

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНА

приказом РУТ (МИИТ)
от 30.12 2020 № 966/a

Система менеджмента качества РУТ (МИИТ)

В целях реализации государственной политики в сфере образования, повышения качества образовательных услуг в Университете разработана, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и совершенствуется система менеджмента качества (далее СМК).

СМК МИИТ распространяется на образовательную, научную, инновационную, международную, внешнеэкономическую и иные виды деятельности, предусмотренные Уставом университета.

СМК университета направлена на обеспечение оказания высокопрофессиональных образовательных услуг, подготовку специалистов с опережающими знаниями, научных и научно-педагогических кадров, отвечающих международным квалификационным требованиям, повышение ответственности всех сотрудников за качество образования, повышение удовлетворённости всех потребителей научно-образовательных услуг, а также всего персонала университета от своей работы, как внутренних потребителей.

Постоянное повышение эффективности и результативности процессов РУТ (МИИТ), внедрение инновационных образовательных технологий, непрерывное развитие и совершенствование СМК обеспечивает улучшение качества образовательных услуг, подтверждает способность университета обеспечить выполнение требований потребителей и всех заинтересованных сторон в области качества подготовки специалистов, что в свою очередь влияет на повышение рейтинга РУТ (МИИТ) и расширение диапазона перспективных контактов и контрактов в международной деятельности.

Миссия Российского университета транспорта – всесторонне содействовать кадровому и научному обеспечению стратегии развития единого транспортного комплекса России, на основе:

- непрерывной генерации новых знаний и их включения в образовательный процесс;
- реализации всех стадий непрерывного образования, включая подготовку, переподготовку и повышение квалификации работников

транспорта, обладающих новыми перспективными компетенциями по широкому спектру востребованных бизнесом и обществом квалификаций;

- системной интеграции транспортной науки и образования на пространстве СНГ и в сотрудничестве с ведущими мировыми университетами, компаниями и организациями транспорта.

Ведущий национальный транспортный вуз - Российский университет транспорта (МИИТ) является передовым межтранспортным и общетранспортным научно-образовательным центром. РУТ (МИИТ) является крупнейшим отраслевым университетом России, базовым центром кадрового обеспечения и научного сопровождения развития транспортной отрасли.

Общий контингент обучаемых составляет более 88 тысяч человек, в том числе по программам высшего образования (ВО) – около 28 тысяч человек; по программам среднего профессионального образования (СПО) – более 5 тысяч человек.

В составе университета 4 академии (Российская академия путей сообщения, Российская открытая академия транспорта, Академия водного транспорта, АВТ, Академия базовой подготовки)

6 институтов (Институт международных транспортных коммуникаций; Институт пути, строительства и сооружений; Институт транспортной техники и систем управления; Институт управления и информационных технологий; Институт экономики и финансов; Юридический институт),

Научно-исследовательский институт транспорта и транспортного строительства,

Научно-исследовательский технологический институт, НИТИ,

Отраслевой центр подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации,

Вечерний факультет, Центр «Предуниверсарий», Центр «Высшая школа педагогического мастерства», Центр подготовки научных сотрудников, Лингвистический центр, Гимназия, 4 колледжа (Правовой колледж, Медицинский колледж, Московский колледж транспорта, МКТ, Колледж академии водного транспорта, Колледж АВТ), Сочинский институт транспорта - филиал.

Университет ведёт подготовку специалистов:

- с высшим образованием: по 11 специальностям (58 образовательным программам), 34 направлениям (141 образовательной программе) бакалавриата, 20 направлениям (90 образовательным программам) магистратуры, 15 направлениям подготовки научно-педагогических кадров;

- со средним профессиональным образованием по 18 специальностям (50 образовательным программам);
- рабочих и служащих по 62 программам.

Указом Президента РФ В.В. Путина от 13.04.2018 № 156 РУТ (МИИТ) вошёл в число вузов, имеющих право самостоятельно разрабатывать и утверждать стандарты по всем уровням высшего образования.

Университет имеет бессрочную лицензию от 16 апреля 2019 года регистрационный № 2820 на право осуществления образовательной деятельности. Так же Университет имеет свидетельство о государственной аккредитации от 16 мая 2019 года регистрационный № 3122 действительное по 04 апреля 2024 года.

Дополнительная информация о РУТ (МИИТ) представлена на сайте университета: <http://www.miit.ru>

1. Область применения

Настоящее руководство по качеству (далее РК) является основным документом СМК РУТ (МИИТ), определяет организационную структуру СМК и структуру её документации, политику и цели университета в области качества (далее Политику и Цели), процессы, необходимые для осуществления деятельности и их взаимодействие, распределение полномочий и ответственности должностных лиц, необходимые ресурсы для поддержания работоспособности СМК в части требований ISO 9001:2015.

Область применения СМК РУТ (МИИТ) включает процессы подготовки специалистов и научных кадров высшей квалификации, довузовской подготовки, а также научно-инновационной деятельности в соответствии с реестром процессов и видов деятельности РУТ (МИИТ).

Реализация подготовки членов экипажей морских судов осуществляется согласно Системе стандартов качества на основе требований Международного стандарта ISO 9001:2015 и Конвенции ПДНВ в части реализации подготовки членов экипажей морских судов.

РК применяется для внутреннего использования в университете при осуществлении деятельности; для внешнего, презентационного представления СМК в договорных ситуациях, а также при сертификации и инспекционном контроле СМК.

Требования РК обязательны для всех структурных подразделений, должностных лиц, сотрудников РУТ (МИИТ).

2. Нормативные ссылки

В настоящем РК даны нормативные ссылки на следующие документы:

- Закон Российской Федерации «Об образовании» от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 (ISO/IWA 2) Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования;
- Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования ENQA;
- СМК-ДП-2.01 Управление документацией;
- СМК-ДП-2.02 Управление записями;
- СМК-ДП-2.03 Внутренние проверки системы менеджмента качества;
- СМК-ДП-2.04 Управление несоответствующей услугой;
- СМК-ДП-2.05 Корректирующие и предупреждающие действия;

3. Термины и определения

В настоящем РК применяются термины с соответствующими определениями, приведенными в ГОСТ Р ИСО 9001, а также следующие определения:

Актуальный документ: пригодный для использования в настоящий момент.

Актуализация: Обеспечение пригодности документа для использования в настоящий момент.

Аудит (проверка): Систематический, независимый документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени согласованных критериев аудита (проверки).

Аутсорсинг: передача функций университета внешним исполнителям – аутсорсерам, субподрядчикам, высококвалифицированным специалистам сторонним организациям.

Бенчмаркинг: метод использования собственных структурных подразделений, отдельных специалистов для повышения эффективности оказания научно-образовательных услуг, совершенствования организационной структуры и оптимизации процессов.

Валидация: подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования, выполнены.

Верификация: подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования выполнены.

Владелец процесса (ВП): Должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении персонал, инфраструктуру, программное обеспечение, информацию о процессе, управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты процесса.

Внутренний аудит (ВА): Аудит (проверка), проводимый самой организацией или от ее имени для внутренних целей.

Высшее руководство вуза: Ректор и проректоры по различным направлениям деятельности.

Документированная процедура (ДП): установленный и документированный способ осуществления деятельности или процесса.

Должностная инструкция (ДИ): Организационно-правовой документ, характеризующий основные задачи работника указанной должности, квалификационные требования к работнику, его обязанности, права и ответственность.

Запись: Документ системы менеджмента качества, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. К записям относятся журналы, акты, протоколы, отчеты, справки и т.п.

Инспекционный контроль: ежегодная проверка СМК, проводимая органом по сертификации с целью подтверждения соответствия функционирования СМК МИИТ установленным требованиям.

Качество: степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Карта процесса (КП): Документ, содержащий сведения о целях конкретного процесса, раскрывающий определение процесса, входы и выходы процесса и требования к ним, указывающий поставщиков и клиентов процесса, перечисляющий основные ресурсы, контролируемые параметры, методы их измерения и показатели процесса.

Корректирующее действие (КД): действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие: невыполнение требования.

Несоответствующая услуга: Услуга, не соответствующая установленным требованиям.

Образовательный процесс: процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практических умений, навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

Политика в области качества: Общие намерения и направление деятельности РУТ (МИИТ) в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Представитель руководства по качеству (ПРК): Должностное лицо, назначаемое приказом Ректора МИИТ, осуществляющее руководство разработкой, внедрением, поддержанием в рабочем состоянии и развитием системы менеджмента качества в РУТ (МИИТ).

Предупреждающее действие (ПД): действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Положение о структурном подразделении (ПСП): Организационно-правовой документ, определяющий статус и регламентирующий направление деятельности структурного подразделения.

Регламентация: Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений (правил, требований) для многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач.

Рабочие инструкции (РИ): письменные указания, определяющие конкретную последовательность действий при выполнении отдельных работ или операций.

Руководство по качеству (РК): Внутренний документ университета, определяющий систему менеджмента качества РУТ (МИИТ) в свете разработанной Политики в области качества и отражающий область применения СМК, документированные процедуры, разработанные для СМК, описание взаимодействия процессов СМК.

Сертификация: процедура подтверждения органом по сертификации соответствия системы менеджмента качества требованиям стандартов качества и нормативной документации.

Система менеджмента качества (СМК): Система менеджмента для руководства и управления РУТ (МИИТ) применительно к качеству.

Соответствие: выполнение требования.

Структурное подразделение (СП): Организационная единица, являющаяся частью организации с самостоятельными функциями, задачами и ответственностью (институт, факультет, управление, кафедра, центр, отдел, лаборатория и др.).

Требование: потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Фандрайзинг: процесс привлечения денежных средств и иных ресурсов университета от частных лиц, коммерческих организаций, фондов, правительственных организаций, с целью реализации как образовательных и научных программ.

Цели в области качества: Цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

В настоящем РК применяются следующие обозначения и сокращения:

- ENQA – the European Association for Quality Assurance in Higher Education (Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании);

- ВА – внутренний аудит;

- ВП – владелец процесса;

- ГОС – государственный образовательный стандарт;

- ДП – документированная процедура;

- Зав. – заведующий;

- КД – корректирующие действие;

- НИОКР – научно-исследовательская, опытно-конструкторская работа;

- НТБ – информационно-библиотечный центр;

- НТБ – научно-техническая библиотека;

- НТД – научно-техническая деятельность;

- ОДО – отдел документационного обеспечения;

- ООП – основные образовательные программы;

- ПД – предупреждающие действия;

- ПДО – программы дополнительного образования;

- Политика – политика в области качества;

- ППР – первый проректор;

- ППС – профессорско-преподавательский состав;

- ПРК – представитель руководства по качеству;

- РК – руководство по качеству;

- СМК – система менеджмента качества;

- СП – структурное подразделение;

- Стандарты университета (далее СТУ);

- ТЗ – техническое задание;

- УМК – учебно-методический комплекс;
- УМР – учебно-методическая работа
- УМУ – учебное управление;
- УП – учебный план;
- Цели – цели в области качества.

