

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Казанский государственный
аграрный университет

Д.И. Файзрахманов

« 04 »

12

2009г.



Система менеджмента качества

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК 04-01-2009

Экз. № 2

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 2
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНО Специалистом по качеству
 2. ПРИНЯТО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора № ___ от «___»
 _____ 2009 г.

3. ВВЕДЕНО Редакция 1

4. Перед ознакомлением с содержанием или работой с настоящим документом каждый пользователь должен проверить наличие на титульном листе документа факт нахождения его на учете и управлении. Действительность документа подтверждается наличием на титульном листе документа номера его экземпляра.

Отсутствие на титульном листе документа отметки «№ экз. _____», штампа «Контрольный экземпляр» на подлиннике документа или рукописного номера экземпляра на его копии, свидетельствует об отсутствии каких-либо гарантий со стороны лиц, отвечающих за управление документацией системы менеджмента качества, за актуальность настоящего экземпляра.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 3
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

СОДЕРЖАНИЕ

Сокращения и обозначения, используемые в документе	5
Нормативные ссылки	5
Термины и определения	5
Введение	5
1. Область распространения СМК	6
2. Система менеджмента качества Казанского ГАУ	6
2.1. Модель СМК Казанского ГАУ	6
2.2. Процессы и виды деятельности в СМК Казанского ГАУ	7
2.3. Менеджмент процессов в системе качества	8
2.4. Документация системы менеджмента качества Казанского ГАУ	9
2.4.1. Структура и назначение документации СМК Казанского ГАУ	9
2.4.2. Управление документацией СМК Казанского ГАУ	10
2.4.3. Управление записями и данными по качеству	10
3. Деятельность руководства в системе менеджмента качества	11
3.1. Ответственность руководства Казанского ГАУ	11
3.2. Ориентация на заинтересованные стороны	12
3.3. Политика области качества	12
3.4. Планирование	13
3.4.1. Цели в области качества	13
3.4.2. Планирование СМК Казанского ГАУ	14
3.5. Ответственность, полномочия и информирование	14
3.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей	14
3.5.2. Внутреннее информирование	15
3.6. Анализ СМК руководством Казанского ГАУ	15
3.6.1. Отчет представителя руководства по качеству	15
3.6.2. Деятельность руководства по анализу СМК	16
4. Менеджмент основных процессов СМК Казанского ГАУ	16
4.1. Процесс «Проектирование и разработка образовательных программ»	16
4.2. Процесс «Прием студентов»	16
4.3. Процесс «Реализация основных образовательных программ»	16
4.4. Процесс «Подготовка кадров высшей квалификации»	16
4.5. Процесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»	17
4.6. Процесс «Научные исследования и разработки»	17
4.7. Процесс «Инновационная деятельность»	17
5. Деятельность Казанского ГАУ по измерению, анализу и улучшению	17
5.1. Мониторинг, измерение и анализ	17
5.1.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон Казанского ГАУ	17
5.1.2. Внутренние проверки (аудиты) СМК Казанского ГАУ	17
5.1.3. Измерение и анализ характеристик процессов системы Казанского ГАУ	18
5.1.4. Самооценка в сравнении с другими ОУ	18
5.2. Управление несоответствиями	18
5.3. Улучшения	19
5.3.1. Планируемые улучшения СМК Казанского ГАУ	19
5.3.2. Корректирующие и предупреждающие действия	19
Приложение А. Состав и назначение документации СМК Казанского ГАУ	20
Приложение Б. Типовая организационная структура системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета	23

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 4
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Приложение В. Перечень документации СМК Казанского государственного аграрного университета	25
Приложение Г. Политика в области качества Казанского государственного аграрного университета	26
Приложение Д. Организационная структура Казанского государственного аграрного университета	27
Лист ознакомления	
Лист регистрации изменений	

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 5
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТЕ

ENQA — Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании
ГОСТ — государственный стандарт
ДП — документированная процедура
КД — корректирующие действия
ОУ — образовательное учреждение
ПД — предупреждающие действия
ПРК – представитель руководства по качеству
РК — руководство по качеству
СМК — система менеджмента качества
СП – спецификация процесса
ТМ — типовая модель системы качества

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Закон Российской Федерации "Об образовании";
Федеральный закон Российской Федерации "О высшем и послевузовском образовании";
Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандарты и директивы ENQA);
Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования;
ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО 19011-2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Все термины, использованные в настоящем документе, трактуются в соответствии с Терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования версии 2006 года, а также ГОСТ Р ИСО 9000.

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ предназначен для формализованного представления системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета.

Настоящий документ разработан на основе следующих документов:

- 1) Стандарты и Директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандарты и директивы ENQA).
- 2) Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001.
- 3) Типовая модель системы качества образовательного учреждения, рекомендованная Федеральным агентством по образованию и Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Письмо Управления учреждений образования от 22.05.2006 N 836/12-16 "О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов").

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 6
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

В основу системы менеджмента качества Казанского ГАУ положен процессный подход. Типовой реестр процессов и видов деятельности, осуществляемых в рамках системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета, приведен в разделе 2.2 "Процессы и виды деятельности в системе менеджмента качества Казанского ГАУ". Описание соответствующих процессов и ссылки на соответствующую документацию системы качества приведены в разделе "Менеджмент основных процессов системы менеджмента качества Казанского ГАУ " и "Менеджмент ресурсов и вспомогательные процессы системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета " (разделы 4).

