



Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования

«Дагестанский государственный университет»

ДГУ

**УТВЕРЖДЕНО**

на заседании Ученого Совета ДГУ

27.09.2012г., протокол № 1

Ректор ФГБОУ «ДГУ»

Рабданов М.Х.



## РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

### СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СМК-РК-1.00

Версия 1

Дата введения:

«17» 10 2012 г.

© Является интеллектуальной собственностью ДГУ

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена  
без разрешения Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего профессионального образования «Дагестанский государственный университет»

Махачкала, 2012

## Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего профессионального образования «Дагестанский государственный университет».

### ИСПОЛНИТЕЛИ:

Начальник отдела анализа и контроля качества образования УКО ДГУ  
Т.А.Гаджикурбанова.

### 2. УТВЕРЖДЁН И ВВЕДЁН В ДЕЙСТВИЕ

приказом ректора от «17» октября 2012 г. № 483а-1

### 3. ВВЕДЁН Впервые

### 4. ТАБЛИЦА АКТУАЛИЗАЦИИ ДОКУМЕНТА

Номер версии	Приказ о введении в действие	
	Номер	Дата

© Является интеллектуальной собственностью ДГУ

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Дагестанский государственный университет»



## Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	6
СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ .....	7
1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	11
1.1. Назначение.....	11
1.2. Область применения.....	11
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	11
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	12
3.1. Термины и определения.....	12
3.2. Обозначения и сокращения .....	15
4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	17
4.1. Общие положения.....	17
4.1.1. Описание системы менеджмента качества .....	17
4.1.2. Процессы системы менеджмента качества .....	18
4.1.3. Менеджмент процессов.....	21
4.1.4. Аутсорсинговые процессы. ....	23
4.2. Документация системы менеджмента качества .....	23
4.2.1. Общие положения.....	23
4.2.2. Руководство по качеству.....	24
4.2.3. Управление документацией.....	25
4.2.4. Управление записями.....	26
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА.....	27
5.1. Обязательства руководства.....	27
5.2. Ориентация на потребителя и заинтересованные стороны.....	28
5.3. Политика в области качества.....	29
5.4. Планирование .....	30
5.5. Цели в области качества.....	30
5.5.1. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества .....	31
5.6. Ответственность, полномочия и обмен информацией .....	32
5.6.1. Ответственность и полномочия .....	32
5.6.2. Представитель руководства по качеству.....	33





**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 4 из 81

5.6.3. Внутренний обмен информацией .....	34
5.6.4. Информирование общества .....	37
5.7. Анализ со стороны руководства.....	38
5.7.1. Общие положения.....	38
5.7.2. Входные данные для анализа .....	40
5.7.3. Выходные данные для анализа.....	41
6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ.....	41
6.1. Обеспечение ресурсами .....	41
6.1.1. Общие положения.....	41
6.1.2. Учебно-методическое обеспечение .....	42
6.1.3. Библиотечное информационное обеспечение .....	42
6.1.4. Финансовое обеспечение .....	43
6.2. Человеческие ресурсы .....	43
6.2.1. Общие положения.....	43
6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка .....	44
6.3. Инфраструктура .....	44
6.3.1. Общие положения.....	44
6.3.2. Управление инфраструктурой.....	46
6.3.3. Управление информационной средой .....	46
6.4. Производственная среда .....	46
6.4.1. Общие положения.....	46
6.4.2. Управление окружающей средой.....	47
6.4.3. Охрана труда .....	47
6.4.4. Социальная поддержка студентов и сотрудников .....	47
7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА УСЛУГИ .....	48
7.1. Планирование процессов жизненного цикла услуг .....	48
7.2. Процессы, связанные с потребителями .....	49
7.2.1. Определение требований потребителей, связанных с услугой .....	49
7.2.2. Анализ требований, относящихся к услугам .....	50
7.2.3. Обмен информацией с потребителями.....	51
7.2.4. Международное и региональное сотрудничество.....	52
7.3. Проектирование и разработка образовательных программ .....	53



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 5 из 81

7.3.1.	Планирование проектирования и разработки образовательных программ	53
7.3.2.	Входные данные для проектирования образовательных программ.....	54
7.3.3.	Выходные данные для проектирования образовательных программ .....	55
7.3.4.	Анализ проекта и разработки образовательных программ .....	55
7.3.5.	Верификация (проверка) проекта и разработки образовательных программ .....	56
7.3.6.	Валидация (оценка) проекта и разработки образовательных программ	56
7.3.7.	Управление изменениями проекта и разработки образовательных программ .....	57
7.4.	Закупки.....	57
7.5.	Оказание научно-образовательных услуг .....	57
7.5.1.	Управление услугами .....	57
7.5.2.	Валидация (оценка) процессов оказания услуг .....	62
7.5.3.	Идентификация и прослеживаемость.....	64
7.5.4.	Собственность потребителей .....	65
7.5.5.	Сохранение соответствия услуг .....	66
7.6.	Управление устройствами для мониторинга и измерений.....	66
8.	ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ.....	68
8.1.	Общие положения.....	68
8.2.	Мониторинг и измерение .....	68
8.2.1.	Удовлетворенность потребителей и заинтересованных сторон .....	68
8.2.2.	Внутренние аудиты .....	70
8.2.3.	Мониторинг и измерение процессов .....	71
8.2.4.	Мониторинг и измерение продукции .....	71
8.3.	Управление несоответствующей услугой .....	73
8.4.	Анализ данных .....	73
8.5.	Улучшение.....	74
8.5.1.	Постоянное улучшение .....	74
8.5.2.	Корректирующие действия.....	77
8.5.3.	Предупреждающие действия.....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Организационная структура СМК ДГУ .....		79
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Схема взаимодействия процессов ДГУ .....		81



## **ВВЕДЕНИЕ**

В целях реализации государственной политики в сфере образования, повышения качества образовательных услуг в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Дагестанский государственный университет» (далее ДГУ, университет, вуз) разработана, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и совершенствуется система менеджмента качества (далее СМК).

Вступление России в Болонский процесс гармонизации систем образования стран Европы в рамках Болонского соглашения, накладывает требования на внутренние механизмы гарантии качества образования. Эти требования определены Стандартами и директивами ENQA (the European Association for Quality Assurance in Higher Education – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании), которые рассматриваются высшим руководством ДГУ, как базовые требования к СМК, наряду с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р 52614.2.

СМК ДГУ 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 так же всего персонала университета от своей работы, как внутренних потребителей.

Постоянное повышение эффективности и результативности процессов ДГУ, 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 ДГУ среди вузов России и расширение диапазона перспективных контактов и контрактов в международной деятельности вуза.



## СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ

Дагестанский государственный университет был создан в октябре 1931 года как педагогический институт, а в последующем в 1957 году преобразован в Дагестанский государственный университет. За годы своего становления и развития университет сыграл выдающуюся роль в социально-экономическом и культурном развитии народов Дагестана, в становлении научно-технической, педагогической и творческой интеллигенции, тем самым, университет выполнил историческую миссию в судьбе народов Дагестана и России. Сегодня ДГУ – это крупный учебный, научный и культурный центр, который осуществляет подготовку специалистов на всех уровнях довузовского, вузовского, послевузовского и дополнительного образования по 61 специальностям и направлениям подготовки естественнонаучных, гуманитарных, экономических, технических специальностей и направлений.

