и послевузовского образования.

Основными потребителями услуг ИИ являются студенты, обучающиеся по программам высшего и послевузовского профессионального образования; абитуриенты, поступающие в университет на соответствующие образовательные программы; работодатели, потребители результатов образовательного процесса (принимающие на работу выпускников университета), государство.

В соответствии с требованиями образовательных стандартов высшего образования для обеспечения надлежащего качества предоставляемых образовательных услуг в соответствии с требованиями заказчиков (потребителей) и нормативных правовых актов РФ руководством ИИ установлены соответствующие процессы, функционирование которых находится под постоянным контролем. Модель процессов приведена в Приложении 2 настоящего руководства. Распределение ответственности по процессам указано в соответствующих инструкциях на процессы и документированных процедурах.

6. ЛИДЕРСТВО

6.1. Лидерство и приверженность

6.1.1. Демонстрация лидерства и приверженности

Руководство института заявляет о принятии на себя обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению её результативности посредством:

- доведения до сведения работников института важности выполнения требований потребителей, а также законодательных требований;

- разработки политики и целей в области качества в соответствии с условиями, в которых функционирует институт и согласованной со стратегией развития ИИ;
- проведения анализа функционирования СМК;
- поддержки (развития, совершенствования) применения процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- обеспечения СМК необходимыми ресурсами;
- вовлечения сотрудников в деятельность по обеспечению результативности СМК, руководство этой деятельностью и ее поддержка;

Демонстрацией лидерства и приверженности руководства является:

- систематическое проведение совещаний по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК, на которых излагается сущность стоящих перед институтом задач и мероприятий, направленных на непрерывное улучшение качества оказываемых услуг и повышение удовлетворенности потребителей (заказчиков);
- проведение научно-практических и учебно-методических конференций по проблемам управления качеством в системе образования и научно-исследовательской деятельности;
- размещение на корпоративном портале института и во внутренних средствах массовой информации сведений о СМК ИИ, её совершенствовании и др.

6.1.2. Ориентация на потребители

Непосредственными потребителями образовательных услуг ИИ являются студенты.

К потребителям относятся также выпускающие кафедры соответствующих направлений и специальностей, от которых исходят учебные поручения по обучению студентов.

В роли конечных пользователей выступают предприятия и организации, являющиеся работодателями для выпускаемых молодых специалистов.

В СМК ИИ в качестве основных требований непосредственных потребителей (студентов) выделяются:

- полное соответствие требованиям ГОС ВО, как основы информированного выбора направления (специальности) при поступлении;
- высокий методический и профессионально-кадровый уровень обучения;
- практико-ориентированное и проектно - ориентированное обучение, дающее конкурентное преимущество молодому специалисту при первичном трудоустройстве по специальности;

- рациональная организация самостоятельной работы студента с целью достижения ее высокой эффективности в образовательном процессе;

- выраженная доброжелательность, терпимое отношение к ошибкам и промахам прилежно работающего студента;

- ясность предъявляемых требований и справедливость в оценке образовательной деятельности обучающихся.

Основным ожиданием потребителей является доказанная практикой предыдущих выпусков возможность трудоустройства на условиях, приемлемых для молодого специалиста и повышение конкурентоспособности выпускника.

Указанные возможности определяются уровнем профессиональной подготовленности выпускников, удовлетворяющим или превосходящим ожидания работодателей.

Ориентация на потребителей является одним из важнейших принципов деятельности института.

Институт принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий потребителей, их учета при планировании образовательного и научного процессов, а также выполнения законодательных требований в процессе образования, воспитания, выполнения НИР.

Информация о результатах деятельности института доводится до сведения потребителей посредством пресс-конференций, презентаций, публикаций в средствах массовой информации, включая размещение информации на корпоративном портале Института инноватики.

6.2. Миссия и политика в области качества

Миссия описывает предназначение ИИ в сфере образования и научной деятельности.

Миссия института: Институт инноватики видит свое предназначение в генерации новых поколений предпринимателей специалистов наукоёмкого бизнеса, выращиваемых в среде науки и технологий, которые будут наилучшим образом служить России и миру в XXI веке.

Политика в области качества описывает основные направления деятельности, официально сформулированные руководством, которым следует институт для выполнения своей миссии.

Политика в области качества является основой для установления целей в области качества.