При внедрении системы менеджмента качества в Казанском государственном аграрном университете допускается дополнение и уточнение типового реестра процессов и видов деятельности Казанского ГАУ. Основной целью изменения реестра является обеспечение (повышение) гарантии качества результатов для различных видов деятельности Казанского ГАУ. При определении состава процессов и видов деятельности Казанского государственного аграрного университета, а также выборе форм управления различными видами деятельности следует учитывать специфические особенности его функционирования.

1. ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

Система менеджмента качества (СМК) распространяется на все основные виды деятельности Казанского государственного аграрного университета:

- предоставление образовательных услуг;
- воспитательную деятельность;
- научно-исследовательскую деятельность;
- социальную защиту сотрудников и обучающихся;
- совершенствование системы управления университетом.

2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАЗАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АГРАРНОГО УНИВЕРСИТЕТА

2.1. Модель СМК Казанского ГАУ

На рисунке 2.1 приведена обобщенная модель системы менеджмента качества Казанского ГАУ, учитывающая требования "Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы", разработанные Европейской ассоциацией гарантии качества в высшем образовании (ENQA), а также требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 7
PK 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

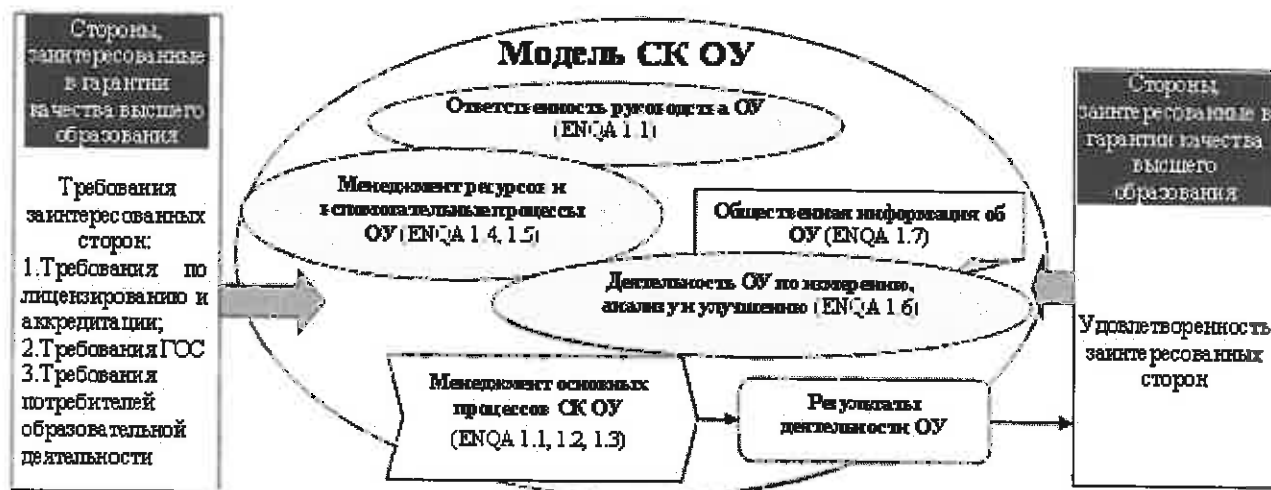


Рисунок 2.1. - Модель системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета

Казанский ГАУ реализует эту обобщенную модель в виде системы качества своей организации. Реализованная модель документируется и начинает носить характер внутренних требований, гарантирующих качество результатов образовательной, научной и иных видов деятельности Казанского государственного аграрного университета.

Типовая модель системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета - упорядоченная совокупность рекомендаций.

В том случае, когда положения типовой модели SMK Казанского государственного аграрного университета затрагивают области, которые регламентируются требованиями ГОС, органов лицензирования и аккредитации, Казанский ГАУ гарантирует, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют и доступны для независимой экспертизы.

Типовая модель системы менеджмента качества Казанского ГАУ включает следующие разделы, устанавливающие требования системы качества в образовательном учреждении:

- раздел 2.1 "Модель SMK Казанского ГАУ";
- раздел 2.4 "Документация системы качества Казанского ГАУ";
- раздел 3 "Деятельность руководства в системе качества";
- раздел 4 "Менеджмент основных процессов системы качества Казанского ГАУ";
- раздел 5 "Деятельность Казанского ГАУ по измерению, анализу и улучшению";
- раздел 6 "Информирование общества".

2.2. Процессы и виды деятельности в системе менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета

В системе менеджмента качества Казанского ГАУ применяются следующие формы управления деятельностью:

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

Функциональное управление подразделением предполагает, что подразделение в своей деятельности, реализует сформулированную для него функцию, не ориентируясь при этом на потребителя, и отчитывается только перед своим руководством.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 8
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Процессные и проектные формы, как наиболее ресурсно-затратные применяются только в случае четкой идентификации внутренних или внешних потребителей этих форм деятельности, формализации их требований и организации постоянной действующей системы измерения и анализа выбранных процессов и/или проектов. При изменении внешней или внутренней среды Казанского ГАУ, приводящей к изменениям требований заинтересованных сторон Казанского государственного аграрного университета, состав процессов системы качества может изменяться, а требования к входам и выходам процессов корректироваться.

Состав процессов системы качества на текущий период определяется на основании:

- стратегии и политики в области качества, вытекающей из требований потребителей;

- целей, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

Формирование Политики и целей Казанского ГАУ в области качества описано в разделах 3.3 и 3.4.1.