Университет сегодня – это инновационная учебно-научная и организационная структура, которая включает 16 факультетов, 6 филиалов, 105 кафедры, 2 музея (биологический и исторический), фундаментальную библиотеку, содержащую более 2.5 млн. томов, биологическую станцию, планетарий. Университет также располагает базой отдыха на берегу Каспийского моря, спортивным комплексом, имеет свою поликлинику и профилакторий.

Научный и инновационный комплекс университета имеет разветвленную организационную структуру, объединяющую:

- 4 НИИ (НИИ биологии, НИИ социально-экономических и национально-культурных проблем народов Дагестана, НИИ прикладной экологии, НИИ права);
- 9 научно-образовательных центров, 3 из которых (НОЦ нанотехнологии, НОЦ физики плазмы и НОЦ химии и химической технологии) на конкурсной основе получили статус федеральных научно-образовательных центров;
- 14 научных и инновационных центров, включающих в том числе федеральный центр коллективного пользования «Аналитическая спектроскопия», Инновационно-технологический центр, центр Интернет;
- 14 специализированных проблемных НИЛ.



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 8 из 81

В университете сформировался ряд научных школ, соответствующих высоким требованиям, предъявляемым к ним научным сообществом. Научные школы стали основой подготовки специалистов в университете, по которым есть различные уровни подготовки, включая специализации, аспирантуру, докторантуру. ДГУ ведет подготовку специалистов по 70 научным специальностям аспирантуры и 18 специальностям докторантуры. По данным направлениям при ДГУ функционируют 7 диссертационных советов по защите докторских и кандидатских диссертаций. В коллективе университета работают около 3000 преподавателей и сотрудников, в том числе: 1 академик РАО, 4 члена-корреспондента РАН, 11 членов отраслевых академий, 199 профессоров –докторов наук, 778 доцентов – кандидатов наук, более 100 заслуженных деятелей науки РФ и РД, заслуженных работников образования РФ и РД. Сегодня в университете обучается более 20 тысяч студентов, около 600 человек – в аспирантуре и докторантуре.

Университет является ведущим вузом Северо-Кавказского федерального округа по уровню развития и использования современных технологий в учебном процессе, а также в научной и управленческой деятельности. Впервые в Республике Дагестан на базе ДГУ был открыт центр Интернет и внедряются дистанционные формы обучения.

В настоящее время все больше внимания уделяется инновационной деятельности в вузах, созданию малых производств и внедрению на них новых разработок вузовских ученых с целью создания и реализации наукоемкой продукции.

С 2010 года университет начал реализацию Программы развития инновационной инфраструктуры как победитель конкурса, организованного в рамках Постановления Правительства РФ №219 от 9 апреля 2010 года.

Инновационная инфраструктура создается в целях обеспечения модернизации и развития сферы образования с учетом перспектив и основных направлений социально-экономического развития Российской Федерации на долгосрочный период, реализации приоритетных направлений государственной политики Российской Федерации в сфере образования, интеграции системы образования в Российской Федерации в международное образовательное пространство, более полного удовлетворения образовательных потребностей граждан.





При реализации Программы развития инновационной инфраструктуры университета, по сути, создается новая модель инновационной инфраструктуры университета, когда вокруг классической структуры, состоящей из кафедр и факультетов, создается некий инновационный пояс, состоящий из интегрированных научно-образовательных структур, инновационных центров, включающих Инновационно-технологический центр, и малых инновационных предприятий, учрежденных при университете. При этом ДГУ решает триединую задачу: формирование инновационной инфраструктуры, изменение содержания и технологий обучения, ориентированных на выработку инновационных компетенций и создание инновационного продукта.

С 2012 года Дагестанский государственный университет реализует программу стратегического развития университета на период 2012-2016 гг. Данная Программа стала победителем конкурса Минобрнауки РФ, который был объявлен в ноябре 2011 года, в котором приняли участие 248 вузов, подведомственных Минобрнауки России.

В современных условиях ДГУ видит свою миссию в обеспечении высокой конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках образовательных услуг. Университет рассматривает современное образование как процесс, объединяющий обучение, воспитание, исследования и инновации. При этом университет нацелен на развитие внутрикорпоративной культуры, базируясь на социально-культурных ценностях и традициях, сформированный в ДГУ за его более чем 80-летнюю историю. Осознавая высокую ответственность перед обществом, университет всемерно способствует формированию гармонично развитой личности, сочетающей в себе высокопрофессиональный уровень, активную гражданскую позицию и приверженность культурным ценностям.

При реализации этих задач университет плодотворно сотрудничает с ведущими российскими и мировыми образовательными и научными центрами, в том числе и с научными институтами ДНЦ РАН, с которыми заключен ряд договоров о совместном научно-образовательном сотрудничестве.

Поддержка и развитие художественного творчества, спорта, реализации талантов студенчества является важным компонентом гуманистического воспитания и духовного развития молодежи. Далеко за пределами нашей страны известны самодеятельные артисты из Дагестанского университета. Хореографический ансамбль «Мой Дагестан» и оркестр народных инструментов удостоены почетного звания «Народный самодеятельный



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

**Версия 1**

**стр. 10 из 81**

коллектив». Университет гордится своими воспитанниками, командой КВН «Махачкалинские бродяги», члены которой входят в национальную сборную команду СНГ. Среди выпускников университета – олимпийские чемпионы, призеры Олимпийских игр, а также чемпионы мира и Европы.

Университет полон планов и надежд на будущее, осмысливает свое место в общероссийском образовательном, научном и культурном пространстве, ориентируясь на потребности республики и задачи ее национального возрождения.

Более подробную информацию об университете можно найти на официальном сайте - <http://www.dgu.ru>.



## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

### 1.1. Назначение

Настоящее руководство по качеству (далее РК) является основным документом СМК ДГУ, 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.

### 1.2. Область применения

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

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

Требования РК обязательны для всех структурных подразделений, должностных лиц, сотрудников ДГУ.

Настоящее РК разработано в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р 52614.2, Стандартов и директив ENQA, рекомендациями Федерального агентства по образованию и Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Письмо Управления учреждений образования от 22.05.2006 № 836/12-16 «О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов»).

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем РК даны нормативные ссылки на следующие документы:

- Закон Российской Федерации «Об образовании» от 10.07.1992 № 3266-1;
- Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 22.08.1996 № 125-ФЗ;



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 12 из 81

- Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21.07.2005 № 94-ФЗ;
- Письмо Управления учреждений образования от 22.05.2006 № 836/12-16 «О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов»;
- Порядок приема граждан в имеющие государственную аккредитацию образовательные учреждения высшего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки от 21.10.2009 г. № 422).
- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 (ISO 9000:2005) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ISO 9001:2008) 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;
- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 (ISO 9004:2009) Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению;
- Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования ENQA;
- СМК-ДП-01.00 Управление документацией;
- СМК-ДП-02.00 Управление записями;
- СМК-ДП-03.00 Внутренние проверки системы менеджмента качества;
- СМК-ДП-04.00 Управление несоответствующей услугой;
- СМК-ДП-05.00 Корректирующие и предупреждающие действия;

### **3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

#### **3.1. Термины и определения**

В настоящем РК применяются термины с соответствующими определениями, приведенными в ГОСТ Р ИСО 9000, 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 ДГУ установленным требованиям.