В РУТ (МИИТ) разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в работоспособном состоянии СМК, результативность которой постоянно улучшается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р 52614.2.

4. Среда организации

СМК РУТ (МИИТ) является совокупностью мероприятий, методов и средств, организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающей предоставление качественных образовательных услуг, а также гарантии качества проводимых научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (далее НИОКР) для удовлетворения требований потребителей и заинтересованных сторон.

СМК охватывает все основные требования Стандартов и директив ENQA, ГОСТ Р ИСО 9001. Модель СМК представлена на рисунке 1.

В университете определены процессы оказания и обеспечения услуг. Ряд функций и работ в рамках процессов СМК РУТ (МИИТ) переданы на аутсорсинг сторонним организациям и исполнителям.

Основным документом СМК является Политика в области качества РУТ (МИИТ), на основе которой устанавливаются Цели на уровне университета и его СП. Функционирование СМК обеспечивает реализацию Политики и достижение Целей РУТ (МИИТ). Документация СМК определяет и описывает распределение обязанностей и ответственности руководства и исполнителей, порядок взаимодействия структурных подразделений (далее СП), входящих в организационную структуру университета при выполнении функций и решении задач по вопросам обеспечения качества научно-образовательных услуг университета, определяет организационную структуру СМК РУТ (МИИТ).

Система процессов СМК РУТ (МИИТ) представлена в виде групп процессов:

- процессы высшего руководства;
- основные процессы научно-образовательной деятельности;
- менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы;
- процессы мониторинга, измерений и анализа.

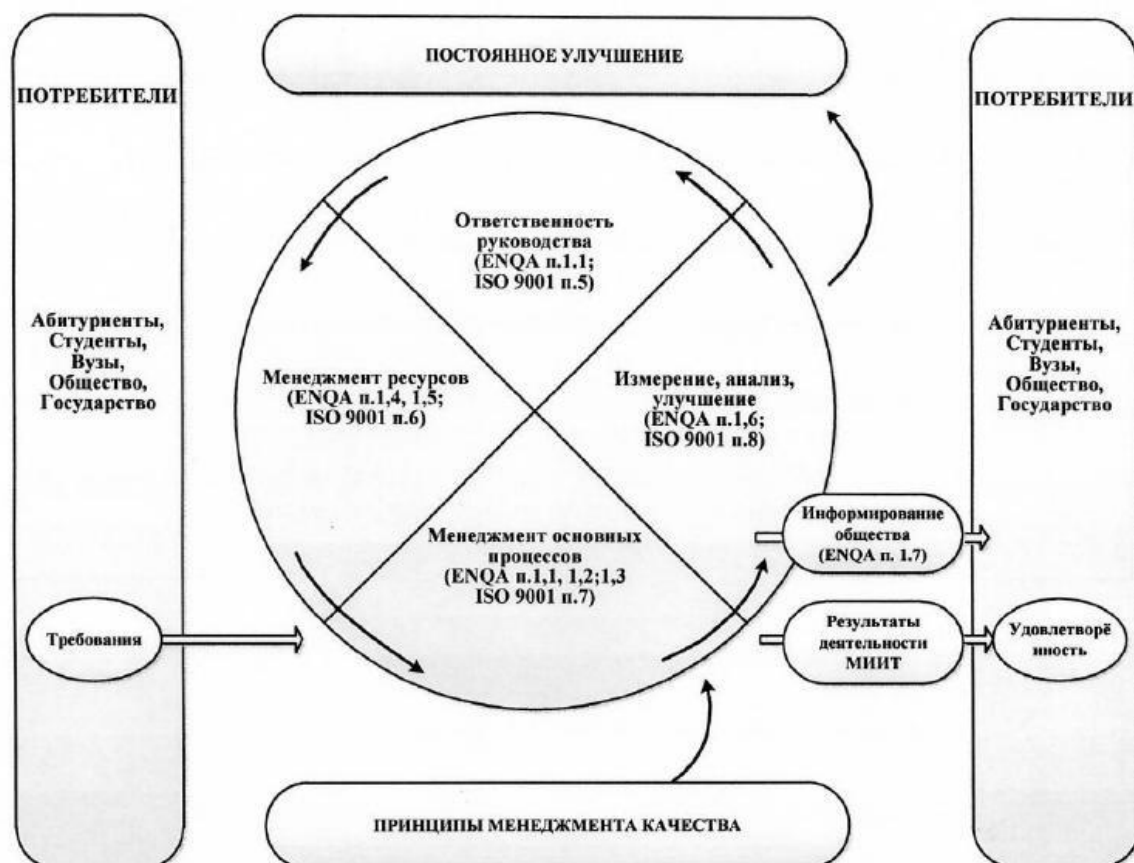


Рисунок 1 – Модель системы менеджмента качества РУТ МИИТ.

СМК направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной и иных видов деятельности РУТ (МИИТ), а также демонстрирует способность университета постоянно оказывать услуги, отвечающие требованиям потребителей и российского законодательства.

В части реализации подготовки членов экипажей морских судов РУТ (МИИТ) руководствуется системой стандартов качества согласно требованиям Международного стандарта ISO 9001:2015 и Конвенции ПДНВ.

СМК РУТ (МИИТ) основана на процессном подходе (основополагающем принципе менеджмента качества), который применён при разработке, внедрении, функционировании и улучшении результативности СМК. Состав процессов СМК определен на основании:

- идентифицированных текущих требований ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р 52614.2, Стандартов и директив ENQA, Министерства образования и науки РФ, основных групп потребителей образовательных услуг университета, заказчиков НИОКР и иных заинтересованных сторон;
- Политики СМК РУТ (МИИТ), вытекающей из миссии СМК РУТ (МИИТ), стратегических целей, требований основных групп потребителей и заинтересованных сторон;
- Целей СМК РУТ (МИИТ), вытекающих из Политики.

В СМК РУТ (МИИТ) определены процессы, необходимые для СМК и их применение во всем вузе.

Полный перечень процессов и видов деятельности, входящих в СМК РУТ (МИИТ), приведен в Реестре процессов и элементов СМК РУТ (МИИТ). Подробное описание процессов представлено в документации СМК РУТ (МИИТ).

В СМК РУТ (МИИТ) имеются все необходимые ресурсы и информационное обеспечение для поддержки процессов и их мониторинга. СМК РУТ (МИИТ) подлежит регулярной внутренней проверке и оценке результативности функционирования с дальнейшей ее корректировкой и совершенствованием. В РУТ (МИИТ) разработана и внедрена процедура мониторинга, измерения и анализа процессов СМК, а также принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов. Постоянное улучшение осуществляется на основе систематической проверки качества предоставляемых университетом услуг, периодического контроля и анализа функционирования СМК и обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Менеджмент процесса осуществляется владельцем процесса (далее ВП) и включает в себя:

- планирование процесса;
- мониторинг процесса и принятие управленческих решений по обеспечению нормального хода процесса;
- измерение процесса и оценку результативности процесса;
- анализ процесса, разработка и реализация мер, направленных на достижение показателей результативности процесса и его улучшение.

Планирование процессов осуществляется на основе целевых показателей на текущий период, установленных для процессов; порядка планирования процессов, установленного в документации по процессам.

Управление процессами в соответствии с установленными требованиями осуществляется ВП в ходе непосредственной деятельности без прямого вмешательства со стороны высшего руководства университета.

Обеспечение качества процессов составляет сферу ответственности ВП и осуществляется в соответствии с установленными в документации по процессам требованиями к процессам и видам деятельности.

Для обеспечения результативности процессов, как при осуществлении, так и при управлении процессами определены:

- контролируемые параметры процесса и методы мониторинга;
- показатели результативности процессов.

Контролируемые параметры и показатели результативности определены в соответствующих картах процессов (далее КП).

Осуществляется постоянный мониторинг (контроль) хода процессов, предпринимаются действия, обеспечивающие функционирование процессов в соответствии с требованиями, установленными в документированных процедурах далее.

ВП анализируют процессы с целью получения информации о характеристиках и тенденциях процессов, о возможности проведения действий по их улучшению. Результаты анализа процессов фиксируются в отчетах ВП. Дополнительно к отчету, при необходимости, могут прилагаться данные о планируемых и фактических показателях результативности процессов.

5. Лидерство

Высшее руководство РУТ (МИИТ) анализирует функционирование процессов при проведении ежегодного анализа СМК.

По результатам мониторинга, измерения и анализа процессов в РУТ (МИИТ) предпринимаются коррекции, разрабатываются и реализуются корректирующие и предупреждающие действия для:

- достижения запланированных показателей результативности процессов;
- постоянного улучшения процессов.

Обеспечение процессов персоналом, обеспечение инфраструктуры и производственной среды для результативного функционирования процессов, а также юридическая поддержка осуществляется руководителями СП и ВП.

К аутсорсинговым процессам в РУТ (МИИТ) относится проведение производственной практики;

При этом РУТ (МИИТ) обеспечивает следующие управляемые условия выполнения таких процессов:

- поставщики услуг и продукции проходят отбор и оценивание их способности выполнения договорных работ по установленным критериям с оформлением перечней рекомендованных поставщиков управление услугами, переданными на выполнение поставщикам услуг, осуществляется в соответствии с требованиями договоров
- осуществляется контроль качества услуг и продукции на соответствие установленным требованиям.

Проведение производственной практики осуществляется в соответствии условиями, установленными в договорах с организациями, относящимися к ОАО «РЖД».

6. Планирование

В РУТ (МИИТ) разработана, согласована и утверждена необходимая документация, описывающая СМК. Документация СМК подразделяется на шесть уровней.

Документы первого уровня предназначены для общего описания СМК МИИТ, а также формулирования основных приоритетов развития университета, главных целевых установок и стратегий их реализации. Документы данного уровня предоставляют потребителям и заинтересованным сторонам необходимую информацию об университете и гарантиях качества, предоставляемых РУТ (МИИТ) образовательных услуг. К документам первого уровня относятся:

- Политика;
- Цели;
- РК.

Документы второго уровня описывают осуществляемые в университете процессы, устанавливают их цели и порядок управления, а также виды деятельности в рамках процессов СМК РУТ (МИИТ). К документам второго уровня относятся:

- Положения университета (далее СТУ);
- ДП;
- КП.