Политика в области качества является отдельным утвержденным документом и размещается на корпоративном портале в соответствующем разделе, отражающем вопросы качества образования. Знание и исполнение политики в области качества являются обязательными для всех работников института.

6.2.1. Доведение политики в области качества

Доведение Политики до персонала осуществляется Руководителями подразделений, при приеме на работу новых сотрудников, методом наглядной агитации.

6.3. Обязанности, ответственность, и полномочия

6.3.1. Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия структурных подразделений и работников ИИ при внедрении и поддержании СМК установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях, а также в локальных нормативных актах института (приказах, распоряжениях, указаниях ректора и/или проректоров по направлениям деятельности и др.).

7. ПЛАНИРОВАНИЕ

7.1. Действия по реагированию на риски и возможности

При планировании в рамках системы менеджмента качества руководство института постоянно анализирует риски, которые учитываются для предотвращения или снижения их нежелательного влияния, и возможности - для обеспечения дальнейшего улучшения в рамках СМК.

Деятельность по управлению рисками осуществляется в соответствии с процедурой «Управление рисками».

7.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Политика в области качества является основой для постановки целей в области качества. Оценка достижения поставленных целей в области качества осуществляется на основе расчета показателей (критериев), установленных на один год.

При разработке Целей в области качества учитывается:

- что должно быть сделано;
- какие потребуются ресурсы;
- кто будет нести ответственность;
- когда эти действия будут завершены;
- каким образом будут оцениваться результаты.

Руководство института принимает меры по определению и планированию

необходимых ресурсов для достижения целей СМК. Планирование СМК включает:

- разработку планов по созданию, внедрению и совершенствованию СМК;
- установление целей в области качества, их сроков, ответственности и организацию контроля их достижения;
- определение и выделение необходимых ресурсов (финансов, оборудования, повышение квалификации персонала) для обеспечения требуемого качества предоставляемых образовательных услуг и достижения (выполнения) поставленных целей в области качества.

7.3. Планирование изменений

Все изменения в действующей системе менеджмента качества ИИ осуществляются по соответствующим планам.

При планировании изменений в СМК:

- устанавливаются цели изменений и возможные последствия;
- обеспечивается сохранность СМК;
- устанавливается ответственность и обязанности соответствующих структурных подразделений и/или должностных лиц, а также выделяются требуемые ресурсы (трудовые, материальные, финансовые).

8. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

8.1. Ресурсы

8.1.1. Обеспечение ресурсами

Руководством института определяются ресурсы, необходимые для:

- предоставления услуг требуемого качества и обеспечения эффективного функционирования ИИ;
- повышения удовлетворенности потребителей путём анализа и выполнения их требований.

К необходимым ресурсам относятся:

- квалифицированный персонал, имеющий соответствующее образование, навыки и опыт;
- инфраструктура (в т.ч. производственная среда);
- финансовые и материально-технические (вещественные) ресурсы.

Перечисленные ниже обеспечивающие процессы выполняются

централизованными службами ТУСУРа. Общий надзор за этими процессами, как вынесенными на внутриорганизационный аутсорсинг, осуществляет Директор ИИ, а в рамках обеспечения деятельности конкретных подразделений ИИ – их руководители:

- управление образовательной средой;
- управление информационной средой;
- библиотечное и информационное обслуживание;
- международная и инновационная деятельность;
- сохранение собственности потребителей (личных документов и персональных данных);
- менеджмент персонала;
- управление закупками;
- менеджмент оборудования, содержания и развития МТИБ ИИ.

Реализация обеспечивающих процессов отслеживается по ежегодным отчетам о деятельности и функционировании СМК структурных подразделений ИИ.

8.1.2. Внутрифирменные знания

Требования к базовым знаниям функционирования процессов института и достижение соответствия оказываемых услуг законодательным требованиям и требованиям потребителей установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников.

Внутрифирменные знания в институте имеют определенную специфику, формируются в результате многолетнего накопленного опыта функционирования в соответствующей образовательной среде, направлены на достижения целей в области качества и образуются в процессах проведения НИР, научно-практических конференций, семинаров, круглых столов, участия в международных проектах и др., а также соответствующие знания основываются на различных внешних источниках, представленных в нормативной и методической базе в области образования и науки.