Система менеджмента качества  
Руководство по качеству

Версия 1

стр. 14 из 81

**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.

**Неуспевающий обучающийся:** обучающийся, уровень знаний и умений, которого не соответствует требованиям, установленным по каждой учебной дисциплине в университете, а также не выполняющий работы, установленные учебным планом и учебными программами в установленные сроки.

**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 ДГУ в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

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

**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 ДГУ 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 ДГУ 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 университетом 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.

### 3.2. Обозначения и сокращения

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;




**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 16 из 81

- КД – корректирующие действие;
- ДГУ – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Дагестанский государственный университет (ДГУ)»;
- НИОКР – научно-исследовательская, опытно-конструкторская работа;
- НБ – научная библиотека;
- НТД – научно-техническая деятельность;
- ООП – основные образовательные программы;
- ПД – предупреждающие действия;
- ПДО – программы дополнительного образования;
- Политика – политика в области качества;
- ПрНРИ – проректор по научной работе и инновациям;
- ПрУР – проректор по учебной работе;
- ПрКПФ – проректор по кадровой политике и филиалам;
- ПрВР – проректор по воспитательной работе;
- ПрАХР – проректор по административно-хозяйственной работе;
- ПрБ – проректор по безопасности
- ППС – профессорско-преподавательский состав;
- ПРК – представитель руководства по качеству;
- РК – руководство по качеству;
- СМК – система менеджмента качества;
- СП – структурное подразделение;
- ТЗ – техническое задание;
- УКО – управление качества образования;
- УМК – учебно-методический комплекс;
- УМР – учебно-методическая работа
- УМУ – учебно-методическое управление;
- УП – учебный план;



	<p align="center"><b>Система менеджмента качества</b></p> <p align="center"><b>Руководство по качеству</b></p>	<p align="center">Версия 1</p>	<p align="center">стр. 17 из 81</p>
--	--	--------------------------------	-------------------------------------

- Цели – цели в области качества.

## **4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

### **4.1. Общие положения**

#### **4.1.1. Описание системы менеджмента качества**

В ДГУ 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.

СМК ДГУ 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 (п. 4.1.2. настоящего РК). Ряд функций и работ в рамках процессов СМК ДГУ переданы на аутсорсинг сторонним организациям и исполнителям (п 4.1.4. настоящего РК).

Основным документом СМК является Политика (Приложение 1), на основе которой устанавливаются Цели на уровне университета и его СП. Функционирование СМК обеспечивает реализацию Политики и достижение Целей ДГУ. 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 ДГУ (Приложение 2).

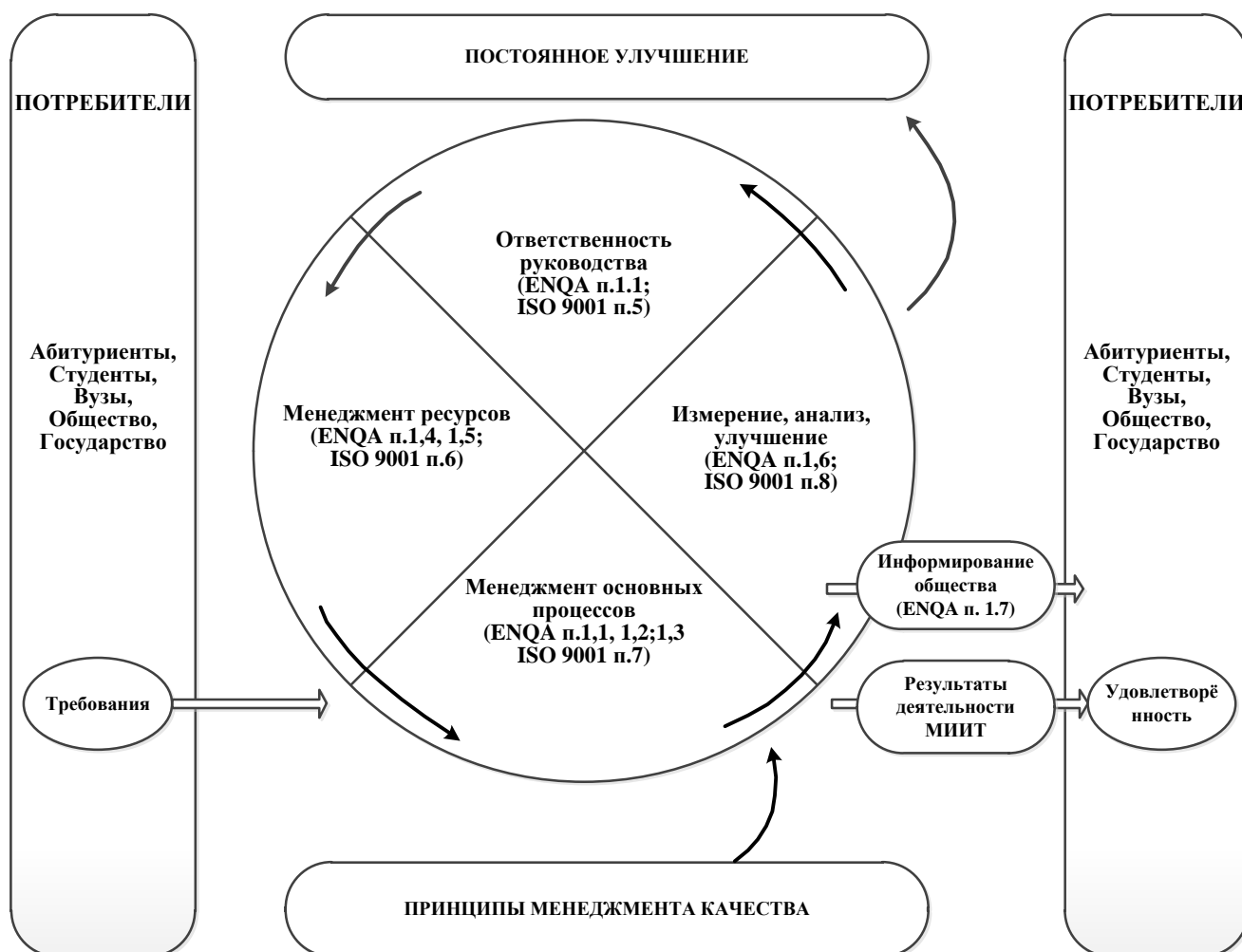


Рисунок 1 – Модель системы менеджмента качества ДГУ.


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

Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность СМК (п. 8.2.1 настоящего РК).

Высшее руководство ДГУ анализирует СМК для постоянного улучшения СМК (п. 5.6., 8.5.1. настоящего РК).

#### 4.1.2. Процессы системы менеджмента качества

СМК ДГУ основана на процессном подходе (основополагающем принципе менеджмента качества), который применён при разработке, внедрении,

	<b>Система менеджмента качества</b> <b>Руководство по качеству</b>	Версия 1	стр. 19 из 81
--	---	----------	---------------

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 ДГУ, вытекающей из миссии ДГУ, стратегических целей, требований основных групп потребителей и заинтересованных сторон;
- Целей ДГУ, вытекающих из Политики.