Документы третьего уровня включают документы по планированию. Планы подписываются разработчиком, согласовываются с соответствующими должностными лицами и утверждаются высшим руководством.

Документы четвертого уровня устанавливают порядок действий, права, обязанности, функции и взаимодействие персонала, задействованного в СМК. К документам четвертого уровня относятся:

- положения о структурном подразделении (далее ПСП);
- должностные инструкции персонала (далее ДИ);
- положения о порядке действий (далее ППД);
- методические инструкции (далее МИ);
- рабочие инструкции (далее РИ);
- договорная документация.

Документы пятого уровня, записи, представляют собой отчет, который идентифицируется согласно ГОСТ Р ИСО 9001 и СМК-ДП-2.02. Он служит для подтверждения достигнутых результатов, а также свидетельствует об осуществлении университетом деятельности, направленной на постоянное улучшение.

Шестой уровень документации СМК является базовым и определяет общие направления деятельности университета в области менеджмента качества, а также документы, устанавливающие законодательные регламентирующие требования к образовательным услугам. К документам шестого уровня относятся:

- устав МИИТ;
- внутренняя организационно-распорядительная документация (приказы ректора, решения учёного совета, решения учебно-методического совета, решения ректората, распоряжения проректоров, деканов факультетов, заведующих кафедр, руководителей СП, и т.п.)
- законы и постановления Правительства РФ;
- регламентирующие документы министерств и ведомств.
- государственные образовательные стандарты высшего образования, учебные планы и программы;
- государственные, межгосударственные, международные стандарты, классификаторы и другая нормативная документация;
- Стандарты и директивы ENQA (the European Association for Quality Assurance in Higher Education — Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании).

В РУТ (МИИТ) разработано, документально оформлено, утверждено и поддерживается в рабочем состоянии РК. РК описывает все элементы СМК, действующие в университете.

Руководство по качеству Системы стандартов качества согласно требованиям Международного стандарта ISO 9001:2015 и Конвенции ПДНВ описывает все элементы ССК в части реализации подготовки членов экипажей морских судов.

РК разработано в соответствии с требованиями ISO 9001: 2015 и включает в себя:

- Политику РУТ (МИИТ);
 - область применения СМК
 - ссылки на ДП и иную документацию СМК,
 - описание организационной структуры управления СМК
- РУТ (МИИТ)
- описание процессов СМК РУТ (МИИТ) и их взаимодействия

РК предназначено для двух целей:

1. Для внутренних потребностей университета:
 - формирование общих требований к СМК РУТ (МИИТ)
 - служит справочным руководством для руководителей и сотрудников СП;
 - является основой для высшего руководства университета по совершенствованию и эффективному использованию СМК для достижения установленных Целей;
 - используется при проведении внутренних аудитов (далее ВА);
 - используется для обучения руководителей и сотрудников университета.

2. Для внешних потребностей РУТ (МИИТ):
 - является документом, демонстрирующим соответствие деятельности РУТ (МИИТ) требованиям ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р 52614.2, Стандартов и директив ENQA;
 - служит демонстрационным документом для внешних организаций
 - ознакомление потребителей и других заинтересованных сторон с принципами построения и функционирования СМК РУТ (МИИТ);
 - использование при проведении внешних аудитов СМК.
 - предварительное ознакомление с СМК в случае ее сертификации.

Процедура разработки, идентификации, распространения, актуализации и хранения Руководства по качеству приведена в СМК-ДП-2.01.

В РУТ (МИИТ) установлены требования к разработке, согласованию, проверке, утверждению, распространению, изменению и хранению документов СМК, что гарантирует применение на каждом рабочем месте только действующих и идентифицированных документов.

Процедура управления документацией установлена в СМК-ДП-2.01.

Управление документацией обеспечивает следующее:

- документы разрабатываются, согласовываются (проверяются на адекватность) уполномоченным персоналом до их введения в действие;
- актуализацию документов путем внесения изменений или введением новой версии документа, при этом изменения и новые версии документов идентифицируются;
- документы разборчивы, понятны персоналу, имеют установленную систему идентификации, доводятся до сведения заинтересованного персонала;
- документы внешнего происхождения и их копии идентифицируются и актуализируются с использованием электронных баз данных и информации от партнеров и поставщиков услуг;

Записи являются особым видом документов СМК и управляются в соответствии с требованиями настоящего РК.

Управление записями (журналами, актами, протоколами, отчетами, справками и т.п.) проводится в соответствии с СМК-ДП-2.02 с целью:

- получения достоверной информации о качестве оказываемых услуг и ходе процессов СМК для принятия обоснованных решений по совершенствованию услуг, процессов;
- обеспечения объективными данными для проведения оценки результативности и анализа СМК для постоянного ее улучшения;
- предоставления потребителям и другим внешним заинтересованным сторонам (по их запросу) информации, связанной с деятельностью РУТ (МИИТ).

Записи ведутся как в бумажном, так и в электронном виде.

Ответственность за организацию работ по управлению записями в СП несут руководители СП

Общую ответственность за управление записями СМК – ПРК.

Высшее руководство РУТ (МИИТ) берет на себя обязательства и ответственность за разработку, внедрение и постоянное улучшение результативности СМК посредством:

- развития культуры «качества», признание его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками университета требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;
- информирования общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности университета, его достижениях и планах развития;
- разработки и реализации Политики;
- определения Целей на уровне университета и в СП университета;
- поддержания и совершенствование процессов СМК и организационной структуры РУТ (МИИТ);
- выделения ресурсов, необходимых для создания и эффективного функционирования СМК;
- поддержания компетентности персонала университета, гарантирующей качество оказываемых образовательных услуг;
- утверждение документации СМК, направленной на развитие СМК и повышение качества образовательной деятельности;
- проведения анализа и оценки результативности СМК.

Выполнение своих обязательств высшее руководство МИИТ обязуется достигать последовательно, применяя принципы менеджмента качества, изложенные в ГОСТ Р ИСО 9001.

Свидетельствами принятия высшим руководством университета обязательств по разработке и внедрению СМК являются:

- протоколы заседаний и решения Совета по качеству, Ректората, посвященные вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;
- записи результатов анализа СМК со стороны руководства университета;
- приказы ректора, направленные на разработку организационной структуры управления СМК университета и обеспечение ее результативного функционирования.

Ориентация на заинтересованные стороны и внешних потребителей научно-образовательных услуг является одним из основных принципов менеджмента качества РУТ (МИИТ). Определяющая роль в ориентации всей деятельности РУТ (МИИТ) на заинтересованные стороны принадлежит высшему руководству вуза.

Высшее руководство университета гарантирует, что запросы и ожидания потребителей и заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию предоставляемых научно-образовательных услуг и методам контроля и выполняются с целью достижения удовлетворенности всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- абитуриенты, студенты, выпускники, аспиранты, их семьи;
- сотрудники и профессорско-преподавательский состав (далее ППС);
- организации-работодатели и организации, с которыми ведется совместная деятельность;
- общество и государство в целом.

Выполнение требований общества и государства обеспечивается в рамках государственного контроля и надзора за качеством образования, и осуществляется государственными органами управления образованием в соответствии с их компетенцией, предусмотренной законодательством.

В РУТ (МИИТ) разработана и документально оформлена Политика в области качества.

В Политике определены основные намерения и долгосрочное направление развития РУТ (МИИТ) в области качества.

Политика соответствует направлениям деятельности РУТ (МИИТ) в области качества, отвечает требованиям и ожиданиям потребителей и является неотъемлемой частью общей политики университета в образовательной, научной, инновационной областях и соответствует миссии и стратегическим целям РУТ (МИИТ). Политика включает обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК, а также создает основы для постановки и анализа Целей.

К основным направлениям РУТ (МИИТ) в области качества относятся:

1. Совершенствование внутривузовских механизмов управления, обеспечивающих способность быстрой адаптации университета к изменяющимся внешним условиям как важнейший фактор успешного развития МИИТ.

2. Развитие и совершенствование внутривузовской системы управления качеством, подготовки специалистов и деятельностью университета в целом.

3. Развитие университета как высшего учебного заведения исследовательского и инновационного типа, предполагающего высокий уровень и значительный объём научных исследований, и инновационный подход ко всем сферам деятельности и обеспечивающего обновление содержания учебного процесса и устойчивое развитие университета.

4. Разработка и внедрение новых образовательных технологий и активных методов обучения, создание современной информационной среды вуза и комплексное развитие инфокоммуникационных технологий.

5. Повышение инвестиционной привлекательности университета на основе эффективного и взаимовыгодного взаимодействия с бизнес-сообществом, институтами гражданского общества, органами государственной власти и местного самоуправления.

6. Значительное повышение роли педагогического и психологического обеспечения в достижении эффективности и качества высшего образования.

7. Совершенствование системы оценки деятельности МИИТ.

8. Формирование профессионально-творческой компетентности обучения, которые в наибольшей степени обеспечивают конкурентоспособность и самоутверждение будущего выпускника.

9. Эффективное развитие и наиболее полное использование научно-образовательного потенциала университета в условиях рыночной экономики, а также российского рынка образовательных услуг с его ожесточающейся конкуренцией.

10. Ориентация на наивысший уровень качества образования, достигнутый в России, и на наиболее высокие нормы и требования финансового, материально-технического, интеллектуального и информационного обеспечения функционирования образовательной системы в расчете на одного обучаемого.

Политика анализируется на постоянную пригодность при проведении анализа СМК со стороны руководства не реже одного раза в год и, при необходимости, актуализируется.

Порядок разработки, согласования, утверждения, распространения, ознакомления и актуализации Политики определен в СМК-ДП-2.01.

Высшее руководство РУТ (МИИТ) обеспечивает установление Целей университета в целом и на уровне СП.

Основой для постановки Целей являются стратегические цели РУТ (МИИТ) и планы работы организации.

Цели формируются на основании Политики, имеют измеримые целевые показатели и актуализируются по мере их достижения или пересмотра.

Степень достижения целей оценивается при проведении анализа СМК со стороны руководства

Ответственность за актуализацию Целей и доведение их до руководителей СП возлагается на членов Совета по качеству, ПРК.

Цели в области качества РУТ (МИИТ) и СП оформляются отдельными документами, а цели процессов СМК указываются в соответствующих КП. Ответственность за доведение Целей до персонала возлагается на руководителей СП. Анализ достижения Целей осуществляется руководителем соответствующего СП.

Порядок разработки, согласования, утверждения, распространения и актуализации Целей приведен в СМК-ДП-2.01.

Планирование поддержания и улучшения СМК РУТ (МИИТ) заключается в составлении планов мероприятий по:

- разработке и внедрению новых процессов и процедур СМК, совершенствованию существующих процессов;
- разработке новых и пересмотру действующих документов СМК;
- планированию подготовки и повышения квалификации персонала университета в области качества;
- др.