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

Реестр процессов и видов деятельности системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета приведен в Приложении Г. Описание основных процессов системы качества Казанского ГАУ приведено в разделах 4.

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета. Указанные виды деятельности описаны в разделе 5 "Деятельность Казанского ГАУ по измерению, анализу и улучшению".

2.3. Менеджмент процессов в системе менеджмента качества

В системе менеджмента качества Казанского ГАУ **менеджмент процесса** интерпретируется в соответствии с "Терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования" и включает:

- **планирование** качества процесса (см. раздел 3.4.2);
- **обеспечение** качества процесса;
- **управление** качеством процесса;
- **улучшение** качества процесса.

Планирование основных процессов Казанского ГАУ ведется на основе стратегии развития системы качества (см. разделы 3.3, 3.4) с использованием инструментов менеджмента качества.

Для каждого процесса системы качества разрабатывается и регулярно обновляется спецификация процесса, в которой отражаются:

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;

- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;

- **взаимосвязь** процесса с другими процессами системы менеджмента качества Казанского ГАУ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса (спецификация процесса);

- цели процесса и индикаторы достижения целей (спецификация процесса);

- **измеряемые** показатели качества процессов, используемые методы измерений и анализа показателей качества (спецификация процесса);

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 9
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

– управляющая документация процесса, включая обязательные документированные процедуры СТО 08-02-2009 "Управление несоответствиями" и СТО 08-03-2009 "Порядок осуществления корректирующих и предупреждающих действий";

– планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов (приложение В к спецификации процесса).

Результаты планирования процесса фиксируются и вносятся в **спецификацию процесса**. Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.

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

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

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

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов системы качества Казанского ГАУ определено в разделе 3.5.1 "Распределение ответственности и полномочий в системе менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета".

Правила документирования процессов определены в разделе 2.4 "Документация СМК Казанского ГАУ".

2.4. Документация системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета

2.4.1. Структура и назначение документации системы качества Казанского государственного аграрного университета

Состав и структура документации системы качества представлена в Приложении А.

Политика высшего руководства Казанского ГАУ в области качества приведена в настоящем документе в Приложении Д, информация о целях в области качества содержится в спецификациях процессов.

Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК, спецификации процессов (СП), документированные процедуры (ДП), должностные и рабочие инструкции (ДИ и РИ), приложения и другие документы СМК Казанского ГАУ.

Каждый процесс описывается с помощью комплекта документов СМК разного уровня, при этом используются следующие:

- руководство по качеству;
- спецификация процесса (СП);
- документированные процедуры (ДП);
- должностные и методические инструкции, положения о структурных подразделениях (ДИ и МИ, ПСП);
- формы (Ф).

Назначение документов системы менеджмента качества описано в Приложении А к настоящему документу.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 10
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

2.4.2. Управление документацией СМК Казанского ГАУ

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры СТО 04-01-2009 «Управление документацией» и предусматривает следующие этапы:

1) Для внутренних документов:

- разработка, проверка, утверждение и регистрация документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылка учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификация изменений в контрольный экземпляр;
- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылка учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
- введение документа в практику работы персонала;
- изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

2) Для внешних документов:

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

Информация о действующей документации системы менеджмента качества Казанского ГАУ (РК, СП, ДП, ДИ, МИ, ПСП, Ф, а также иная нормативная документация) приведена в соответствующих Перечнях действующих документов, в которых указываются номер документа, текущая версия, дата ввода в действие и ответственный за данный документ.

Эталонные образцы утвержденных и действующих документов системы менеджмента качества Казанского ГАУ в бумажном и электронном виде хранятся в архиве Представителя руководства по качеству, а также у специалиста по качеству.

Документы СМК Казанского государственного аграрного университета, а также формы и шаблоны соответствующих документов, в электронном виде хранятся в информационной системе Казанского государственного аграрного университета и доступны сотрудникам Казанского государственного аграрного университета в соответствии с установленным и документально закрепленным распределением ответственности и полномочий сотрудников Казанского ГАУ (см. раздел 3.5 "Ответственность, полномочия и информирование").

2.4.3. Управление записями о качестве

Записи о качестве являются объективным подтверждением выполнения действий в рамках СМК, а также соблюдения всех требований, установленных для продукции учебной деятельности.

В записях регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности Казанского ГАУ:

- анализ СМК со стороны руководства (Стандарт ENQA 1.1);
- управление образовательными программами и квалификациями (Стандарт ENQA 1.2);
- оценка студентов (Стандарт ENQA 1.3);
- образование, подготовка навыка и опыт персонала Казанского ГАУ (Стандарт ENQA 1.4);

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 11
ПК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

- данные о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных обучения и поддержки студентов (Стандарт ENQA 1.5);

- планирование и проведение внутренних аудитов СМК (Стандарт ENQA 1.6);

- анализ данных о процессах СМК (Стандарт ENQA 1.6);

- управление несоответствиями (Стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);

- результаты корректирующих и предупреждающих действий (Стандарт ENQA 1.6).

Управление записями о качестве определено в СТО 04-03-2009, в которой устанавливается:

- ответственность за сбор и хранение записей о качестве;

- место, срок хранения записей и право доступа к ним;

- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию, и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

3. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

3.1. Ответственность руководства Казанского ГАУ

В область ответственности руководства Казанского ГАУ входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании:

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;

- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности Казанского ГАУ, его достижениях и планах развития (см. раздел 6);

- понимание всеми сотрудниками Казанского государственного аграрного университета требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;

- формирование и реализация

- политики Казанского ГАУ в области качества;

- наличие у руководителей процессов СМК и подразделений Казанского ГАУ целей в области качества;

- поддержание структуры процессов и организационной структуры Казанского ГАУ наиболее отвечающей стоящим перед Казанским государственным аграрным университетом целям;

- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества, а также поддержания компетентности персонала Казанского государственного аграрного университета, гарантирующей качество высшего образования;

- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество;

- ежегодная оценка системы менеджмента качества Казанского ГАУ.