8.2. Коммуникация и осведомленность

В институте используются различные способы коммуникаций между сотрудниками, включая высшее руководство. Обмен информацией (в том числе ознакомление с ней) осуществляется следующими способами:

- через Ученый совет;
- регулярными совещаниями на различных уровнях, проведение которых может протоколироваться по решению руководства;

- в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, указания, служебные записки);
- периодическим оформлением и доведением до работников института отчетов по различным видам деятельности;
- размещением информации на сайте института;
- посредством проведения внутреннего аудита СМК и др.

Коммуникация с внешней средой организации (заказчиками, потребителями и др.) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или структурными подразделениями, что закреплено в соответствующих локальных актах института.

8.3.Документированная информация

Управление документированной информацией института осуществляется в соответствии с ДП «Управление документированной информацией».

К записям СМК относятся документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности, например акты, протоколы, результаты тестов и т.д. Управление записями, включающее сбор, регистрацию, анализ, хранение и ведение, проводится с целью получения достоверной информации о качестве, подтверждающей соответствие выпускаемой продукции установленным требованиям и результативность функционирования СМК.

9. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

9.1.Планирование оказания услуг

Институт предоставляет услуги в области высшего и послевузовского образования согласно перечню основных направлений подготовки (специальностей) в соответствии с лицензией.

Ответственность за планирование процессов для обеспечения жизненного цикла услуги несут руководители соответствующих процессов, определённые в ИП, ДП, ДИ, положениях о структурных подразделениях и других локальных нормативных актах института.

Планирование включает:

- установление целей и требований, предъявляемых к качеству предоставляемых образовательных и иных услуг;
- определение потребности в разработке документов, регламентирующих порядок функционирования процессов и видов деятельности;
- установление порядка обеспечения ресурсами;

- наличие системы мониторинга и измерения процессов;
- определение показателей измерения процессов, которые согласуются с политикой и целями в области качества.

Записи по результатам планирования процессов жизненного цикла услуг (протоколы совещаний, планы работ и т.д.) поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП «Управление документированной информацией».

9.2. Требования к услугам

Требования к оказываемым услугам включают:

- законодательные требования;
- требования различных групп потребителей (внутренних и внешних), основанные на анализе рынка образовательных и др. услуг, оказываемых университетом.

Ответственность за анализ требований потребителей несут руководители соответствующих структурных подразделений института.

Институт проводит идентификацию требований потребителей, предъявляемых к оказываемым услугам, посредством систематических исследований.

Институт систематически анализирует требования потребителей совместно с дополнительными требованиями внутреннего характера, таких как наличие персонала необходимой квалификации, ресурсных возможностей, элементов инфраструктуры и т.д.

Данный анализ проводится до объявления принятых институтом обязательств по предоставлению соответствующих образовательных и иных услуг потребителям и гарантирует следующее:

- уровень выполнения требований к качеству предоставляемых услуг в институте соответствует образовательным стандартам (ФГОС ВО) и другим нормативным правовым актам РФ;
- в случае отсутствия от потребителей документально подтвержденных заявлений, предъявляемых к качеству предоставляемых услуг, институт оставляет за собой право определять их самостоятельно.

В институте осуществляется связь с потребителями, касающаяся;

- информирования об оказываемых услугах;
- взаимодействия с предприятиями-работодателями и выпускниками института;
- рассмотрения претензий к качеству предоставляемых услуг.

Процесс информирования потребителей о предоставляемых услугах осуществляется по различным каналам связи институтом довузовской подготовки и приемной комиссией.

Взаимодействие с потребителями основано на установлении связей с внешними потребителями (работодателями) и выпускниками института.

Институт осуществляет обратную связь с потребителями с целью выявления и устранения претензий, касающихся качества предоставляемых услуг. Обратная связь с потребителями осуществляется по всем имеющимся каналам связи. Рассмотрение жалоб, претензий всех групп потребителей осуществляется в установленном порядке соответствующими структурными подразделениями института.

При изменении требований к оказываемым услугам в законодательстве РФ институтом вносятся соответствующие изменения во внутреннюю документацию, которая доводится до сотрудников и потребителей.

9.3. Проектирование и разработка

Проектирование и разработка образовательной программы устанавливает общие требования к структуре и составу программы по направлению подготовки (специальности), а также порядок открытия новых образовательных программ, в том числе разработку рабочих планов и рабочих программ как для открываемых, так и для открытых образовательных программ.