Планы мероприятий (планы качества) составляются по результатам анализа СМК со стороны руководства, по решениям совещаний, по результатам анализа процессов со стороны их владельцев и направлены на достижение Целей.

Планы мероприятий разрабатываются на основе:

- результатов внутренних и внешних аудитов СМК;
- несоответствий, выявленных при осуществлении текущей деятельности;
- изменений требований в законодательных и нормативно-технических документах внешнего и внутреннего происхождения;
- изменений в организационной структуре организации;
- и др.

Высшее руководство гарантирует, что разрабатываемые мероприятия соответствуют Политике и Целям, а целостность СМК будет сохранена при планировании и внедрении в неё изменений.

Планирование СМК осуществляется ПРК по согласованию с проректорами с учетом предложений руководителей СП. Методическое руководство по поддержанию и развитию СМК на уровне СП осуществляет ПРК.

Планирование и развитие СМК РУТ (МИИТ) может осуществляться по результатам самооценки университета. Используя результаты самооценки, высшее руководство МИИТ оперативно воздействует и вносит изменения в Цели и планы мероприятий.

Для обеспечения эффективного управления качеством определены ответственность и полномочия на всех уровнях управления университетом.

Ректор МИИТ обеспечивает понимание и неуклонное проведение Политики на всех уровнях, несет ответственность за общее руководство качеством, планирование, определяет Цели и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования СМК и достижения основных целей университета.

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

ВП с привязкой к процессам СМК указаны в КП. Ответственность каждого участника процесса определена в Матрицах ответственности, которые приведены в ДП, описывающих процессы СМК.

Руководители СП и ВП проводят свою работу в соответствии с Политикой, требованиями настоящего РК, Уставом университета и другими нормативными документами СМК МГКДА.

Руководители СП и ВП несут ответственность за достижение Целей, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функциональных направлений.

Каждый сотрудник университета несет ответственность за реализацию Политики и Целей и выполнение требований СМК в рамках своих должностных обязанностей.

Ответственность, полномочия и взаимодействие должностных лиц и персонала, включая обмен информацией, определены и документально закреплены в настоящем РК, ПСП и ДИ, ДП, организационно-распорядительных документах.

ПРК – руководитель высшего звена, на которого возложена задача организации деятельности университета по созданию и эффективному функционированию системы качества.

ПРК является первый проректор. В случае отсутствия ПРК его обязанности возлагаются на ректора университета. В случае отсутствия ректора и ПРК его обязанности возлагаются на временно исполняющего обязанности ректора.

ПРК несет ответственность и наделён полномочиями, распространяющимися на:

- обеспечение создания, функционирования и улучшения процессов СМК предприятия;
- обеспечение разработки и совершенствования документации СМК РУТ (МИИТ);
- предоставление периодических отчетов высшему руководству о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействия распространению понимания в РУТ (МИИТ) требований потребителей и заинтересованных сторон;
- поддержания связи с потребителями и другими заинтересованными сторонами по вопросам, относящимся к СМК.

Функциональными обязанностями ПРК РУТ (МИИТ) являются:

- взаимодействие с высшим руководством по вопросам разработки Политики и Целей, системы показателей результативности СМК;
- обеспечение планирования, разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р 52614.2, Стандартов и директив ENQA;
- участие в заседаниях Совета по качеству в качестве председателя;
- контроль проведения ВА (утверждение годовых планов, программ проведения и результатов ВА);
- координация работы по мониторингу СМК, контроль результативности процессов СМК, деятельность по анализу полученных данных для высшего руководства университета;

- контроль работоспособности СМК по мере внесения в нее изменений;
- координация составления отчетов о функционировании СМК и доведение данных до высшего руководства университета;
- осуществление разработки КД/ПД при взаимодействии с высшим руководством университета.

В ДП и КП МИИТ определены способы передачи информации о функционировании процессов и качестве услуг, а также по вопросам результативности СМК.

Обмен информацией включает:

- передачу информации в СП университета;
- получение ВП документированной информации по мониторингу, измерению и результативности процессов, ее обобщение, анализ и передача вышестоящему руководителю;
- получение информации о качестве услуг, обобщение, анализ ВП и высшим руководством и передача информации исполнителям;
- передачу информации по анализу СМК исполнителям и заинтересованным лицам.

В РУТ (МИИТ) определены различные способы и средства, обеспечивающие результативный обмен информацией между сотрудниками, включая высшее руководство, а именно:

- регулярные совещания руководителей разного уровня управления;
- регулярные заседания совещательных органов по направлениям деятельности;
- регулярные совещания сотрудников на различных уровнях;
- оформление отчетов (годовые отчеты о деятельности университета, отчеты по анализу СМК, отчеты по результатам ВА, квартальные отчёты по КД и ПД);
- предоставление отчетов о деятельности СП;
- обмен информацией в рамках системы общего делопроизводства с использованием электронного документооборота (приказы, распоряжения, служебные записки, и др.);
- телефонная связь;
- электронная почта в локальной информационной системе;
- web-сайт РУТ (МИИТ) в Интернете (<http://www.miit.ru>);
- информационные стенды;
- ознакомление с вводимой в действие нормативной внешней и внутренней документации, приказами, распоряжениями

При необходимости, совещания протоколируются, протоколы передаются исполнителям и заинтересованным лицам.

Общим требованием при обмене информацией является передача запрашиваемой стороне только проверенной, объективной, точной и содержащей необходимые пояснения информации.

Высшее руководство РУТ (МИИТ) обеспечивает обмен информацией в университете с верхних уровней управления на нижние путем:

- организационно-распределительной документации;
- заседаний ректората, ежемесячных совещаний на уровне проректоров по направлениям ученого совета, учебно-методического, совета по качеству;
- собраний и конференций трудового коллектива РУТ (МИИТ).

Ответственность за обмен информацией, исходящей с верхних уровней управления университетом возложена на ректора РУТ (МИИТ).

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

- распоряжения по институту, факультету, (кафедре);
- заседания совета института, факультета (кафедры);
- собрания коллектива института, факультета (кафедры);

Ответственность за обмен информацией на уровне факультетов (кафедр) возлагается на деканов факультетов (зав. кафедрами).

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК РУТ (МИИТ) через:

- заседания ректората;
- заседания Совета по качеству;
- проведение обучающих семинаров в области менеджмента качества;
- информационные стенды и печатные издания университета, наглядные информационные материалы, научно-методические издания, статьи в центральной и местной печати.

Ответственность за обмен информацией по вопросам результативности СМК возложена на ПРК РУТ (МИИТ).

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

- собраний и конференций трудовых коллективов университета, институтов, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий;
- приема по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (докладные, служебные и аналитические записки, рапорты, заявления).

Ответственность за данный обмен информацией, исходящей с нижних уровней управления, возлагается на ректора (проректоров по направлениям деятельности), деканов факультетов, зав. кафедрами и руководителей СП.

Обмен информацией по горизонтальным уровням управления в университете осуществляется через:

- заседания ректората, заседания деканов факультетов, заседаний др. совещательных органов университета по направлениям деятельности;
- совещания с зав. кафедрами;
- собрания трудовых коллективов университета, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий.

Ответственность за обмен информацией по горизонтальным уровням управления возлагается на руководителей СП.

Обеспечению эффективного внутреннего обмена в университете способствует соблюдение основных принципов и требований, предъявляемых к средствам и методам обмена информацией: безопасность, ответственность и уважение к коллегам, точность, доступность и качество передаваемой информации, компетентность в выборе и использовании каналов связи.

Высшее руководство РУТ (МИИТ) один раз в год рассматривает результаты деятельности университета в области качества с целью гарантии её постоянной пригодности, адекватности и результативности.

Анализ включает оценку возможностей улучшения и необходимости внесения изменений в документацию СМК, включая Политику и Цели.

Основными задачами анализа СМК являются:

- определение соответствия СМК установленным требованиям;
- оценка реализации Политики и Целей РУТ (МИИТ);
- оценка результатов мониторинга удовлетворенности потребителей качеством деятельности университета;
- установление причин возникновения несоответствий по результатам внутреннего аудита;
- определение потребности в ресурсах для более эффективного функционирования СМК;
- определение необходимости пересмотра документации СМК;
- определение направлений (путей, мероприятий) по улучшению результативности СМК и ее процессов, улучшению образовательной, научной и инновационной деятельности согласно требованиям потребителей.

Анализ СМК проводится ежегодно на Совете по качеству.

Отчет о функционировании СМК содержит следующие разделы: анализ актуальности Политики в области качества; анализ достижения целей в области качества; результаты внутренних и внешних аудитов; обратная связь

от клиентов; оценка функционирования процессов; качество оказываемых услуг; статус предупреждающих и корректирующих действий; изменения, влияющие на СМК; рекомендации по улучшению СМК.

Записями анализа СМК со стороны руководства являются Отчет о функционировании СМК.

Входные данные для анализа СМК со стороны руководства приводятся в Отчете о функционировании СМК и содержат следующую информацию:

- отчеты по результатам комплексной проверки университета
- отчеты по результатам внешних аудитов, инспекционных контролей, проводимых органом по сертификации;
- обратная связь с потребителями (анкетирования студентов и предприятий-работодателей), включая жалобы потребителей;
- сведения о трудоустройстве специалистов;
- аналитические записки начальника ОППК и доклады ПРК о повышении результативности деятельности СМК;
- анализы исполнения процессов СМК и соответствия образовательных услуг требованиям ГОС;
- степень достижения Целей;
- акты сдачи-приемки НИР, прокламации на несоответствующую продукцию;
- отчеты о предпринятых КД и ПД;
- действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа СМК;
- оценка деятельности ППС, факультетов и кафедр вуза;
- результаты самооценки, проводимой в университете;
- предложения сотрудников и студентов;
- рекомендации по улучшению СМК (улучшение процессов и их взаимодействия, совершенствование процедур СМК, улучшение документации СМК и др.)
- изменения, которые могли бы повлиять на СМК (изменения в организационной структуре, технологии оказания услуг и др.)
- сведения об изменениях в законодательстве или издании нормативно-правовых актов, влияющих на СМК университета и способных повлиять на деятельность университета.

Выходные данные анализа СМК включают все решения и действия, относящиеся к:

- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению СМК и образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей и заинтересованных сторон;

- потребности в ресурсах для обеспечения выполнения требований, установленных в документации СМК, достижения Целей и реализации Политики в области качества.

Решения и действия, принятые по результатам анализа СМК, могут оформляться в виде планов мероприятий. По каждому пункту плана мероприятий указываются срок и ответственный исполнитель.