Основные виды деятельности руководства в системе качества Казанского государственного аграрного университета указаны в части 1 Приложения Г. Деятельность руководства в системе качества Казанского ГАУ охватывает:

1) Деятельность по формированию и реализации Политики Казанского ГАУ в области качества (см. раздел 3.3 "Политика в области качества").

2) Деятельность по планированию и развитию системы менеджмента качества (см. раздел 3.4 "Планирование системы качества").

3) Деятельность по распределению ответственности и полномочий должностных лиц и сотрудников Казанского ГАУ в области СМК (см. раздел 3.5.1 "Распределение ответственности и полномочий в СМК Казанского ГАУ").

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 12
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

4) Деятельность по подготовке Казанского ГАУ к лицензированию, аттестации и аккредитации.

5) Деятельность по анализу и оценке эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства (см. раздел 3.6.2 "Деятельность руководства по анализу системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета").

6) Деятельность по обеспечению финансирования системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета.

3.2. Ориентация на потребителя и заинтересованные стороны

В качестве потребителей результатов образовательного процесса выступают:

- студенты и их семьи;
- организации-работодатели;
- 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:

- Законом РФ "Об образовании";
- Федеральным Законом РФ "О высшем и послевузовском образовании";
- постановлениями Правительства РФ, регламентирующими деятельность

Министерства образования и науки РФ, Федерального агентства по образованию и Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки.

Деятельность Казанского государственного аграрного университета, связанная с выполнением обязательных требований, реализуется в рамках административной системы Казанского государственного аграрного университета через функциональное и организационно-распорядительное управление.

3.3. Политика области качества

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

- концепции Казанского государственного аграрного университета;
- Программы развития Казанского государственного аграрного университета на 2009-2012 гг.;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей Казанского государственного аграрного университета и других заинтересованных сторон;
- стандартов и директив гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандарты и директивы ENQA);
- информации о результатах функционирования системы качества Казанского ГАУ за предыдущие периоды.

Ректор Казанского государственного аграрного университета на период до 5 лет разрабатывает Программу развития Казанского ГАУ которая отражает следующие ключевые аспекты:

- стратегические принципы и цели Казанского ГАУ;
- образовательная деятельность;
- воспитательная деятельность;
- научно-исследовательская деятельность;
- информатизация университета;
- расширение внешних и зарубежных связей университета;
- социальная защита обучающихся и сотрудников;

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 13
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

- совершенствование системы управления университетом;
- ожидаемые результаты от реализации программы;
- развитие кадровой политики;
- ресурсное обеспечение и инвестиции;
- развитие инфраструктуры Казанского ГАУ;
- финансовое управление.

На основе общей Программы развития Казанского государственного аграрного университета разрабатывается Программа формирования в Казанском ГАУ системы менеджмента качества (далее – Программа) и формулируется Политика Казанского ГАУ в области качества (Приложение Д).

Программа и политика Казанского ГАУ в области качества обсуждается с руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий сотрудников Казанского государственного аграрного университета, обучающихся, партнеров Казанского государственного аграрного университета и иных заинтересованных сторон.

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

Политика Казанского ГАУ в области качества доводится до сведения всех сотрудников Казанского ГАУ, его партнеров и иных заинтересованных сторон.

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

Ответственность за понимание Политики на всех уровнях руководства Казанского ГАУ несет ректор Казанского государственного аграрного университета.

3.4. Планирование

3.4.1. Цели в области качества

При формировании Целей в области качества учитываются два аспекта:

- актуализация целей осуществляется по мере их достижения и в рамках установленной Политики;
- при пересмотре Политики появляются цели, связанные с ее новыми направлениями.

Руководство Казанского ГАУ последовательно согласовывает проекты целей с руководителями процессов и подразделений. Информация обо всех параметрах согласованных Целей в области качества содержится в приложениях к спецификациям процессов. К этим параметрам относятся:

- название показателей, связанных с целью в области качества;
- измеряемые значения показателей;
- единицы измерения показателей;
- метод измерения значений показателей;
- методы анализа измеренных значений показателей;
- место хранения результатов измерения и анализа;
- начальные (базовые) значения показателей;
- целевые (планируемые) значения показателей.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 14
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

3.4.2. Планирование системы менеджмента качества Казанского ГАУ

В контексте типовой модели системы менеджмента качества Казанского ГАУ под планированием системы менеджмента качества понимается проектирование, разработка и внедрение системы качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

Вследствие этого, принята и реализована следующая логика создания системы менеджмента качества Казанского ГАУ:

Голос потребителя - Требования потребителя - Политика Казанского государственного аграрного университета в области качества - Цели в области качества и показатели их достижения - Совокупность процессов для достижения целей в области качества - Улучшение показателей процессов (показателей достижения целей) с помощью системы менеджмента качества.

Области деятельности системы менеджмента качества Казанского ГАУ, которые оказались не охваченными целями в области качества и показателями их достижения, но имеющие существенное значение для СМК Казанского ГАУ, реализуют не процессную форму управления, а функциональную и/или организационно-распорядительную.