В ДГУ определены процессы, необходимые для СМК и их применение во всем вузе. Схема взаимодействия процессов и элементов СМК ДГУ представлена в приложении 3,

Система процессов СМК ДГУ представлена в виде групп процессов:


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

Полный перечень процессов и видов деятельности, входящих в СМК ДГУ, приведен в Реестре процессов и элементов СМК ДГУ (таблица 1).

Таблица 1

Реестр процессов и элементов системы менеджмента качества ДГУ

№ п/п	Идентификационный номер процесса, процедуры	Наименование процесса	Пункт настоящего руководства по качеству
<b>1</b>	<b>ПВР</b>	<b>Деятельность высшего руководства</b>	<b>5.</b>
1.1	ПВР1	Разработка политики и целей в области качества	5.3., 5.4.1.
1.2	ПВР2	Планирование и развитие СМК	5.4.2.
1.3	ПВР3	Распределение ответственности и полномочий	5.5.1.
1.4	ПВР4	Внутренний обмен информацией	5.5.3.
1.5	ПВР5	Анализ со стороны руководства	5.6.

	<b>Система менеджмента качества</b> <b>Руководство по качеству</b>	Версия 1	стр. 20 из 81
--	---	----------	---------------

№ п/п	Идентификационный номер процесса, процедуры	Наименование процесса	Пункт настоящего руководства по качеству
1.6	ПВР6	Информирование общества	5.5.4.
<b>2</b>	<b>ЖЦУ</b>	<b>Жизненный цикл услуги</b>	<b>7.</b>
2.1	ЖЦУ1	Определение требований потребителей	7.2.1.
2.2	ЖЦУ2	Анализ требований к услугам	7.2.2.
2.3	ЖЦУ3	Обратная связь с потребителем	7.2.3.
2.4	ЖЦУ4	Проектирование и разработка ОП	7.3.
2.5	ЖЦУ5	Закупки	7.4.
2.6	ЖЦУ6	Довузовская подготовка	7.5.1.1
2.7	ЖЦУ7	Зачисление в университет	7.5.1.2
2.8	ЖЦУ8	Реализация ООП (подготовка бакалавров, подготовка магистров)	7.5.1.3
2.9	ЖЦУ9	Подготовка научных кадров	7.5.1.4.
2.10	ЖЦУ10	Воспитательная и внеучебная работа	7.5.1.5.
2.11	ЖЦУ11	Реализация ПДО (повышение квалификации и переподготовка)	7.5.1.6.
2.12	ЖЦУ12	Научная и инновационная деятельность	7.5.1.7.
2.13	ЖЦУ13	Международная деятельность	7.2.4
2.14	ЖЦУ14	Сохранение соответствия услуги	7.5.5.
2.15	ЖЦУ15	Управление собственностью потребителя	7.5.4.
2.16	ЖЦУ16	Управление устройствами для мониторинга и измерения	7.6
<b>3</b>	<b>М</b>	<b>Измерение, анализ и улучшение</b>	<b>8.</b>
3.1	М1	Измерение удовлетворённости потребителя	8.2.1.
3.2	М2	Внутренние аудиты	8.2.2.
3.3	М3	Мониторинг и измерение процессов	8.2.3.
3.4	М4	Измерение и анализ характеристик услуг	8.2.4.
3.5	М5	Управление несоответствующей услугой	8.3.
3.6	М6	Корректирующие и предупреждающие действия	8.5.2., 8.5.3.
3.7	М7	Анализ данных	8.4
3.7	М8	Самооценка	8.2.1
<b>4</b>	<b>Р</b>	<b>Менеджмент ресурсов</b>	<b>6.</b>
4.1	Р1	Учебно-методическое обеспечение	6.1.2.
4.2	Р2	Библиотечное информационное обеспечение	6.1.3.
4.3	Р3	Управление финансами	6.1.4.
4.4	Р4	Управление человеческими ресурсами	6.2.
4.5	Р5	Управление инфраструктурой	6.3.2.
4.6	Р6	Управление информационной средой	6.3.3.
4.7	Р7	Управление окружающей средой	6.4.2.
4.8	Р8	Охрана труда	6.4.3.
4.9	Р9	Социальная поддержка	6.4.4.





Подробное описание процессов представлено в документации СМК ДГУ второго уровня (п. 4.2.1. настоящего РК), а также разделах 5-8 настоящего РК.

В ДГУ имеются все необходимые ресурсы и информационное обеспечение для поддержки процессов и их мониторинга. Описание и управление ресурсами ДГУ приведено в разделе 6 настоящего РК.

Для обеспечения результативности процессов СМК в ДГУ определены критерии и методы, описанные в п. 8.2 настоящего РК.

СМК ДГУ подлежит регулярной внутренней проверке и оценке результативности функционирования с дальнейшей ее корректировкой и совершенствованием (п. 8.2.2 и 8.5.2 настоящего РК). В ДГУ разработана и внедрена процедура мониторинга, измерения и анализа процессов СМК (п. 8.2.3 настоящего РК), а также принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов (п. 8.5.1 настоящего РК). 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.

#### **4.1.3. Менеджмент процессов**

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.

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов описаны в п. 5.5.1 настоящего РК.

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 (ДП) и КП (п. 8.2.3. настоящего РК).

Ежемесячно ВП анализируют процессы с целью получения информации о характеристиках и тенденциях процессов, о возможности проведения действий по их улучшению (п. 8.4. настоящего РК). Результаты анализа процессов фиксируются в ежемесячных отчетах ВП. Отчеты размещаются на электронном сервере университета и предаются в УКО. Дополнительно к ежемесячному отчету, при необходимости, могут прилагаться данные о планируемых и фактических показателях результативности процессов.

Высшее руководство ДГУ анализирует функционирование процессов при проведении ежегодного анализа СМК со стороны руководства (п. 5.6. настоящего РК).

По результатам мониторинга, измерения и анализа процессов в ДГУ предпринимаются коррекции, разрабатываются и реализуются корректирующие и предупреждающие действия (далее КД и ПД) (п. 8.5.2. и 8.5.3. настоящего РК) для:

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



Информация о мероприятиях по улучшению качества процессов СМК ДГУ содержится в ежегодных планах ДГУ по качеству. Информация о результатах улучшений процессов содержится в ежегодных отчетах представителя руководства по качеству (далее ПРК) о состоянии СМК (п. 5.6. настоящего РК).

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

Порядок документирования процессов и видов деятельности определены в п. 4.2 настоящего РК.

#### **4.1.4. Аутсорсинговые процессы.**

К аутсорсинговым процессам в ДГУ относится:

- проведение производственной практики;
- осуществление преподавательской деятельности силами привлеченных специалистов;
- разработка нормативной, учебной, методической и другой документации;

При этом ДГУ 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 (п. 7.4.1. настоящего РК);
- управление услугами, переданными на выполнение поставщикам услуг, осуществляется в соответствии с требованиями договоров (п. 6.3. настоящего РК);
- осуществляется контроль качества услуг и продукции на соответствие установленным требованиям.

Проведение производственной практики осуществляется в соответствии условиями, установленными в договорах с заинтересованными организациями.

### **4.2. Документация системы менеджмента качества**

#### **4.2.1. Общие положения**

В ДГУ разработана, согласована и утверждена необходимая документация, описывающая СМК. Документация СМК подразделяется на шесть уровней.