7. Средства обеспечения

Для функционирования и развития СМК (повышения качества услуг, улучшения деятельности персонала и взаимодействия подразделений и др.), а также повышения результативности СМК и повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон в РУТ (МИИТ) обеспечиваются необходимые ресурсы: обученный и подготовленный квалифицированный персонал помещения для работы, компьютерное оборудование, оргтехника расходные материалы, финансовые ресурсы

Ресурсы, необходимые для обеспечения заданных показателей результативности процессов СМК определены в КП.

Под учебно-методическим обеспечением понимается деятельность университета по подготовке, выпуску и распространению учебно-методической и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и НИОКР, реализуемых в РУТ (МИИТ).

Цель учебно-методического обеспечения РУТ (МИИТ) состоит в своевременном и качественном обеспечении образовательного процесса необходимыми учебными изданиями на бумажных и электронных носителях и основных направлений научно-технической деятельности (далее НТД) и других направлений деятельности университета.

Научно-техническая библиотека (далее НТБ) МИИТ является одним из СП вуза, обеспечивающих документами и информацией учебно-воспитательный процесс и научные исследования.

Информационные ресурсы НТБ включают фонды опубликованных документов, библиографическую и обзорно-аналитическую продукцию, справочно-поисковый аппарат, библиографические базы данных.

Библиотечный фонд включает учебную, учебно-методическую литературу, научные и справочные издания, периодические и информационные издания и др. документы на бумажных и электронных носителях.

В рамках процесса управления информационными ресурсами НТБ осуществляется планирование, комплектование, библиографическая обработка документов и хранение библиографических фондов для своевременного и качественного библиографического и информационно-библиографического обслуживания читателей; поддержки образовательного процесса, а также НТД РУТ (МИИТ). Порядок пользования информационными ресурсами НТБ определён Правилам пользования информационно-библиотечным центром.

ВП библиотечно-информационного обеспечения является проректор инновациям (далее ППИ), ответственным исполнителем – заведующий НТБ.

Цель процедуры финансового обеспечения деятельности РУТ (МИИТ) состоит в финансовом обеспечении всех видов деятельности университета и, в частности, процессов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых университетом научно-образовательных услуг.

Финансовая деятельность университета включает:

- управление штатным расписанием (штатной численностью) СП университета;
- разработку и реализацию финансового плана РУТ (МИИТ);
- контроль и бухгалтерский учет текущих доходов и расходов университета;
- контроль использования стипендиального фонда;
- вопросы оплаты труда;
- представление в установленные сроки статистической отчетности.

Сотрудники и ППС РУТ (МИИТ) обладают соответствующим образованием, подготовкой, навыками и опытом для выполнения работ, обеспечивающих требуемое качество оказываемых научно-образовательных услуг.

Порядок приема, увольнения сотрудников, основные права и обязанности, режим работы, время отдыха, применяемые к сотрудникам меры поощрения и взыскания, а также иные вопросы регулирования отношений с сотрудниками осуществляются в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными федеральными законами.

Подбор и назначение персонала производится с учетом квалификации и компетентности с учетом имеющегося образования, подготовки, навыков и опыта трудовой деятельности. Адаптация персонала на рабочем месте обеспечивается руководителем соответствующего СП. Квалификационные требования к квалификации и компетентности персонала, роль и важность деятельности сотрудников, а также конкретный вклад сотрудников

в обеспечение качества образовательной, научной и инновационной деятельности определяются в ДИ.

На каждого сотрудника заводится личное дело, личная карточка работника (с записями об образовании, подготовке, навыках и опыте), которые поддерживаются в рабочем состоянии сотрудниками управления кадрами.

Для оценки трудовой деятельности сотрудников, соответствия уровня их квалификации и профессионального опыта требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям, а также для оценки результативности обучения и подготовки персонала, в РУТ (МИИТ) проводится периодическая аттестация персонала. На факультете повышения квалификации преподавателей РУТ (МИИТ) проводится периодическое обучение и повышение квалификации ППС.

Предложения по повышению квалификации сотрудников университета формируются на основании заявок, поданных руководителями СП.

ПРК несет ответственность за организацию периодической подготовки сотрудников университета в области качества образования.

Высшее руководство обеспечивает мотивацию персонала РУТ (МИИТ) к качественному и эффективному труду посредством системы оценки работы и поощрения сотрудников.

В РУТ (МИИТ) определена, обеспечена и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, необходимая для результативного функционирования процессов СМК.

Инфраструктура РУТ (МИИТ) включает:

- здания и сооружения (учебные корпуса);
- рабочие и вспомогательные помещения;
- компьютерное оборудование и оргтехнику;
- информационные системы и программные средства;
- технические средства обучения;
- транспорт;
- средства связи;
- расходные материалы.

Инфраструктура университета поддерживается в рабочем состоянии посредством:

- периодического контроля состояния учебных и вспомогательных помещений с точки зрения функциональной пригодности, эксплуатационных характеристик, безопасности и охраны труда;
- обновления и модернизации оборудования и оргтехники;
- развития существующих и внедрения новых информационных, телекоммуникационных технологий и ресурсосберегающих технологий;

- проведения периодического технического обслуживания;
- соблюдения требований техники безопасности и санитарии.

Процесс управления инфраструктурой включает в себя обеспечение сотрудников и обучающихся РУТ (МИИТ) необходимыми элементами инфраструктуры, поддержание элементов инфраструктуры в работоспособном состоянии, обеспечение помещений и зданий для учебного процесса, обеспечение и поддержание оптимальных условий для сотрудников и обучающихся и подразделяется на: управление инфраструктурой и управление информационной средой.

Управление информационной средой включает в себя планирование, выполнение, сопровождение и контроль работ по обеспечению бесперебойного функционирования и развитию компьютерных информационных систем и программ, поддержание компьютерного оборудования, информационных систем и программных средств, технических средств обучения в работоспособном состоянии.

Управление информационной средой осуществляется посредством:

- текущего контроля состояния оборудования в ходе работы;
- технического обслуживания;
- проведения ремонтов и устранения неисправностей.

Информационное обеспечение включает работы по:

- внедрению современных средств компьютерных информационных систем и программ;
- ремонту компьютерного оборудования, технической поддержке информационных корпоративных систем и программных средств;
- обеспечению сохранности информации в корпоративной компьютерной сети.

В РУТ (МИИТ) создана производственная среда, необходимая для создания условий (санитарно-гигиенических, психофизиологических, эстетических), для деятельности студентов и сотрудников МИИТ, позволяющих наиболее полно и эффективно осуществлять научно-образовательную деятельность и инновационную деятельность МИИТ. Производственная среда включает в себя физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, системы признания и поощрения, эргономика и состав атмосферы).

В рамках процедуры осуществляется деятельность по обеспечению комфортных условий для персонала и обучающихся, включающие в себя климатические условия, освещение, влажность и чистоту учебных и административных помещений.

В рамках процедуры осуществляется деятельность по обеспечению безопасности и жизни и здоровья персонала и студентов МИИТ в процессе трудовой деятельности и обучения.

Процедура охраны труда включает следующие основные действия:

- планирование мероприятий по охране труда;
- осуществление мероприятий по охране труда;
- контроль за осуществлением мероприятий по охране труда;
- КД.

ВП является УД. Ответственным исполнителем – начальник отдела охраны труда и техники безопасности.

Под социальной поддержкой студентов и сотрудников РУТ (МИИТ) понимается деятельность по оказанию обучаемым (студентам, аспирантам и докторантам) и работникам университета социальной и материальной помощи, создание комфортных психофизиологических и эстетических условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности с целью создания в университете атмосферы доброжелательности, взаимопонимания, высокой нравственности и культуры;

В рамках процедуры социальной поддержки студентов и сотрудников выполняются работы, связанные с планированием и реализацией социальных программ для студентов, аспирантов и сотрудников РУТ (МИИТ).

Реализация процедуры социальной поддержки студентов и сотрудников осуществляется лабораторией развития личности, лабораторией по оздоровлению и пропаганде здорового образа жизни и общественными организациями: профсоюзный комитет, студенческий совет.

8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

В РУТ (МИИТ) спланированы и разработаны процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла научно-образовательных услуг. Планирование процессов жизненного цикла услуг согласовано с требованиями к другим процессам СМК.

При планировании жизненного цикла услуг руководство РУТ (МИИТ) установило:

- цели в области качества и требования к услугам;
- потребность в разработке процессов и документов;
- необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и опробованию новых услуг;

- записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла научно-образовательных услуг и оказанные услуги соответствуют требованиям

Результат этого планирования представляется в виде следующих документов:

- планов работы Совета университета и Советов факультетов;
- планов приема на обучение и выпуска специалистов;
- планов работы и развития отдельных СП и университета в целом;
- тематических планов научных исследований и т.д.

Выделяются пять основных категорий процессов, непосредственно относящихся к процессам жизненного цикла научно-образовательных услуг:

- процессы, связанные с потребителями;
- проектирование и разработка;
- закупки;
- оказание услуг;
- управление устройствами для мониторинга и измерений.

Ответственными исполнителями являются начальник учебно-методического управления (далее УМУ), директора институтов, зав. кафедрами.

Процедура планирования образовательных процессов включает следующие основные действия:

- составление рабочего учебного плана;
- составление графика учебного процесса;
- мониторинг и анализ движения контингента обучающихся, формирование групп, подгрупп и лекционных потоков;
- установление норм времени для расчета учебной нагрузки и других видов работ, выполняемых ППС университета;
- расчет учебной нагрузки и распределение ее по факультетам и институтам университета, определение почасовой;
- определение средней учебной нагрузки по университету;
- расчет и утверждение штатной численности ППС, распределение штатных единиц по кафедрам РУТ (МИИТ);
- составление, согласование и утверждение расписания учебных занятий, консультаций, экзаменов обучающихся;
- контроль хода образовательного процесса;
- анализ выполнения учебной нагрузки.

Потребителями научно-образовательных услуг РУТ (МИИТ) являются:

- абитуриенты (родители, попечители);
- обучающиеся;

- организации (предприятия)-работодатели;
- заказчики НИОКР.

Требования абитуриентов определяются на основании данных о конкурсе по отдельным специальностям и направлениям подготовки.

Требования организаций-работодателей определяются на основании заявок по трудоустройству молодых специалистов, договоров на обучение специалистов, сведений служб занятости, количества нетрудоустроенных молодых специалистов-выпускников университета по отдельным специальностям и др.

Требования заказчиков НИОКР определяются техническим заданием (далее ТЗ) на выполнение НИОКР.