3.5. Ответственность, полномочия и информирование

3.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей

Распределение ответственности и полномочий в рамках системы управления качеством в Казанском ГАУ, реализуемой путем функциональной и организационно-распорядительной формы управления, осуществляется с помощью организационной структуры Казанского ГАУ.

Организационная структура системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета приведена в Приложении Б.

Ответственность и полномочия руководящего персонала и всех сотрудников определены также в документированных процедурах, инструкциях, в том числе, должностных или иных документах, включенных в документацию системы менеджмента качества Казанского ГАУ.

3.5.1.1. Представитель руководства в области качества

Представитель руководства в области качества назначается приказом ректора.

Представитель руководства наделяется следующими полномочиями:

– осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и/или СМК;

– организует взаимодействие ректора Казанского ГАУ с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;

– информирует руководство о проблемах функционирования системы менеджмента качества, в том числе о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов;

– контролирует деятельность руководителей процессов по результатам:

○ сбора и анализа данных о процессе;

○ работы с несоответствиями;

○ мероприятий (планируемых, корректирующих и предупреждающих), выполняемых в рамках процессов.

На Представителя руководства в области качества возлагается следующая ответственность:

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 15
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов;
- организация и проведение внутренних проверок в Казанском ГАУ;
- анализ результативности СМК;
- подготовка и представление руководству предприятия данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками Казанского ГАУ.

3.5.1.2. Руководители процессов системы качества Казанского ГАУ

Руководители процессов назначаются приказом ректора Казанского государственного аграрного университета, о чем делаются соответствующие записи.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах - планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса (см. "Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования").

Руководитель процесса уполномочен:

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

3.5.2. Внутреннее информирование

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

Оперативно информация о функционировании системы менеджмента качества Казанского ГАУ может выноситься на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов.

Представитель руководства по качеству, руководители подразделений и руководители процессов СМК Казанского ГАУ информируют остальной персонал Казанского ГАУ о состоянии и развитии системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета на совещаниях подразделений, которые проводятся не реже установленной периодичности.

3.6. Анализ СМК руководством Казанского ГАУ

3.6.1. Отчет представителя руководства по качеству

Представитель руководства по качеству, не реже, чем 1 раз в год (1 раз в 6 месяцев), готовит и составляет отчет по результатам функционирования системы менеджмента качества, с оценкой ее результативности и достижения установленных целей Казанского ГАУ в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о системе менеджмента качества (см. раздел 5 "Деятельность Казанского ГАУ по измерению, анализу и улучшению").

Отчет Представителя руководства содержит информацию:

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 16
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

– об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики.

- о внутренних аудитах;
- о работе с несоответствиями и рекламациями;
- данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках Казанского государственного аграрного университета, а также данные о результативности и эффективности процессов системы менеджмента качества Казанского ГАУ;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
- об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- предложения по внесению изменений в СМК Казанского государственного аграрного университета

3.6.2. Деятельность руководства по анализу системы менеджмента качества

На основе отчета Представителя руководства по качеству высшее руководство Казанского ГАУ не реже, чем один раз в год, дает оценку результативности действия системы менеджмента качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели Казанского ГАУ в области качества и планируемые ресурсы.

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

4. МЕНЕДЖМЕНТ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА КАЗАНСКОГО ГАУ

4.1 Процесс «Проектирование и разработка образовательных программ»

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

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

4.2 Процесс «Прием студентов»

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

4.3. Процесс «Реализация основных образовательных программ»

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

4.4 Процесс «Подготовка кадров высшей квалификации»

Деятельность Казанского государственного аграрного университета по подготовке специалистов высшей квалификации – кандидатов и докторов наук.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 17
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

4.5 Процесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися»

Деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучающимися (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

4.6 Процесс «Научные исследования и разработки»

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

4.7 Процесс «Инновационная деятельность»

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

5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАЗАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АГРАРНОГО УНИВЕРСИТЕТА ПО ИЗМЕРЕНИЮ, АНАЛИЗУ И УЛУЧШЕНИЮ

5.1. Мониторинг, измерение и анализ

5.1.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон Казанского ГАУ

Потребители результатов образовательного процесса указаны в разделах 3.2, 4.1.

Исследование требований потребителей образовательных услуг в системе качества осуществляется в рамках процесса. В рамках этого же процесса осуществляется измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в спецификации этого процесса.

5.1.2. Внутренние проверки (аудиты) системы качества Казанского государственного аграрного университета

Ежегодно Представитель руководства в области качества составляет «Программу внутренних аудитов СМК» и представляет ее на утверждение высшему руководству Казанского ГАУ

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

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

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

- соответствие описанной в СМК деятельности требованиям "Стандартов и Директив гарантии качества высшего образования на территории Европы";
- соответствие документации СМК требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001;
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в документах СМК.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 18
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Внутренний аудит проводится в соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011 и состоит из 3-х основных этапов:

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

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность. Требования к аудиторам изложены в СТО 08-01-2009. Результаты внутренних проверок используются:

- Представителем руководства в области качества при подготовке ежегодного отчета руководству Казанского ГАУ

- руководителями процессов при:

- оценке эффективности и результативности процесса;
- принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (в соответствии с СТО 08-03-2009);
- планировании мероприятий по улучшению процессов системы качества Казанского государственного аграрного университета.

Последовательность проведения внутренних аудитов описана в СТО 08-01-2009.