	<p align="center"><b>Система менеджмента качества</b></p> <p align="center"><b>Руководство по качеству</b></p>	<p align="center"><b>Версия 1</b></p>	<p align="center"><b>стр. 24 из 81</b></p>
--	--	---------------------------------------	--

Документация СМК включает в себя:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- руководство по качеству;
- документированные процедуры и записи, требуемые ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р 52614.2;
- документы и записи, включая записи, определенные университетом как необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

#### **4.2.2. Руководство по качеству**

В ДГУ разработано, документально оформлено, утверждено и поддерживается в рабочем состоянии РК. РК описывает все элементы СМК, действующие в университете.

РК разработано в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р 52614.2 и включает в себя:

- краткую характеристику университета (введение);
- область применения СМК (п. 1.2. настоящего РК);
- ссылки на ДП и иную документацию СМК, перечень которой приведен в Едином реестре документации СМК ДГУ.
- описание организационной структуры управления СМК ДГУ (приложение 2);
- описание процессов СМК ДГУ и их взаимодействия (приложение 3);
- распределение ответственности и полномочий в СМК ДГУ (п. 5.5.1. настоящего РК).

РК предназначено для двух целей:

1. Для внутренних потребностей университета:

- формирование общих требований к СМК ДГУ;
- 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 ДГУ:

- является документом, демонстрирующим соответствие деятельности ДГУ требованиям ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р 52614.2, Стандартов и директив ENQA;
- служит демонстрационным документом для внешних организаций (Министерства образования и науки РФ, Департамента образования города Москвы, организаций-потребителей; абитуриентов; родителей; средних общеобразовательных и профессиональных учебных заведений; сертифицирующих и регулирующих органов; заказчиков НИОКР и др.);
- ознакомление потребителей и других заинтересованных сторон с принципами построения и функционирования СМК ДГУ;
- 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-01.00.

### 4.2.3. Управление документацией

В ДГУ 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-01.00.

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;
- копии документации внутреннего происхождения размещены в электронных папках на сетевом ресурсе ДГУ, документация учтена и доступна для персонала, использующего эту документацию;



- 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;
- предотвращение непреднамеренного использования отмененных документов: копии отмененных документов уничтожаются; отмененные документы, оставленные для справочных целей, идентифицируются установленным способом.

Записи являются особым видом документов СМК и управляются в соответствии с требованиями п. 4.2.3 настоящего РК.

Формирование папок с документами СМК осуществляется в соответствии со сводной номенклатурой дел университета, что обеспечивает сохранность и быстрый поиск документов.

#### **4.2.4. Управление записями**

Управление записями (журналами, актами, протоколами, отчетами, справками и т.п.) проводится в соответствии с СМК-ДП-02.00 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 ДГУ.

В СМК-ДП--2.00 определены: идентификация, хранение, защита, восстановление, сохранение и изъятие записей с истекшим сроком хранения. Выполнение установленных требований по управлению записями обеспечивает их сохранность, легкую идентифицируемость и восстанавливаемость.

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.



Хранение записей производится в папках, сформированных в соответствии со Сводной номенклатурой дел университета и Номенклатурой дел СП.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

### 5.1. Обязательства руководства

Высшее руководство ДГУ 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 ДГУ;
- 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 ДГУ обязуется достигать последовательно, применяя принципы менеджмента качества, изложенные в ГОСТ Р ИСО 9000.

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.

## **5.2. Ориентация на потребителя и заинтересованные стороны**

Ориентация на заинтересованные стороны и внешних потребителей научно-образовательных услуг является одним из основных принципов менеджмента качества ДГУ. Определяющая роль в ориентации всей деятельности ДГУ 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:

- Федеральным 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.

### **5.3. Политика в области качества**

В ДГУ разработана и документально оформлена Политика в области качества. Политика в области качества определяется высшим руководством ДГУ и вводится приказом ректора.

В Политике определены основные намерения и долгосрочное направление развития ДГУ в области качества.

Политика соответствует направлениям деятельности ДГУ 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 ДГУ. Политика включает обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК, а также создает основы для постановки и анализа Целей.

К основным направлениям ДГУ в области качества относятся:

1. Совершенствование внутривузовских механизмов управления, обеспечивающих способность быстрой адаптации университета к изменяющимся внешним условиям как важнейший фактор успешного развития ДГУ.
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 ДГУ.
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 (п. 5.6. настоящего РК).

Персонал ДГУ и ППС ознакомлен с Политикой. Политика разъяснена каждому сотруднику ДГУ и размещена на информационных стендах, web-сайте ДГУ в Интернете (<http://www.dgu.ru>), электронной папке СМК на сервере организации.

Порядок разработки, согласования, утверждения, распространения, ознакомления и актуализации Политики определен в СМК-ДП-01.00.

#### **5.4. Планирование**

#### **5.5. Цели в области качества**

Высшее руководство ДГУ обеспечивает установление Целей университета в целом и на уровне СП.

Основой для постановки Целей являются стратегические цели ДГУ и планы работы университета.





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 (п. 5.6. настоящего РК).

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

Цели в области качества ДГУ 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-01.00.

#### **5.5.1. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества**


Планирование поддержания и улучшения СМК ДГУ 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;

	<p align="center"><b>Система менеджмента качества</b></p> <p align="center"><b>Руководство по качеству</b></p>	<p align="center">Версия 1</p>	<p align="center">стр. 32 из 81</p>
--	--	--------------------------------	-------------------------------------

- 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 ДГУ может осуществляться по результатам самооценки университета. Используя результаты самооценки, высшее руководство ДГУ оперативно воздействует и вносит изменения в Цели и планы мероприятий.

## **5.6. Ответственность, полномочия и обмен информацией**

### **5.6.1. Ответственность и полномочия**

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

Ректор ДГУ 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.

Ректор ДГУ приказом назначает ВП, которые уполномочены:

- определять требования к входным данным своих процессов и их показатели;
- проводить КД/ПД для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения КД/ПД, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

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 ДГУ.

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.

ДИ доводятся до сведения каждого сотрудника ДГУ под роспись.

Полномочия, функции и ответственность внутренних аудиторов определены в СМК-ДП-03.00.

#### **5.6.2. Представитель руководства по качеству**

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

ПРК назначается приказом ректора. 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 университета;
- обеспечение разработки и совершенствования документации СМК ДГУ;



- предоставление периодических отчетов высшему руководству о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействия распространению понимания в ДГУ требований потребителей и заинтересованных сторон;
- поддержания связи с потребителями и другими заинтересованными сторонами по вопросам, относящимся к СМК.

Функциональными обязанностями ПРК ДГУ 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.

### **5.6.3. Внутренний обмен информацией**

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

Обмен информацией включает:

- передачу информации в СП университета;



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 35 из 81

- 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 ДГУ 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 ДГУ в Интернете (<http://www.dgu.ru>);
- электронный сетевой ресурс СМК на внутреннем сервере университета, содержащий копии документов СМК;
- информационные стенды;
- ознакомление с вводимой в действие нормативной внешней и внутренней документации, приказами, распоряжениями (с заполнением Листа ознакомления);



- ознакомление сотрудников, поступающих на работу в ДГУ, с документами СМК.