Процесс проектирования и разработки образовательных программ осуществляется институтом с учетом требований основных нормативных правовых актов РФ и локальных нормативных актов.

Результатом проектирования образовательных программ является процесс лицензирования с получением лицензии на реализацию соответствующих образовательных программ по направлениям подготовки.

В процессе оказания услуг при изменении требования к ним (со стороны законодательства или потребителей) вносятся соответствующие изменения в правила и условия оказания услуг, которые доводятся до заинтересованных сторон.

Процедуры лицензирования и аккредитации устанавливаются в нормативно-правовых актах федерального уровня.

Работы по подготовке к лицензированию и аккредитации отражаются в соответствующих планах работы института.

9.4. Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами

Управление закупками в ИИ осуществляется в соответствии с Федеральным законом N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с изменениями и дополнениями),

Федеральным законом N 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и др. требованиями законодательства РФ в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Управление и контроль за процессом закупок в ИИ осуществляется контрактным управлением ТУСУРа.

9.5. Предоставление услуг

9.5.1. Управление предоставлением услуг

Взаимодействие между процессами СМК ИИ представлено в Приложении 2.

Управление образовательным процессом включает планирование следующих элементов: график учебного процесса по семестрам и на учебный год, распределение нагрузки преподавателей, составление расписания занятий, расписание консультаций, экзаменов и итоговой государственной аттестации и др.

Управление образовательным процессом предполагает: наличие требований на всех стадиях образовательного процесса, наличие учебно-методической литературы, определение контрольных точек учебного процесса (текущий, промежуточный и итоговый контроль знаний студентов).

Процессы, необходимые для оказания образовательных услуг, их последовательность и взаимосвязи определены, спланированы и реализуются в соответствии с законодательством РФ, а также локальными нормативными актами института.

Ответственность за планирование, контроль и улучшение качества процессов, а также взаимодействие между процессами и видами деятельности определены в локальных нормативных актах института.

Управляемые условия при оказании образовательных услуг включают:

- измеримые цели (показатели) в области качества;
- управление документацией СМК;
- наличие необходимой документации в структурных подразделениях, относящейся к реализации образовательного и научного процессов;
- наличие персонала, имеющего соответствующее образование, навыки и опыт;
- создание инфраструктуры и производственной среды, необходимой для осуществления образовательного, научного и воспитательного процессов.

9.5.2. Идентификация и прослеживаемость

Институт в процессе оказания образовательных услуг контролирует промежуточные результаты освоения образовательной программы посредством

внутрисеместровой и промежуточной аттестации, проводимых с учетом требований:

Результаты освоения образовательных программ оцениваются в процессе итоговой государственной аттестации.

Обеспечение сохранности результатов оказания услуг и соблюдение установленных правил их идентификации осуществляют ответственные исполнители.

Необходимые условия сохранности (если применимо) отражаются в договоре.

Документация, содержащая информацию о результатах оказания услуг, проведенных на основе договоров и контрактов с заказчиком, не подлежит разглашению (если иное не определено).

Персонал института инструктируется о необходимости не разглашать информацию, полученную в результате проведенных работ, и об ответственности за ее разглашение.

С целью предотвращения несанкционированного доступа к документации по результатам выполненных работ и их корректировки, ее хранение производится в структурных подразделениях, на руководителей которых возлагается ответственность за обеспечение сохранности соответствующих документов.

По окончании оказания образовательных услуг по реализуемым институтом программам выпускникам, аспирантам и докторантам выдается диплом (свидетельство или иной документ) в соответствии с требованиями законодательства РФ.

9.5.3. Собственность потребителя

Институт несет ответственность за сохранность любых материалов, предоставленных потребителями. К таким материалам относятся документы, принимаемые от абитуриентов в соответствии с перечнем документов, предусмотренным Правилами приема, утверждаемыми (ежегодно) ректором ТУСУРа.

Институт гарантирует потребителям (обучающимся) и сотрудникам института соблюдение законодательства РФ в части обеспечения конфиденциальности предоставленных персональных данных и обеспечение их безопасности при обработке в информационных системах персональных данных института.

9.5.4. Деятельность после поставки

ИИ содействует трудоустройству студентов и выпускников, развивает взаимоотношения с государственными органами, организациями и предприятиями-работодателями по вопросам трудоустройства, организует и проводит мероприятия (круглые столы, встречи с представителями компаний и т.п.), направленные на развитие сотрудничества между институтом и предприятиями-работодателями

(заключение договоров о сотрудничестве).