5.1.3. Измерение и анализ характеристик процессов системы Казанского государственного аграрного университета

В основу выбора методов измерения и анализа данных в Казанском государственном аграрном университете положены следующие принципы:

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

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

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

5.1.4. Самооценка в сравнении с другими вузами.

Казанский ГАУ периодически проводит самооценку эффективности функционирования системы менеджмента качества с использованием модели совершенствования деятельности конкурса Министерства образования и науки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов»

5.2. Управление несоответствиями

Деятельность по управлению несоответствиями в Казанском ГАУ регламентируется документированной процедурой СТО 08-02-2009.

В Казанском ГАУ реализуется управление следующими видами несоответствий:

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

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. раздел 4);

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 19
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

– внутренних проверок (см. раздел 5.1.2);
– по результатам самооценки Казанского ГАУ (см. раздел 5.1.4);
– по результатам внешнего аудита Казанского ГАУ в ходе лицензирования, аттестации и аккредитации.

Перечень и виды возможных несоответствий устанавливается документированной процедурой СТО 08-02-2009.

5.3. Улучшения

5.3.1. Планируемые улучшения СМК Казанского ГАУ

Планирование улучшений системы Казанского ГАУ реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики и целей в области качества и осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящего документа.

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

В рамках основных процессов системы менеджмента качества Казанского ГАУ разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов (см. раздел 4, 5.1). Запланированные мероприятия по улучшению процессов отражаются в спецификации процесса.

5.3.2. Корректирующие и предупреждающие действия

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск корректирующих или предупреждающих мероприятий в соответствии с документированной процедурой СТО 08-03-2009.

Записи об этих действиях содержатся в спецификациях процессов в разделе «Корректирующие и предупреждающие действия».

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
Разработал	Специалист по качеству		
Согласовал	Ответственный представитель руководства по качеству		

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 20
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Приложение А

Состав и назначение документации СМК Казанского государственного аграрного университета

Руководство по качеству

- является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей Казанского ГАУ в области качества;
- демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в Казанском ГАУ системы менеджмента качества;
- определяет область применения СМК Казанского ГАУ;
- создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства Казанского ГАУ, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества;
- обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы;
- определяется структуру и систему документации СМК Казанского ГАУ;
- представляет собой справочное руководство по документации СМК Казанского ГАУ;
- гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала.

Спецификация процесса

Дает статическое описание процесса.

Документирует атрибуты менеджмента процесса - планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса.

Разделы спецификации процесса

Планирование процесса

Цели процесса в области качества	Приложение Б "Цели процесса и показатели их достижения", графа "Цели процесса"
Измерение и анализ процесса	Приложение Б "Цели процесса и показатели их достижения", графа "Метод измерения" и "Метод анализа"
Мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса	Приложение В "Мероприятия по улучшению процесса", графа "Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора"
Взаимодействия процесса (поставщики / потребители)	1. Раздел 2 "Результаты процесса и их потребители" 2. Раздел 3 "Внешние поставщики и входы процесса"
Ресурсы процесса	Раздел 5 "Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы", графа "Требуемые ресурсы"
Документы управления процессом	Раздел 5 "Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы", графа "Регламентирующая документация"

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 21
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Обеспечение процесса

Предоставление ресурсов для управления процессом

Раздел 5 "Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы"

Для достижения целевых значений показателей процесса

Управление процессом

Задание требований к значениям показателей процесса

Приложение Б "Цели процесса и показатели их достижения", графа "Целевые значения показателя на планируемый период"

Сбор и анализ данных о процессе

Приложение Б "Цели процесса и показатели их достижения", графа "Метод измерения", "Измеряемое значение" и "Единица измерения"

Управление процессом в соответствии с управляющей документацией

Раздел 5 "Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы", графа "Регламентирующая документация"

Проведение и регистрация корректирующих и предупреждающих мероприятий для выполнения требований к значениям показателей

Приложение В "Мероприятия по улучшению процесса", графа "Фактор, влияющий на изменение показателя достижения цели", "Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора"

Улучшение процесса

Задание целевых значений показателей процесса

Приложение Б "Цели процесса и показатели их достижения", графа "Целевые значения показателя на планируемый период"

Сбор и анализ данных о процессе

Приложение Б "Цели процесса и показатели их достижения", графа "Метод измерения", "Измеряемое значение" и "Единица измерения"

Реализация мероприятия для достижения целей целевых значений показателей процесса

Приложение В "Мероприятия по улучшению процесса", графа "Срок", "Ответственный"

Проведение и регистрация корректирующих и предупреждающих мероприятий для достижения целевых значений показателей процесса

Приложение В "Мероприятия по улучшению процесса", графа "Фактор, влияющий на изменение показателя достижения цели", "Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора"

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 22
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Документированная процедура

Обеспечение протекание процесса в управляемых условиях

Управляющая документированная процедура - интерпретируется как динамическое описание процесса и определяет:

- согласованную последовательность работ в рамках процесса,
- привлекаемые к работам ресурсы и участников - ответственных и исполнителей.

Состав документации СМК Казанского государственного аграрного университета представлен в приложении В.

Должностные и рабочие инструкции

Обеспечение протекание процесса в управляемых условиях

Инструкции - рабочие документы СМК, описывающие способы и технологические приемы при выполнении определенных работ на рабочих местах.