При необходимости, совещания протоколируются, протоколы передаются исполнителям и заинтересованным лицам (в электронном виде или на бумажном носителе).

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

Высшее руководство ДГУ 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 ДГУ.

Ответственность за обмен информацией, исходящей с верхних уровней управления университетом возложена на ректора ДГУ.

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


- распоряжения по факультету, (кафедре);
- заседания совета факультета (кафедры);
- собрания коллектива 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 ДГУ 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.



	<p align="center"><b>Система менеджмента качества</b></p> <p align="center"><b>Руководство по качеству</b></p>	<p align="center"><b>Версия 1</b></p>	<p align="center"><b>стр. 37 из 81</b></p>
--	--	---------------------------------------	--

Ответственность за обмен информацией по вопросам результативности СМК возложена на ПРК ДГУ.

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

- собраний и конференций трудовых коллективов университета, 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.

#### **5.6.4. Информирование общества**

Деятельность по информированию общества ДГУ реализует по следующим направлениям:

- размещение информации на сайте интернет-сайте <http://www.dgu.ru>;
- публикации в СМИ.



Ответственность за информирование общества лежит на высшем руководстве ДГУ.

#### **5.6.4.1.Общественная роль ДГУ**

ДГУ осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в уполномоченные органы Министерства образования РФ.

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

#### **5.6.4.2.Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки**

Университет признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах образовательных программ;
- об образовательных возможностях, доступных студентам.

#### **5.6.4.3.Публикации о достижениях выпускников и студентов ДГУ**

Университет регулярно публикует информацию о достижениях выпускников и достижениях обучающихся на своем официальном сайте, стендах университета.

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

### **5.7. Анализ со стороны руководства**

#### **5.7.1. Общие положения**

Высшее руководство ДГУ 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 ДГУ;
- 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 совещании Совета по качеству. Дату проведения и состав совещания назначает ректор по предложению ПРК.

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.

ПРК готовит итоговый доклад, который зачитывается и обсуждается на расширенном совещании ректора. На основе анализа эффективности предыдущих запланированных мероприятий вносится предложение по корректировке планов действий, направленных на совершенствование СМК и улучшение качества научно-образовательных услуг ДГУ. В плане мероприятий указываются необходимые ресурсы.

Записями анализа СМК со стороны руководства являются Отчет о функционировании СМК и Протокол совещания Совета по качеству, содержащий принятые решения. Записи анализа СМК утверждаются ректором. Решения Совета по качеству доводятся до сведения персонала через заседания советов



факультетов и кафедр, а также (по мере необходимости) до прямых потребителей и заинтересованных сторон.

Оригиналы Отчета о функционировании СМК и Протокола совещания и решений хранятся у ПРК, копии размещаются в электронной папке на сервере университета.

Записи об анализе со стороны руководства поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СМК-ДП-02.00.

#### **5.7.2. Входные данные для анализа**

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

- отчеты по результатам комплексной проверки университета Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки;
- отчеты о ВА СМК 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 УКО 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, рекламации 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 внутри университета;
- 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.

### **5.7.3. Выходные данные для анализа**

Выходные данные анализа СМК оформляются в Протоколе совещания Совета по качеству и 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. План мероприятий утверждается ректором.

## **6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ**

### **6.1. Обеспечение ресурсами**

#### **6.1.1. Общие положения**

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 ДГУ обеспечиваются необходимые ресурсы:

- обученный и подготовленный квалифицированный персонал (см. п. 6.2. настоящего РК);



- помещения для работы, компьютерное оборудование, оргтехника (п. 6.3. настоящего РК);
- расходные материалы (п. 7.4. настоящего РК);
- финансовые ресурсы (п. 6.1.4.).

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

#### **6.1.2. Учебно-методическое обеспечение**

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 ДГУ.

Цель учебно-методического обеспечения ДГУ 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.

ВП учебно-методического обеспечения является проректор по учебной работе.

#### **6.1.3. Библиотечное информационное обеспечение**

Научная библиотека (далее НБ) ДГУ является одним из СП вуза, обеспечивающих документами и информацией учебно-воспитательный процесс и научные исследования.

Информационные ресурсы НБ 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 НБ 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





НТДДГУ. Порядок пользования информационными ресурсами НБ определен Правилам пользования Научной Библиотекой ДГУ.

ВП библиотечно-информационного обеспечения является проректор по научной работе и инновациям, ответственным исполнителем – заведующий НБ.

#### **6.1.4. Финансовое обеспечение**

Цель процедуры финансового обеспечения деятельности ДГУ 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 ДГУ;
- контроль и бухгалтерский учет текущих доходов и расходов университета;
- контроль использования стипендиального фонда;
- вопросы оплаты труда;
- представление в установленные сроки статистической отчетности.

ВП финансового обеспечения деятельности университета является ректор, ответственными исполнителями – главный бухгалтер.

### **6.2. Человеческие ресурсы**

#### **6.2.1. Общие положения**

Сотрудники и ППС ДГУ 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.



## **6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка**

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 в соответствии с требованиями СМК-ДП-02.00.

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 ДГУ проводится периодическая аттестация персонала, в соответствии с Положением о порядке проведения аттестации работников, занимающих должности научно-педагогических работников в ДГУ. На факультете повышения квалификации преподавателей вузов и средних учебных заведений ДГУ 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 ДГУ к качественному и эффективному труду посредством системы оценки работы и поощрения сотрудников.

## **6.3. Инфраструктура**

### **6.3.1. Общие положения**

В ДГУ определена, обеспечена и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, необходимая для результативного функционирования процессов СМК.



Инфраструктура ДГУ 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 ДГУ 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.

Взаимодействие с организациями, привлекающимися в качестве поставщиков работ и услуг для поддержания инфраструктуры в работоспособном состоянии, осуществляется в соответствии с Федеральным законом N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».



### **6.3.2. Управление инфраструктурой**

Управление инфраструктурой включает в себя обслуживание и содержание рабочих и зданий и сооружений, учебных и вспомогательных помещений, транспорта. ВП является проректор по административно-хозяйственной работе.

### **6.3.3. 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.

## **6.4. Производственная среда**

### **6.4.1. Общие положения**

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



#### **6.4.2. Управление окружающей средой**

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.

Управление окружающей средой предусматривает:

- планирование мероприятий по выполнению установленных норм (в СанПиН);
- создание и поддержание безопасной среды на рабочих местах, что включает требуемые значения температуры, влажности, освещения, шума и др.;
- планирование мероприятий и выполнение норм по охране труда и пожарной безопасности;
- проведение обучения, проведение инструктажей и проверку знаний персонала университета по охране труда и технике безопасности;
- контроль выполнения мероприятий и соблюдения установленных норм;
- проведение аттестации рабочих мест и приведение условий среды к установленным требованиям;
- разработки мероприятий по улучшению окружающей среды.

#### **6.4.3. Охрана труда**

В рамках процедуры осуществляется деятельность по обеспечению безопасности и жизни и здоровья персонала и студентов ДГУ 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.

#### **6.4.4. Социальная поддержка студентов и сотрудников**

Под социальной поддержкой студентов и сотрудников ДГУ 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 ДГУ.