Потребность в анализе требований потребителей, относящихся к научно-образовательным услугам университета, возникает в случае их предоставления на договорной основе с условием полного или частичного возмещения затрат.

Договоры на осуществление НИОКР заключаются между РУТ (МИИТ) и заказчиками НИР.

Договоры на предоставление образовательной услуги заключаются в соответствии с требованиями ГОС. Договоры на осуществление НИОКР заключаются в соответствии с требованиями ТЗ, являющихся неотъемлемой частью договоров.

Способность МИИТ к предоставлению образовательной услуги в соответствии с требованиями ГОС подтверждается лицензией на право ведения образовательной деятельности в сфере высшего образования и свидетельством о государственной аккредитации.

Дополнительные требования, возникающие при заключении договоров на обучение с полным возмещением затрат, могут быть реализованы в процессе послевузовского образования в соответствии со специально разработанными рабочими учебными планами (далее – УП) и программами учебных дисциплин.

Информирование потребителей об услугах, предоставляемых РУТ (МИИТ), осуществляется путем:

- проведения и участия в маркетинговых мероприятиях (выставках, презентациях, конференциях, семинарах, совещаниях и т.п.);
- проведения Дней открытых дверей;
- применения web-сайта МИИТ в Интернете (<http://www.miit.ru>);
- проведения рекламных мероприятий.

Постоянная связь с потребителями (студентами, их родителями, выпускниками, предприятиями и др. заинтересованными сторонами)

образовательных услуг с целью определения соответствия услуг их требованиям реализуется в процессе маркетинговой деятельности путём:

- анкетирования студентов, выпускников, организаций-работодателей;
- сбора в институтах на кафедрах отзывов, писем, статей и др. материалов для использования в качестве рекламных материалов и свидетельств успешной деятельности РУТ (МИИТ);
- сбора и анализа жалоб и предложений.

Связь с заказчиками НИОКР осуществляется посредством:

- участия МИИТ в российских и международных научно-технических конференциях и выставках научно-исследовательской продукции;
- предъявления замечаний (рекламаций) на несоответствующую научно-исследовательскую продукцию;
- участия постоянных партнеров университета в НТС по направлениям научно-исследовательской и инновационной деятельности.

Процессы, связанные с потребителями, являются ключевыми процессами. Они связаны с внешними сторонами деятельности РУТ (МИИТ) и оказывают решающее воздействие на достижение главных целей университета. Результатом процессов, связанных с потребителями, является установление требований к качеству научно-образовательных услуг и информация об их соответствии.

Сотрудничество РУТ (МИИТ) с учебными заведениями и научными организациями стран СНГ, Европы, Америки, Азии, в рамках двусторонних договоров осуществляется с целью интеграции университета в мировое образовательное и научное сообщество, развития международных связей, повышения эффективности сотрудничества.

Международное и региональное сотрудничество осуществляется посредством:

- развития и поддержания партнёрских программ с учебными иностранными учебными заведениями;
- реализации долгосрочных и краткосрочных программ обучения по обмену;
- организации и/или участия РУТ (МИИТ) в международных конференциях, выставках, круглых столах и др.;
- создания условий для развития международной мобильности ППС и студентов;
- и др.

Цель процедуры проектирования и разработки ОП состоит в создании комплекса учебно-методических материалов (далее УМК), обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, специалистов, магистров) по определенным специальностям (направлениям подготовки).

ОП подразделяются на основные образовательные программы (далее – ООП) и программы дополнительного образования (далее – ПДО).

Проектирование и разработка ООП осуществляются в виде действий по составлению проекта программы профессиональной образовательной подготовки по одному из существующих направлений высшего профессионального образования, а также на разработку учебно-методического, кадрового, информационного и технического обеспечения процесса обучения по соответствующему направлению.

Данный процесс представляет собой деятельность, направленную на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация основных образовательных программ»

Назначением данного процесса является открытие новых специальностей (направлений подготовки), востребованных на рынке труда.

ПДО является деятельностью, направленной на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация программ дополнительного образования».

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

Процесс проектирования образовательных программ инициируется:

- необходимостью открытия новой специальности;
- изменением требований ГОС;
- внесением предложений по улучшению ОП.

Основанием для принятия решения об открытии новой специальности служат результаты анализа потребностей рынка образовательных услуг. Результатом процесса открытия специальности является лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере высшего образования (приложение к лицензии).

ОП представляет собой комплект нормативных документов, определяющих цели, содержание и методы реализации процесса обучения и воспитания. ОП разрабатывается на основе образовательного стандарта по соответствующему направлению подготовки или специальности с учетом примерных УП и программ учебных дисциплин. Результатом процесса разработки и улучшения ОП является разработанная, внедренная и постоянно

улучшаемая ОП, с учетом требования образовательного стандарта, потребителей и заинтересованных сторон.

Основой ОП является рабочий УП по направлению подготовки или специальности. Процедура проектирования и разработки ОП относится к одной из ключевых в образовательных процессах МИИТ.

Входными данными для проектирования и разработки служат:

- общие требования к выпускникам специальности, изложенные в образовательном стандарте;
- законодательные требования;
- информация, полученная от организаций (предприятия)-работодателей и служб занятости, о наличии спроса на рынке труда на отдельные категории специалистов, требованиях к специалистам и удовлетворенности подготовкой выпускников МИИТ;
- информация от выпускников об удовлетворенности полученным образованием;
- требования Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки;
- отраслевые требования в отношении квалификации и компетенции работников;
- рекомендации профилирующих организаций;
- запросы общественных групп (к примеру, родителей обучаемых);
- требования университета, обусловленные применяемыми технологиями обучения, материально-технической базой, кадровым обеспечением и др.

Входные данные проектирования и разработки ОП оформляются в виде документов, в которых отражен набор требований к знаниям, умениям и навыкам выпускников.

Выходными данными проектирования и разработки ОП являются результаты процессов открытия специальности и разработки, улучшения ОП, а именно:

- лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере высшего образования;
- ОП, в том числе рабочий УП.

Открытие специальности включает следующие процессы:

- принятие решения об открытии специальности (направления подготовки) и его согласование с различными инстанциями;
- разработка рабочего УП;

На тех стадиях, где это целесообразно, проводится анализ проекта и разработки ОП в соответствии с запланированными мероприятиями с целью:

- оценки способности результатов проектирования и разработки ОП удовлетворять установленным требованиям;
- выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

В состав участников анализа проектов ОП включаются, как правило, представители деканатов, институтов, кафедр, участвующих в реализации ОП, УМУ или др. СП.

Под верификацией понимается процесс сопоставления результатов определенного этапа разработки установленным для этого этапа требованиям (рисунок 3).

Верификация проекта и разработки ОП в РУТ (МИИТ) осуществляется УМУ по окончании процесса проектирования ОП. УП проходят экспертизу, о чем делаются соответствующая запись в учебном плане.



Рисунок 2 – Соотношение анализа, верификации и валидации проектов образовательных программ

Валидация проекта и разработки ОП осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями. Валидация происходит после выпуска соответствующих специалистов и проверки их знаний, умений и навыков в процессе практической деятельности по месту трудоустройства (рисунок 3). Выпускающие кафедры университета отслеживают, что происходит с их выпускниками после защиты выпускной квалификационной работы. УМУ осуществляется взаимодействие с предприятиями (организациями) – работодателями по подтверждению соответствия квалификации выпускников установленным требованиям.

Процесс разработки и улучшения ОП включает процессы:

- разработки рабочего УП;
- корректировки рабочего УП.

Внесение изменений в ОП осуществляется в порядке, устанавливаемом УМУ МИИТ.

Процесс закупок представляет собой деятельность по обеспечению всех процессов и СП РУТ (МИИТ) необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Закупки продукции (услуг) у поставщиков осуществляются в соответствии с утвержденной сметой затрат на текущий год.

Закупки оформляются документально в виде контрактов, дополнительных соглашений, счетов и других документов в соответствии с действующим законодательством РФ, содержащих требования на закупаемую продукцию.

Согласно реестру процессов и элементов СМК в МИИТ определены процессы оказания научно-образовательных услуг, включающие:

- довузовскую подготовку;
- зачисление в университет;
- реализацию ООП;
- подготовку кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура);
- воспитательную и внеучебную работу;
- реализацию ПДО;
- НТД;
- инновационную деятельность;

Процесс довузовской подготовки представляет собой работу с абитуриентами, учащимися школ и другими заинтересованными сторонами с целью создания необходимых условий для привлечения в университет абитуриентов, их профессиональной ориентации и подготовки к вступительным испытаниям.

Процесс довузовской подготовки осуществляется для:

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

ВП довузовской подготовки является проректор по среднему профессиональному образованию (далее ПСПО).

Зачисление в РУТ (МИИТ) осуществляется согласно контрольным цифрам приёма. Прием на первый курс университета осуществляется на бюджетную (бесплатную) и договорную (платную) формы обучения.

Процесс реализации ООП представляет собой деятельность по формированию у обучающихся компетенций в интересах личности,

общества и государства, сопровождающихся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Целью процесса подготовки бакалавров на первой ступени высшего образования является управление качеством образовательных услуг через обеспечение последовательности, единства и логической преемственности элементов содержания учебного курса, учёт связей с другими дисциплинами рабочего УП по специальности (направлению подготовки).

Результатом процесса являются компетенции, получаемые студентами.

Критерием результативности процесса является соответствие уровня подготовки выпускаемых бакалавров требованиям, установленным образовательным стандартом.

Управление подготовкой бакалавров по конкретным специальностям (направлениям подготовки) обеспечивается в результате совместной деятельности факультетов, общенаучных, общеобразовательных и выпускающих (профилирующих) кафедр, УМУ.

Управление качеством учебной деятельности специальности (направления подготовки) осуществляется выпускающей кафедрой.

Специалистов готовят к профессиональной деятельности в конкретной узкой сфере.

Процесс подготовки магистров на второй ступени высшего образования представляет собой деятельность по подготовке специалистов, обладающих углубленными научными и специальными знаниями и компетенциями, достаточными для осуществления научно-педагогической, научно-исследовательской и иной профессиональной деятельности.

Цель процесса подготовки магистров на второй ступени высшего образования состоит в создании в университете всех необходимых условий для своевременной и качественной подготовки магистрантами диссертационных исследований.

Процесс подготовки научных кадров представляет собой деятельность РУТ (МИИТ) по подготовке кандидатов и докторов наук.

Цель процесса подготовки научных кадров состоит в создании в университете необходимых условий для своевременной и качественной подготовки диссертантами и соискателями диссертационных исследований.

Реализация программ дополнительного образования

Процесс реализации ПДО представляет собой деятельность по формированию у обучающихся (слушателей) дополнительных профессиональных компетенций в интересах личности, общества и государства, сопровождающихся достижением обучающимися

установленных государством образовательных уровней с выдачей соответствующих документов.