В ряде случаев вместо документированных процедур в качестве управляющих документов используются должностные, рабочие и технологические инструкции в тех случаях, когда подробности описания деятельности этих документов достаточно для обеспечения выполнения процесса в управляемых условиях.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 23
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Приложение Б

Типовая организационная структура системы менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета



**Рисунок Б.1 - Пример организационной структуры СМК
Казанского государственного аграрного университета**

На рисунке Б.1 представлена интегрированная организационная структура системы менеджмента качества Казанского ГАУ. Ниже перечислены функции, которые выполняются отдельными должностными лицами и подразделениями, входящими в организационную структуру СМК Казанского ГАУ (основные задачи, функции подразделений, должностные обязанности, права и ответственность сотрудников изложены в положениях о структурных подразделениях, инструкциях по выполнению функциональных обязанностей):

1) **Представитель руководства вуза по качеству** - лицо ответственное за создание, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение СМК Казанского государственного аграрного университета. Функции представителя руководства по качеству:

- а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- б) представление отчетов высшему руководству Казанского государственного аграрного университета о функционировании СМК и необходимых улучшениях;
- в) содействие распространению понимания требований потребителей по всему Казанскому государственному аграрному университету и др.

Обязанности представителя руководства по качеству в вузе могут быть возложены, например, на одного из проректоров, при условии расширения его сферы деятельности.

2) **Отдел контроля качества** Казанского ГАУ - структурным подразделением, основной функцией которого является непосредственная разработка, внедрение и совершенствование СМК и ее документации.

Основными задачами отдела контроля качества являются разработка и внедрение СМК по следующим этапам:

- разработка проекта политики руководства Казанского ГАУ в области качества;
- разработка плана создания и внедрения СМК Казанского ГАУ;

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 24
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

- разработка и внедрение организационной структуры СМК Казанского ГАУ;
 - разработка функциональной схемы оказания образовательных услуг с указанием обязанностей и задач всех подразделений, входящих в СМК, а также других подразделений, оказывающих прямое или косвенное влияние на качество образовательных услуг;
 - проведение внутренних аудитов и самооценки Казанского ГАУ его структурных подразделений и процессов и подготовка отчетов руководству;
 - разработка предложений руководству по совершенствованию материально-технической базы и документации в соответствии с существующими требованиями;
 - разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестация персонала);
 - разработка документации СМК Казанского ГАУ;
 - упорядочение рабочих процессов в Казанского ГАУ, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;
 - участие в процессе сертификации СМК (если необходимо);
 - поддержание эффективного функционирования и управления СМК Казанского ГАУ
- Основные функции отдела контроля качества:
- взаимодействие с внешней средой Казанского ГАУ в сфере заказчиков и потребителей образовательных услуг;
 - реализация политики в области качества;
 - планирование качества учебного процесса;
 - организация работ по улучшению качества;
 - обучение и мотивация персонала совместно с другими структурами СМК Казанского ГАУ;
 - проектирование процесса предоставления образовательных услуг;
 - проведение различных мониторинговых и контрольных операций контроля качества рабочих процессов и их результатов;
 - методическая и консультационная поддержка работ по внедрению методов менеджмента качества и разработки документации в структурных подразделениях Казанского ГАУ;
 - сбор и анализ информации о качестве предоставляемых образовательных услуг;
 - разработка предупреждающих и корректирующих мероприятий;
 - подготовка предложений по устранению несоответствий, повышению квалификации и мотивации персонала, улучшению материальной базы, улучшению управления Казанского ГАУ и качеством образования;
 - доведение выработанных предложений до руководства.
- Деятельность отдела контроля качества Казанского ГАУ регламентируется
- положением об отделе контроля качества Казанского ГАУ;
 - решениями Ученого совета, приказами и распоряжениями ректора, Представителя руководства в области качества;
 - приказами и инструктивными документами Минобрнауки РФ и другими документами;
 - рекомендациями международной организации по стандартизации (ISO).

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 25
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Приложение В

Перечень документации СМК Казанского государственного аграрного университета

Руководство по качеству

РК 04-01-2009 Руководство по качеству

Документированные процедуры

- СТО 04-01-2009 Система менеджмента качества. Управление документацией
СТО 04-03-2009 Система менеджмента качества. Управление записями о качестве
СТО 04-05-2009 Система менеджмента качества. Общие требования к построению, содержанию, оформлению и управлению «Положением о структурном подразделении», «Должностной инструкцией» и изменениями к ним
СТО 08-01-2009 Система менеджмента качества. Порядок планирования, проведения и документирования результатов внутренних аудитов
СТО 08-02-2009 Система менеджмента качества. Управление несоответствиями
СТО 08-03-2009 Система менеджмента качества. Порядок осуществления корректирующих и предупреждающих действий

Спецификации процессов

- СМК-СП-01 «Проектирование и разработка образовательных программ»
СМК-СП-02 «Прием студентов»
СМК-СП-03 «Реализация основных образовательных программ»
СМК-СП-04 «Подготовка кадров высшей квалификации»
СМК-СП-05 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»
СМК-СП-06 «Научные исследования и разработки»
СМК-СП-07 «Инновационная деятельность»

Записи по качеству

- ЗК 01-2009 Система менеджмента качества. Перечень записей по качеству кафедры
ЗК 02-2009 Система менеджмента качества. Перечень записей по качеству деканата

Должностная инструкция

- ДИ 01-2009 Должностная инструкция представителя руководства в СМК

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 26
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Приложение Г

Политика в области качества

Поддержание статуса классического университета— это способ предоставить разнообразие в выборе профессии абитуриентам и специалистов принимаемых на работу - работодателям. Университет ведет работы по развитию различных направлений научной и образовательной деятельности, проводит исследования рынка труда и образовательного рынка с целью открытия новых специальностей, формирования новых факультетов и кафедр, в соответствии с потребностями рынков.