9.5.5. Управление изменениями

Институт постоянно отслеживает изменения законодательных и иных требований к оказываемым услугам, при их наличии вносит требуемые изменения в процесс оказания образовательных и иных услуг, что отражается в соответствующих локальных актах и другой документации ИИ.

9.5.6. Управление несоответствиями (несоответствующими результатами оказываемых услуг)

Управление несоответствиями осуществляется в порядке, установленном в:

- ДП «Управление несоответствиями»;
- ДП «Внутренние аудиты».

10. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

10.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка

В институте осуществляется деятельность по мониторингу, измерению, контролю, анализу и улучшению процессов и видов деятельности СМК.

Принимаемые решения основываются на результатах измерений и их анализе.

Институт определяет, собирает и анализирует следующие данные:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- сведения об удовлетворенности различных групп потребителей;
- степень достижения целей (показателей) в области качества.

Анализ проводится для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также оценивания, в какой области возможно повышение результативности и улучшения СМК.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется по результатам анализа жалоб, претензий и поступающих благодарственных писем, грамот и т.д.

Процессы СМК имеют измеримые результаты (критерии процесса), контроль выполнения которых осуществляют руководители процессов (руководители структурных подразделений). Мониторинг функционирования процессов проводится при проведении внутреннего аудита в соответствии с ДП «Внутренние аудиты».

Мониторинг и измерения в системе высшего и послевузовского образования включают проведение текущей, промежуточной и итоговой аттестации, содержание и порядок проведения которых закреплены в локальных нормативных актах института.

10.2. Внутренние аудиты

Внутренние аудиты осуществляются в соответствии с ДП «Внутренние аудиты».

10.3. Анализ со стороны руководства

Анализ системы менеджмента качества института проводится директором ИИ с целью установления эффективности ее функционирования.

Анализ включает в себя оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях СМК, в том числе в Политике и Целях в области качества.

Для анализа используются следующие исходные данные:

- результаты анализа результативности СМК со стороны высшего руководства;
- результаты анализа внешних и внутренних факторов, касающихся системы менеджмента качества;
- определение достаточности ресурсов;
- результаты предыдущих внешних и внутренних аудитов;
- результаты функционирования СМК (данные мониторинга процессов, данные о выполнении планов мероприятий и достижении установленных показателей деятельности, о соответствии качества оказания услуг);
- результативность устранения несоответствий и выполнения корректирующих действий, а также результативность действий, предпринятых в ответ на риски и возможности;
- результаты выполнения решений по итогам предыдущего анализа результативности СМК со стороны высшего руководства;
- изменения внешних и внутренних условий, которые могут повлиять на функционирование СМК;
- обратная связь от потребителей;
- Политика в области качества;
- Цели в области качества;
- рекомендации по улучшению.

Совещание по анализу функционирования СМК проводит Директор ИИ.

Результат проведенного совещания оформляется протоколом совещания, в котором отражается:

- оценка выполнения постановлений предыдущего анализа со стороны руководства;
- повышение результативности СМК и ее процессов;
- улучшение качества оказания услуг согласно требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах;

- решения, принятые на совещании, сроки исполнения, ответственные за исполнение и за контроль.

Выходными данными анализа является Отчет по анализу СМК со стороны руководства, в котором отражается:

- оценка выполнения постановлений предыдущего анализа;
- повышение результативности СМК и ее процессов;
- улучшение качества предоставляемых услуг;
- при необходимости изменения в Политике и Целях в области качества;
- потребности в ресурсах.

На основании принятых решений УК разрабатывает План мероприятий по улучшению СМК на предстоящий период, Результаты анализа СМК со стороны руководства и План мероприятий по улучшению СМК доводятся до подразделений, руководители подразделений доводят до персонала.

Директор ИИ несет ответственность за своевременность проведения анализа функционирования СМК со стороны руководства, обеспечение контроля выполнения мероприятий, намеченных по результатам анализа и своевременности корректировки Политики и Целей в области качества.

Уполномоченный по качеству несет ответственность за подготовку к анализу функционирования СМК, обеспечение выполнения организационных мероприятий по результатам анализа со стороны руководства, подготовку корректирующих действий по результатам анализа, своевременную подготовку предложений по корректировке Политики и Целей в области качества.