Повышение квалификации и переподготовка кадров в РУТ (МИИТ) реализуются в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей граждан. В пределах каждого уровня профессионального образования, основной задачей повышения квалификации и переподготовки является непрерывное повышение квалификации специалистов в связи с постоянным совершенствованием образовательных стандартов.

К программам повышения квалификации и переподготовки относятся:

- повышение квалификации;
- профессиональная переподготовка для выполнения нового вида профессиональной деятельности;
- профессиональная переподготовка (на базе высшего образования) для получения специалистами дополнительной квалификации.

ВП по реализации повышения квалификации и переподготовки является проректор по дополнительному профессиональному образованию (далее ПДПО). Результатом процесса реализации повышения квалификации и переподготовки являются подготовленные специалисты, обладающие компетенциями, выходящими за рамки ООП (или прошедшие курс профессиональной переподготовки по ОП), и квалификацией, подтвержденной документами государственного образца.

НТД – это деятельность по проведению на базе РУТ (МИИТ) НИОКР в интересах внутренних (процессы и СП университета) и внешних потребителей РУТ (МИИТ)

Инновационной деятельностью – это деятельность по созданию, разработке и практическому внедрению инновационных подходов, методов и технологий в интересах внутренних (процессы и СП университета) и внешних потребителей МИИТ.

Цель процесса НТД и инновационной деятельности состоит в развитии и поддержке выполняемых на базе университета научных исследований как основы фундаментализации образовательного процесса, а также как базы подготовки работников квалифицированного труда в соответствии с потребностями государства и общества.

В рамках процесса НТД и инновационной деятельности РУТ (МИИТ) решаются следующие основные задачи:

- развитие вузовской науки и творческой деятельности ППС университета и обучающихся;
- приоритетное развитие фундаментальных исследований как основы для создания новых знаний, освоения новых технологий, становления

и развития научных школ и ведущих научно-педагогических коллективов на важнейших направлениях науки;

- развитие новых, прогрессивных форм научного сотрудничества университета с научными и организациями, а также реальным сектором экономики с целью совместного решения важнейших научных задач, создания высоких технологий и расширения сферы практического использования НИОКР университета;

- расширение международного научного сотрудничества с учебными заведениями, фондами-грантодателями и научной общественностью зарубежных стран с целью вхождения научно-исследовательских коллективов МИИТ в мировую систему науки и образования и осуществления совместной НТД;

- привлечение дополнительных бюджетных и внебюджетных финансовых средств, необходимых для развития в МИИТ научных исследований и обновления используемой материально-технической базы.

Процедура управления НТД и инновационной деятельностью РУТ (МИИТ) включает следующие основные действия:

- маркетинг, бенчмаркинг и фандрайзинг в сфере научных исследований и разработок;

- планирование научно-исследовательской и инновационной работы;

- проведение НИОКР;

- создание условий для внедрения результатов научных исследований;

- отчетность по проводимым (завершенным) научно-исследовательским проектам и выполненным научно-исследовательским работам;

- анализ результатов научных исследований и улучшение управления научно-исследовательской и инновационной деятельностью университета.

Качество подготовки специалиста с высшим образованием может быть оценено только в процессе его непосредственной практической работы. Университет обеспечивает прямые и косвенные свидетельства, гарантирующие способность образовательного процесса достигать запланированных результатов.

К прямым свидетельствам валидации образовательного процесса РУТ (МИИТ) относятся:

- лицензии;

- отзывы руководителей предприятий и организаций о качестве знаний умений и навыков выпускников университета;
- свидетельства об аттестации и аккредитации университета;
- оценки выпускников, выставленные в приложениях к дипломам;
- компетенции выпускников.

К косвенным свидетельствам валидации образовательного процесса РУТ (МИИТ) относятся:

- квалификация персонала университета;
- качество учебного оборудования;
- применение современных технологий обучения;
- наличие внутривузовской СМК и определенность (управляемость)

процесса предоставления образовательных услуг.

Качество осуществляемых в РУТ (МИИТ) научных исследований и разработок определяются в процессе сдачи-приемки выполненных НИОКР или их отдельных этапов и отражаются в актах сдачи-приемки результатов выполненных работ.

К прямым свидетельствам способности РУТ (МИИТ) качественно осуществлять научные исследования и разработки относятся государственные разрешения и лицензии на право проведения научных исследований и разработок по ряду направлений, а также данные о выполнении университетом требований государственной аккредитации в области научных исследований, разработок и инновационной деятельности.

К косвенным свидетельствам способности качественно осуществлять научные исследования относятся свидетельства, подтверждающие наличие в вузе соответствующего кадрового, материально-технического и научно-организационного потенциала. К ним относятся:

- наличие и реальная численность в университете кадров высшей научной квалификации;
- свидетельства профессиональных достижений персонала РУТ (МИИТ) в области научных исследований и разработок (почетные звания, награды, представительство в государственных и общественных академиях и научных обществах);
- имеющиеся патенты и свидетельства государственной регистрации на изобретения и другие объекты интеллектуальной собственности, полученные в результате выполненных университетом (продолжающихся) научно-исследовательских проектов и тем;
- перечень выполненных (выполняемых) университетом научно-исследовательских проектов и тем;

- данные об объемах финансирования научных исследований и разработок РУТ (МИИТ);
- сведения о состоянии имеющейся в РУТ (МИИТ) материально-технической базы научных исследований и разработок;
- отзывы заказчиков научных исследований и разработок РУТ (МИИТ).

Идентификация и прослеживаемость оказываемых РУТ (МИИТ) образовательных услуг высшего образования направлены на организацию информационных процессов, обеспечивающих регулярное представление заинтересованным лицам полной и достоверной информации об учебной деятельности и текущем статусе студента, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества самих образовательных услуг.

РУТ (МИИТ) идентифицирует уровень качества образовательных услуг аттестационными педагогическим измерительными материалами на всех стадиях её жизненного цикла.

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

Идентификация и прослеживаемость охватывает:

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

Идентификация и прослеживаемость статуса студента заключается в ведении личных дел абитуриента / студента / выпускника, содержащих всю учебную и другую информацию (например, о смене фамилии, места жительства и др.) о каждом из них, ведении личной и учебной карточки студента.

Идентификация и прослеживаемость проводимых в РУТ (МИИТ) научных исследований и разработок осуществляется по каждой выполняемой теме (проекту) посредством присвоения договорам и государственным контрактам на выполнение НИОКР всех необходимых реквизитов, требуемых действующим законодательством, а также постоянного учета статуса выполняемых научных исследований и разработок в соответствии с этапами, определенными в ТЗ.

Основной задачей управления собственностью потребителя, с которой университет приходит в соприкосновение в процессе оказания услуг, является

обеспечение ее защиты от поломки, утраты, хищения, непреднамеренного использования, разглашения и т.д.

РУТ (МИИТ) защищает и сохраняет интеллектуальную собственность обучающихся и сотрудников, предоставленную для использования в образовательном процессе, руководствуясь законодательством.

Собственностью потребителей, предоставляемой в ходе оказания услуг и подлежащей управлению со стороны университета являются:

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

Собственностью потребителя при выполнении НТД являются авторские права на результаты работы.

Собственностью потребителя при выполнении редакционно-издательской деятельности являются:

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

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

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

В случаях, если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель извещается об этом письменно. Письменное уведомление квалифицируется как записи о качестве, и поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с СМК-ДП-2.02.

РУТ (МИИТ) сохраняет и поддерживает соответствие результатов образовательных услуг требованиям ГОС и потребителей на всех этапах образовательного процесса.

Текущая отчетность студентов (рефераты, контрольные работы, письменные ответы на вопросы экзаменационных билетов и др.) сохраняется

преподавателями в течение учебного года как текущие записи о качестве, после чего утилизируются преподавателем.

Курсовые работы студентов оцениваются преподавателями, сдаются ответственному работнику кафедры и сохраняются в течение учебного года, по окончании срока хранения утилизируются в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

Выпускные квалификационные работы студентов после их публичной защиты перед членами Государственной аттестационной комиссии, личные дела студентов сохраняются в архиве МИИТ в соответствии с инструкцией по делопроизводству и Положением об архивном фонде дипломных и выпускных работ МИИТ.

В РУТ (МИИТ) обеспечена сохранность учебной документации (УП, программы, печатные и электронные материалы), вспомогательных материалов с учетом их срока годности.

Управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном процессе заключается в управлении средствами проведения контрольных мероприятий. При определении соответствия образовательных услуг установленным требованиям используются экспертные методы.

Измерение соответствия образовательных услуг в МИИТ осуществляется в процессе проведения контрольных мероприятий, а именно:

- промежуточной аттестации;
- экзаменов;
- зачетов;
- лабораторных работ и коллоквиумов;
- защиты курсовых работ и проектов;
- защиты отчетов о производственной практике;
- государственных экзаменов;
- защиты выпускных квалификационных работ.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательных услуг высшего образования являются:

- журналы учебных группы;
- экзаменационные билеты;
- тесты, включая средства электронного тестирования;

В РУТ (МИИТ) постоянно планируется и осуществляется мониторинг, измерения, анализ и постоянного улучшения деятельности на основе процессов и процедур (ДА, КП, ППД, МИ и др.).

Разработанные и применяемые в РУТ (МИИТ) методы мониторинга удовлетворенности клиентов, процедура проведения внутренних аудитов

СМК, мониторинга процессов СМК, контроля качества услуг, управление несоответствующей услугой, анализ данных, процедуры корректирующих и предупреждающих действий обеспечивают:

- демонстрацию потребителям и другим заинтересованным сторонам соответствие предоставляемых научно-образовательных услуг установленным требованиям;
- соответствие СМК РУТ (МИИТ) требованиям запланированных мероприятий (п. 7.1.), документации СМК, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р 52614.2, Стандартов и директив ENQA, ГОС.
- постоянное повышение результативности СМК (п. 8.5. настоящего РК).

9. Оценка результатов деятельности

В РУТ (МИИТ) организован постоянный мониторинг информации, касающейся удовлетворенности внутренних и внешних потребителей РУТ (МИИТ).

Мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями и другими заинтересованными сторонами соответствия научно-образовательных услуг РУТ (МИИТ), является одним из способов измерения результативности работы СМК университета.