## **7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА УСЛУГИ**

### **7.1. Планирование процессов жизненного цикла услуг**

В ДГУ спланированы и разработаны процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла научно-образовательных услуг. Планирование процессов жизненного цикла услуг согласовано с требованиями к другим процессам СМК (п. 4.1. настоящего РК).

При планировании жизненного цикла услуг руководство ДГУ 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 (п. 4.2.4. настоящего РК).

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), деканы, 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 нагрузки;
- определение средней учебной нагрузки по университету;
- расчет и утверждение штатной численности ППС, распределение штатных единиц по кафедрам ДГУ;
- составление, согласование и утверждение расписания учебных занятий, консультаций, экзаменов обучающихся;
- контроль хода образовательного процесса;
- анализ выполнения учебной нагрузки.

## **7.2. Процессы, связанные с потребителями**

### **7.2.1. Определение требований потребителей, связанных с услугой**

Потребителями научно-образовательных услуг ДГУ являются:

- абитуриенты (родители, попечители);
- обучающиеся;
- организации (предприятия)-работодатели;
- заказчики НИОКР.



Кроме требований потребителей, ДГУ учитывает требования заинтересованных сторон:

- Министерства образования и науки РФ,
- государственных органов лицензирования, аттестации и аккредитации и др.

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.

Ответственным за определение и выполнение требований заказчиков НИОКР является проректор по научной работе и инновациям.

Обязательные требования Министерства образования и науки РФ к образовательным услугам, а также осуществляемым университетом НИОКР изложены в нормативной документации Министерства образования и науки РФ, а именно: образовательных стандартах специальностей (направлений подготовки), лицензионных и аккредитационных показателях.

Результатом процедуры является информация о требованиях потребителей к научно-образовательным услугам университета, которая документируется в соответствующих записях. Эта информация используется при совершенствовании рабочих учебных планов специальностей, ГОС учебных дисциплин, направлений подготовки и специальностей, планов НТД и инновационной деятельности.

#### **7.2.2. Анализ требований, относящихся к услугам**

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 предоставление образовательной услуги могут быть заключены:

- между ДГУ и студентом (попечителем);
- между ДГУ, студентом (попечителем) и организацией (предприятием);
- ДГУ и организацией (предприятием).



Договоры на осуществление НИОКР заключаются между ДГУ 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 ДГУ 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.

### **7.2.3. Обмен информацией с потребителями**

Информирование потребителей об услугах, предоставляемых ДГУ, осуществляется путем:

- проведения и участия в маркетинговых мероприятиях (выставках, презентациях, конференциях, семинарах, совещаниях и т.п.);
- проведения Дней открытых дверей;
- применения web-сайта ДГУ в Интернете (<http://www.dgu.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 ДГУ;
- сбора и анализа жалоб и предложений.

Связь с заказчиками НИОКР осуществляется посредством:



- участия ДГУ 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 научно-технических совещаниях по направлениям научно-исследовательской и инновационной деятельности.

Процессы, связанные с потребителями, являются ключевыми процессами. Они связаны с внешними сторонами деятельности ДГУ 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.

#### **7.2.4. Международное и региональное сотрудничество**

Сотрудничество ДГУ 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 ДГУ в международных конференциях, выставках, круглых столах и др.;
- создания условий для развития международной мобильности ППС и студентов;
- и др.

ВП международного и регионального сотрудничества является проректор по учебной работе. Ответственным исполнителем – начальник управления международных связей ДГУ.



### **7.3. Проектирование и разработка образовательных программ**

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» (п. 7.5.1.2. настоящего РК).

Назначением данного процесса является открытие новых специальностей (направлений подготовки), востребованных на рынке труда, а также разработка ООП на основе ГОС с учетом примерных УП и примерных программ дисциплин.

ПДО является деятельностью, направленной на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация программ дополнительного образования» (п. 7.5.1.5. настоящего РК). Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного образования, реализуемых в ДГУ.

#### **7.3.1. Планирование проектирования и разработки образовательных программ**

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 ДГУ.

### **7.3.2. Входные данные для проектирования образовательных программ**

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 ДГУ;
- 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.

### **7.3.3. Выходные данные для проектирования образовательных программ**

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.

### **7.3.4. Анализ проекта и разработки образовательных программ**


Открытие специальности включает следующие процессы:

- принятие решения об открытии специальности (направления подготовки) и его согласование с различными инстанциями;
- разработка рабочего УП;
- сбор и оформление необходимых документов и их экспертиза в Министерстве образования и науки РФ.

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, кафедр, участвующих в реализации ОП, УМУ или др. СП.

	<b>Система менеджмента качества</b> <b>Руководство по качеству</b>	Версия 1	стр. 56 из 81
--	---	----------	---------------

### 7.3.5. Верификация (проверка) проекта и разработки образовательных программ

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

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

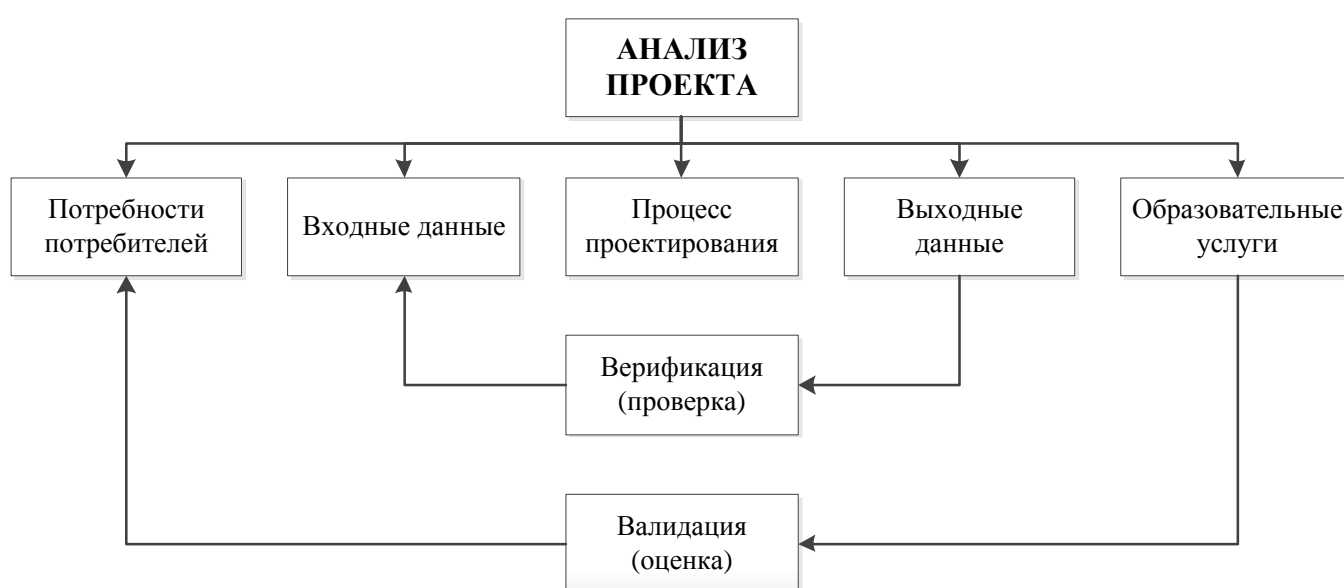


Рисунок 2– Соотношение анализа, верификации и валидации проектов образовательных программ

### 7.3.6. Валидация (оценка) проекта и разработки образовательных программ

Валидация проекта и разработки ОП осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями (п. 7.3.1. настоящего РК). 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.