Руководители процессов несут ответственность за своевременное проведение самооценки своих процессов СМК и предоставление информации, выполнение решений и постановлений Руководства, корректирующих действий, которые выработаны на основании проведенного анализа со стороны руководства.

11. УЛУЧШЕНИЕ

11.1. Несоответствия и корректирующие действия

Управление несоответствиями и порядок проведения корректирующих действий осуществляется в соответствии с требованиями:

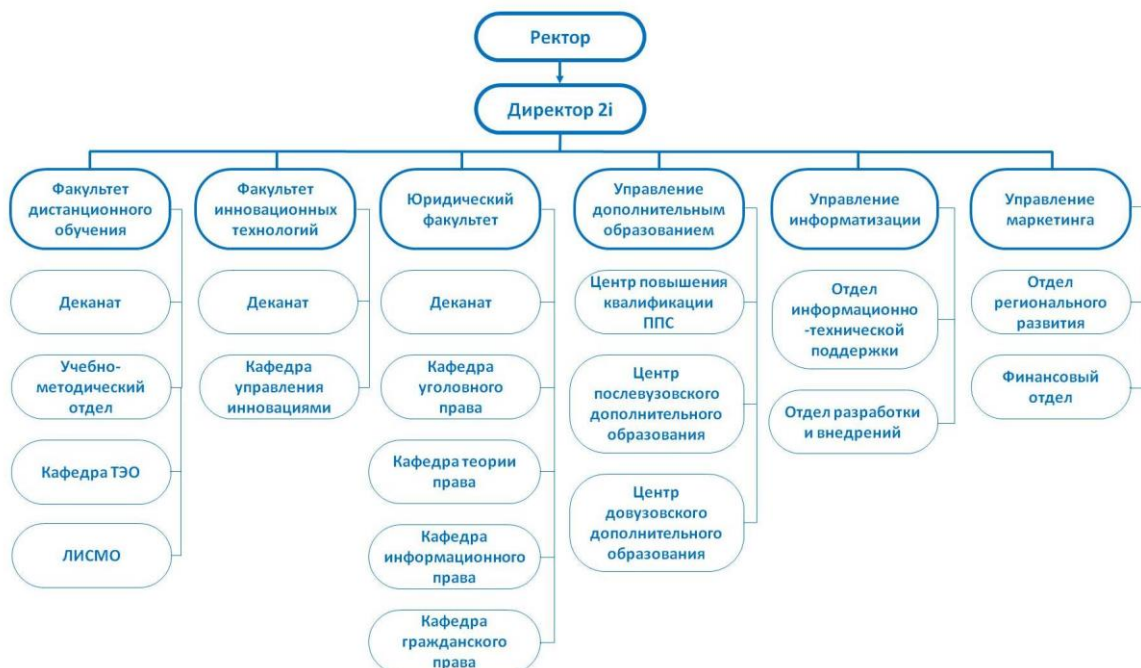
- ДП «Корректирующие действия»;
- ДП «Внутренние аудиты».