Гарантия качества образования — это тесное творческое взаимодействие преподавателей и студентов в процессе обучения. Руководство университета всемерно поощряет и стимулирует творческую работу преподавателей и научных работников по совершенствованию образовательного процесса, внедрению в него новых технологий, результатов исследований, установлению тесного контакта с обучаемыми студентами, контролю понимания и освоения материала, проведению консультаций и собеседований.

Рост талантливой молодежи — наше будущее. Деятельность университета направлена на выявление и всемерную поддержку талантливых студентов, магистров и аспирантов; предоставление им возможности развивать свои способности в учебе и научной работе; оказание помощи в дополнительной подготовке и материальном стимулировании деятельности.

Качественное образование в университете — дело каждого сотрудника и преподавателя университета. Руководство университета создает необходимые условия для того, чтобы каждый сотрудник осознавал свою значимость и активно участвовал в реализации и функционировании системы менеджмента качества, образовательного процесса, научных и культурных программ.

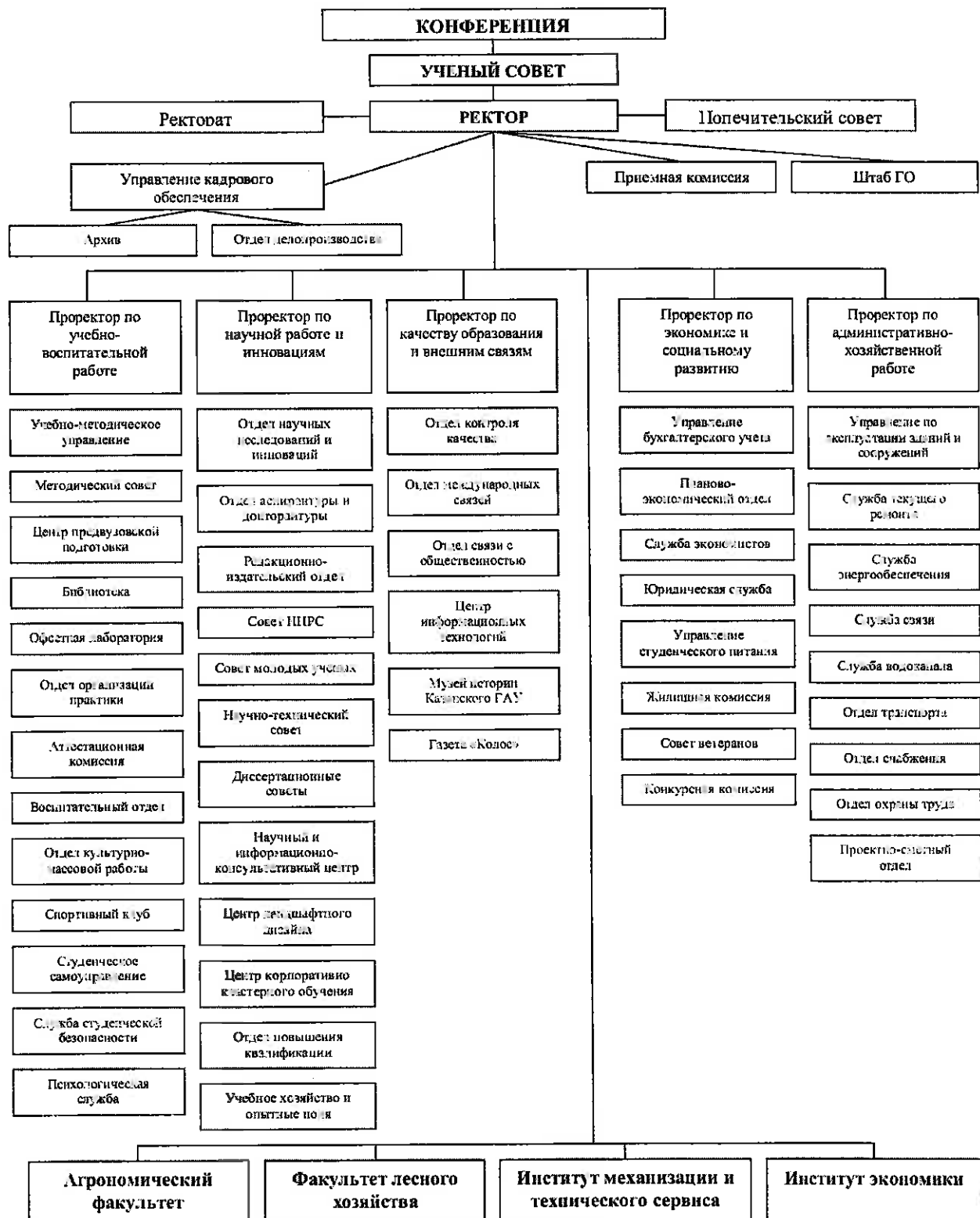
Развитие и совершенствование инфраструктуры. Деятельность университета направлена на улучшение инфраструктуры путем развития площадей новым строительством, улучшения условий учебной и рабочей деятельности университета, развития фонда жилья и объектов для отдыха студентов и сотрудников университета.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 27
РК 04-01-2009	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Листов: 29
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Приложение Д

Схема организационной структуры Казанского ГАУ

Структура управления
ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет»



ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С настоящим руководством по качеству ознакомлен:

№	Должность	Фамилия И.О.	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