РУТ (МИИТ) осуществляет обратную связь с потребителями и заинтересованными сторонами с целью определения их удовлетворенности. Установлены следующие методы получения информации об удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон:

- внутренние потребители образовательных услуг (абитуриенты, студенты, аспиранты) – проводятся социологические опросы, для которых используются анкеты по оценке удовлетворенности работой преподавателей и условиями предоставления образовательных услуг;
- выпускники университета – проводится анкетирование, по мере возможности, в течение нескольких лет после окончания университета.
- внешние потребители – предприятий (организаций) - проводится анкетирование и собираются официальные отзывы, а также определяются показатели спроса на выпускников университета (заказы на специалистов, данные трудоустройства выпускников) с целью выяснения их удовлетворенности выпускниками, работающими у них.
- заказчики НИОКР – собираются и анализируются официальные отзывы о выполненных НИОКР.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства обеспечения высшим руководством выполнения всех установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности вуза.

Сбор информации о жалобах потребителей и несоответствующих услугах осуществляется посредством электронной почты, телефонной связи. Данные о несоответствующих услугах и жалобах потребителей анализируются высшим руководством РУТ (МИИТ) непосредственно в ходе осуществления деятельности, а также при проведении ежегодного анализа СМК, принимаются решения по улучшению качества услуг и обслуживания клиентов.

Одним из методов мониторинга, применяемый в РУТ (МИИТ), – это самооценка. Самооценка осуществляется в соответствии с рекомендациями стандарта ГОСТ Р ИСО 9004.

По результатам самооценки определяются сильные и слабые стороны, идентифицируются процессы (виды деятельности), нуждающиеся в улучшении и разрабатывается соответствующий план мероприятий по совершенствованию СМК МИИТ и ее деятельности в целом.

В РУТ (МИИТ) периодически проводятся ВА. ВА проводится по всем процессам СМК, устанавливая связь между целями процесса, ходом реализации процесса и результатами процесса и выявляя слабые стороны и области для улучшения.

Результаты внутренних аудитов служат входными данными для анализа СМК со стороны руководства, позволяют университету декларировать свое соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р 52614.2, Стандартов и директив ENQA и обеспечивают внутренним и внешним потребителям уверенность в стабильном качестве предоставляемых университетом научно-образовательных услуг и надежности СМК РУТ (МИИТ).

Внутренние аудиты осуществляются с целью:

- определения соответствия выполненных в рамках СМК мероприятий запланированным действиям;
- поддержания СМК в работоспособном состоянии в соответствии с требованиями;
- анализа оценки и постоянного повышения результативности СМК;
- определения потенциальных возможностей для улучшения;
- определения степени достижения целей и реализации Политики.

Критерии, область применения, частота, методы, формы отчетности по ВА СМК определены в СМК-ДП-2.03.

Годовое планирование ВА осуществляется в форме годовой программы внутренних аудитов СМК, которые составляются с учетом статуса и важности процессов и подразделений, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

Внутренние аудиты проводятся группами по аудиту. Группы по аудиту формируются из сотрудников РУТ (МИИТ), прошедших специальное обучение. Аудиторы не проверяют ту деятельность, в которой принимают участие или являются ответственными за ее осуществление.

Проверки в СП проводятся в соответствии с планами аудита, содержащих объекты проверки и критерии аудита. По результатам аудитов группы по аудиту оформляют протоколы о несоответствиях и отчеты по аудитам.

Руководители проверяемых подразделений разрабатывают и осуществляют в установленные сроки коррекции, КД и/или ПД, направленные на устранение несоответствий и их причин.

Данные отчетов по аудитам включаются в Отчет о функционировании СМК для проведения анализа СМК

В ходе выполнения процессов СМК осуществляется мониторинг процессов путем сравнения полученных фактических значений контролируемых параметров с их заданными значениями.

Выполнение значений контролируемых параметров процесса должно обеспечивать достижение значений показателей процесса.

Мониторинг и измерение уровня качества образовательных услуг РУТ (МИИТ) состоит из двух систем:

- мониторинга и измерения качества результата образовательного процесса: соответствия уровня знаний студентов и выпускников требованиям ГСО высшего профессионального образования;
- мониторинга и измерения характеристик системы обеспечения качества: содержания образования, уровня подготовки абитуриентов, качества преподавательских кадров, информационно-методического обеспечения, материально-технического обеспечения, качества подготовки, используемых образовательных технологий, НТД.

Объектами мониторинга и измерения качества результата образовательного процесса являются:

- уровень знаний, умений и навыков студентов во время обучения (промежуточный контроль);
- знания, умения и навыки выпускников (выходной контроль).

Измерение уровня знаний, умений и навыков студентов во время обучения осуществляется при проведении следующих контрольных мероприятий:

- промежуточных аттестаций студентов;
- экзаменов;
- зачетов;
- защит курсовых проектов (работ).

Для измерений уровня знаний, умений и навыков студентов используются традиционные методы (собеседование, защита рефератов и курсовых проектов и работ, сдача экзаменов с использованием экзаменационных билетов, тестов и др.).

Измерение знаний, умений и навыков выпускников осуществляется:

- при сдаче государственных экзаменов;
- в процессе защиты выпускной квалификационной работы.

Ответственными за измерение знаний, умений и навыков выпускников РУТ (МИИТ) являются зав. выпускающими кафедрами.

Свидетельством соответствия критериям приемки продукции в вузе является диплом о высшем образовании с приложением, в котором указана оценка уровня знаний выпускника по изученным дисциплинам. В дипломе указывается лицо, санкционировавшее выпуск продукции – ректор вуза. Выдача диплома осуществляется только после завершения теоретического курса и успешного прохождения итоговых аттестационных мероприятий.

Мониторинг и измерение качества выполняемых в РУТ (МИИТ) НИОКР осуществляется в процессе сдачи-приемки выполненных НИОКР и подписания заказчиком акта сдачи-приемки работ. В случае возникновения любого рода несоответствий, они оформляются письменно, в виде рекламаций, анализируются и служат основой для принятия соответствующих КД.

В университете реализуется управление следующими видами несоответствий:

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

Установление факта несоответствий в МИИТ определяется на основании следующих источников:

- взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами;
- ВА;
- по результатам самооценки МИИТ;
- по результатам комплексной оценки деятельности;
- по результатам внешнего аудита.

Деятельность по управлению несоответствиями в РУТ (МИИТ) регламентируется документированной процедурой СМК-ДП-2.04.

В университете определены, собираются и анализируются данные, необходимые для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также определения возможных областей для улучшения СМК.

Анализируемые данные по качеству включают:

- результаты измерения процессов СМК
- результаты ВА;
- данные об удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- результаты образовательного процесса - знания, умения и навыки студентов;
- показатели результативности НИР;
- -показатели результативности деятельности ППС.

По результатам анализа данных на совещаниях различного уровня управления устанавливаются причины существующих и потенциальных проблем (несоответствий) и принимаются решения по проведению КД/ПД. Результаты анализа данных используются для анализа СМК со стороны руководства.

11. Улучшение

Постоянное улучшение – это повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования.

В РУТ (МИИТ) процесс постоянного улучшения используется как инструмент для улучшения внутренней результативности и эффективности СМК, а также удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон путем рационального использования опыта и знаний персонала. В процессе постоянного улучшения участвуют все работники университета.

Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на ПРК.

Постоянное улучшение распространяется на:

- продукцию (результаты образовательного процесса, в том числе знания, умения и навыки выпускников, а также результаты НТД университета);

- процессы;
- СМК;
- производственную среду.

В результате процесса постоянного улучшения:

- выбирается оптимальная организация процессов различного уровня;
- повышается результативность и эффективность процессов СМК;
- улучшается инфраструктура и производственная среда;
- снижаются затраты путем устранения неэффективных, нерациональных действий и эффективного использования всех видов ресурсов;
- повышается качество научно-образовательных услуг путем закрепления начатых изменений в СМК РУТ (МИИТ);
- повышается мотивированность персонала путем привлечения всех сотрудников к участию в жизни университете, придания работе творческого характера и возможности самореализации сотрудников.

Для реализации процесса постоянного улучшения в РУТ (МИИТ) осуществляется следующее:

- высшее руководство демонстрирует свою приверженность и активно участвует в разработке и улучшении СМК;
- высшее руководство обеспечивает, чтобы Политика в области качества включала приверженность к выполнению требований и постоянному улучшению;
- высшее руководство обеспечивает планирование качества, которое включает постоянное улучшение СМК;
- результаты анализа СМК руководством включают действия, относящиеся к улучшению СМК и ее процессов;
- определяются и своевременно обеспечиваются необходимые ресурсы для внедрения и улучшения процессов СМК, а также внедряются инновационные образовательные технологии;
- определяются, планируются и внедряются действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия и достижения улучшений, которые включают определение потребности в использовании применяемых методов, в том числе статистических;
- создана система измерений и обратной связи, согласно которой определяются, собираются и анализируются соответствующие данные

по оценке пригодности и результативности СМК и выявлению возможности улучшений;

- постоянно производится сбор количественных характеристик, осуществляемых процессов и результатов работ;
- улучшается СМК путем реализации Политики и целей в области качества, а также результатов аудитов, КД и КД;
- анализа данных для улучшения, анализа со стороны руководства, менеджмента ресурсов;
- с целью поддержания соответствия процессов и продукции требованиям ко всем процессам СМК университете применяется цикл улучшения Деминга «Plan - Do - Check - Action» (приложение 5);
- осуществляется участие персонала в работе по постоянному улучшению, делегирование полномочий, групповая работа и создание команд по улучшению, обучение и повышение квалификации;
- мероприятия по постоянному улучшению планируются и выполняются в соответствии с количественными целями и показателями результативности процессов;
- приоритеты стратегического развития университета согласованы и доведены до сведения всех сотрудников;
- цели улучшения качества регулярно пересматриваются и отражают изменения ожиданий потребителей и заинтересованных сторон;
- реализуется нацеленность на потребности заинтересованных сторон;
- осуществляется стандартизация достижений посредством документирования СМК.

Процесс постоянного улучшения состоит из следующих стадий:

- выбор процессов для улучшения;
- описание и оценка процессов;
- улучшение процессов;
- стандартизация и внедрение улучшенных процессов.

Для улучшения выбираются процессы, которые на данный момент являются наиболее критическими и в первую очередь нуждаются в улучшении. Критические процессы или процессы, нуждающиеся в улучшении, определяются в результате осуществления следующих действий:

- ВА
- инспекционных и сертификационных контролей (проверок);
- текущей деятельности подразделений;

- получения жалоб и рекламаций от потребителей и заинтересованных сторон.

В РУТ (МИИТ) предпринимаются предупреждающие действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Любое предупреждающее действие определяется важностью проблемы и соизмеряется с затратами на его выполнение.

Ответственность за руководство, координацию и контроль ПД, осуществляемых в университете, а также оценку их эффективности возложена на ПРК.