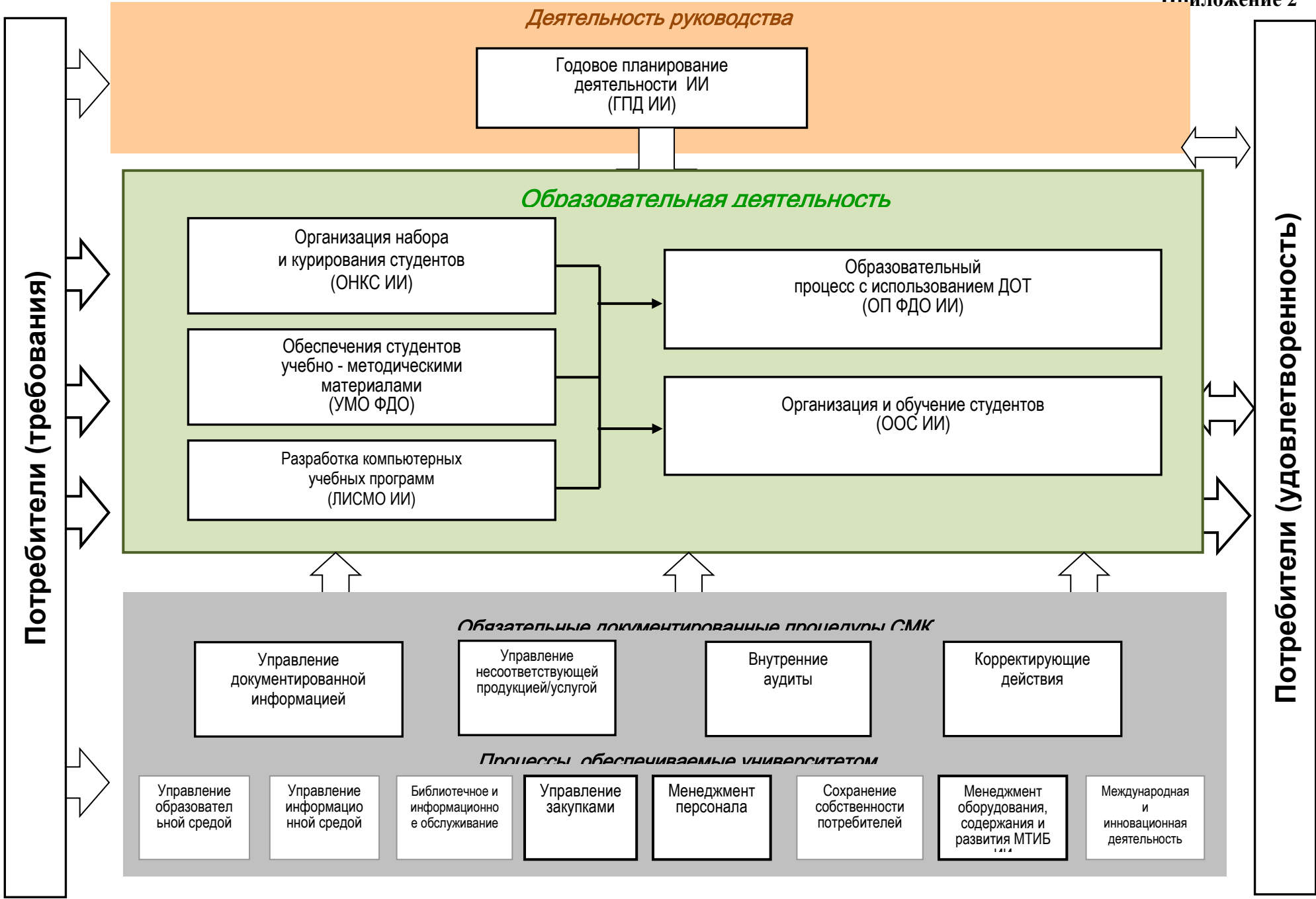
11.2. Постоянное улучшение

Институт повышает результативность СМК посредством установления политики и целей в области качества, анализа данных, проведения внутренних аудитов, корректирующих действий.

Механизм постоянного улучшения предусматривает планирование улучшения, выполнение запланированных мероприятий, контроль и оценку выполненных мероприятий, а в случае необходимости разработку и реализацию корректирующих действий.

Организационная структура ИИ ТУСУРа





Лист регистрации изменений

Номер изм.	Основание	Подпись	Дата введения
1	Введение в действие нового стандарта МС ИСО 9001:2015		
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИИ ТУСУР
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
Справочник по управлению

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ИИ

 А.В. Городович
«10» октября 2018 г.

1. ВВЕДЕНИЕ

Институт инноватики (ИИ) является подразделением Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) в соответствии с его Уставом.

Деятельность ИИ осуществляется на основе системы менеджмента качества (СМК), разработанной в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015.

Настоящее Руководство по качеству (далее - РК ИИ) определяет сегмент СМК (СМК ИИ) и содержит:

- область применения СМК ИИ;
- документированные процедуры СМК ИИ или ссылки на них;
- описание процессов СМК ИИ и их взаимодействия, в том числе с процессами вышестоящих и других подразделений.

2. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Областью применения СМК ИИ является оказание образовательных услуг в сфере высшего и дополнительного образования, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий.

СМК ИИ не распространяется на научно-исследовательскую работу.

2.2 СМК ИИ применяется для обеспечения соответствия предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям, а также для постоянного улучшения образовательной деятельности ИИ в целях повышения удовлетворенности:

- студентов и иных потребителей образовательных услуг ИИ;
- персонала ИИ и привлекаемых специалистов;
- других кафедр, факультетов и иных подразделений-партнеров;