### **7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки образовательных программ**

Процесс разработки и улучшения ОП включает процессы:

- разработки рабочего УП;
- корректировки рабочего УП.

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

### **7.4. Закупки**

Процесс закупок представляет собой деятельность по обеспечению всех процессов и СП ДГУ 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.

Выбор поставщиков товаров, работ и услуг для нужд ДГУ осуществляется в соответствии с Федеральным законом N 94-ФЗ « О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

### **7.5. Оказание научно-образовательных услуг**

#### **7.5.1. Управление услугами**

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

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



- инновационную деятельность;

#### 7.5.1.1. Довузовская подготовка

Процесс довузовской подготовкой 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 учебной работе.

#### 7.5.1.2. Зачисление в университет

Зачисление в ДГУ осуществляется согласно контрольным цифрам приёма, установленным Министерством образования и науки РФ. Прием на первый курс университета осуществляется на бюджетную (бесплатную) и договорную (платную) формы обучения. Зачисление в университет проходит согласно Порядку приема граждан в имеющие государственную аккредитацию образовательные учреждения высшего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки от 21.10.2009 г. № 422).

Для осуществления деятельности по зачислению в университет ДГУ сформирована приёмная комиссия.

#### 7.5.1.3. Реализация основных образовательных программ

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.

#### **7.5.1.4. Подготовка научных кадров**

Процесс подготовки научных кадров представляет собой деятельность ДГУ 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.

ВП процесса по подготовке научных работников высшей квалификации в ДГУ является проректор по научной работе и инновациям.

#### **7.5.1.5. Воспитательная и внеучебная работа**



Процесс воспитательной и внеучебной работы со студентами представляет собой деятельность, направленную на формирование у обучаемых культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Основными направлениями воспитательной и внеучебной работы со студентами в ДГУ являются:

- физкультурно-оздоровительные и спортивно-массовые мероприятия;
- организация студенческого самоуправления;
- мероприятия, проводимые во внеучебное время;
- воспитательная работа, проводимая в рамках учебного времени;

ВП воспитательной и внеучебной работы со студентами является проректор по воспитательной работе.

#### 7.5.1.6. 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 ДГУ 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.

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.

#### 7.5.1.7. Научная и инновационная деятельность

НТД – это деятельность по проведению на базе ДГУНИОКР в интересах внутренних (процессы и СП университета) и внешних потребителей ДГУ.

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 ДГУ.

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 ДГУ 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 ДГУ в мировую систему науки и образования и осуществления совместной НТД;



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

Процедура управления НТД и инновационной деятельностью ДГУ 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.

ВП по НТД является проректор по научной работе и инновациям.

#### **7.5.2. Валидация (оценка) процессов оказания услуг**

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 ДГУ 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 ДГУ относятся:



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 63 из 81

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

Качество осуществляемых в ДГУ 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 ДГУ 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 ДГУ 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 ДГУ;



- сведения о состоянии имеющейся в ДГУ материально-технической базы научных исследований и разработок;
- отзывы заказчиков научных исследований и разработок ДГУ.

### **7.5.3. Идентификация и прослеживаемость**

Идентификация и прослеживаемость оказываемых ДГУ 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.

ДГУ идентифицирует уровень качества образовательных услуг контрольно-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 ДГУ 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.



#### 7.5.4. Собственность потребителей

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.

ДГУ защищает и сохраняет интеллектуальную собственность обучающихся и сотрудников, предоставленную для использования в образовательном процессе, руководствуясь законодательством и Положением о системе защиты интеллектуальной собственности ГОУ В110 «Дагестанский государственный университет».

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-02.00.

#### **7.5.5. Сохранение соответствия услуг**

ДГУ сохраняет и поддерживает соответствие результатов образовательных услуг требованиям ГОС и потребителей на всех этапах образовательного процесса.

Текущая отчётность 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 ДГУ в соответствии с инструкцией по делопроизводству и Положением об архиве ДГУ.

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

#### **7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений**

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 ДГУ 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;

Устройства для мониторинга и измерений применяемые в процессе выполнения НИОКР управляются в соответствии с метрологическими нормами и правилами, имеющими обязательную силу на территории РФ.

Там, где необходимо обеспечивать имеющие законную силу результаты, измерительное оборудование:

- откалибровано/или пр
- оверено в установленные периоды;
- отрегулировано или повторно отрегулировано по мере необходимости;
- идентифицировано в целях установки статуса калибровки/поверки;
- защищено от регулировок, которые сделали бы недействительными результаты измерений;
- защищено от повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения.

Ответственность за составления планов поверки/калибровки, контроль соблюдения сроков проведения поверки/калибровки, ведение записей результатов поверки/калибровки и контроль исправного состояния устройств мониторинга и измерений несут руководители СП, где это оборудование применяется.



## 8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

### 8.1. Общие положения

В ДГУ 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 ДГУ 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 (см. п. 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.3., 8.4., 8.5. настоящего РК, соответственно) обеспечивают:

- демонстрацию потребителям и другим заинтересованным сторонам соответствие предоставляемых научно-образовательных услуг установленным требованиям;
- соответствие СМК ДГУ 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).

### 8.2. Мониторинг и измерение

#### 8.2.1. Удовлетворенность потребителей и заинтересованных сторон

В ДГУ организован постоянный мониторинг информации, касающейся удовлетворенности внутренних и внешних потребителей ДГУ.

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

ДГУ осуществляет обратную связь с потребителями и заинтересованными сторонами с целью определения их удовлетворенности (п. 7.2.3. настоящего РК). 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 - предприятия (организации) - 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 (п.5.6.2. настоящего РК), обеспечении высшим руководством выполнения всех установленных требований (п.5.1. настоящего РК), определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей (раздел 6 настоящего РК), а также для улучшения деятельности вуза (п. 8.5. настоящего РК).

Сбор информации о жалобах потребителей и несоответствующих услугах осуществляется посредством электронной почты, телефонной связи. СП ДГУ предпринимаются меры по устранению несоответствий и их причин (п.п. 8.3., 8.5.2., 8.5.3. настоящего РК).

Данные о несоответствующих услугах и жалобах потребителей анализируются высшим руководством ДГУ непосредственно в ходе осуществления деятельности, а также при проведении ежегодного анализа СМК, принимаются решения по улучшению качества услуг и обслуживания клиентов (п. 5.6. настоящего РК).

В целях обеспечения удовлетворенности потребителей высшее руководство ДГУ и СП проводят анализ деятельности по ежемесячным отчетам (п. 8.4. настоящего РК), принимают КД и ПД (п. 8.5.2. и 8.5.3. настоящего РК).

Один из методов мониторинга, применяемым в ДГУ, - это самооценка. Самооценка осуществляется в соответствии с рекомендациями стандарта Законом Российской Федерации «Об образовании» (ст. 33), Федеральным законом «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» (ст. 10, п.6), «Типовым положением об образовательном учреждении высшего



профессионального образования (высшем учебном заведении) Российской Федерации», «Программой аттестации образовательных учреждений высшего профессионального образования (высших учебных заведений) и их филиалов», «Методическими рекомендациями по реализации программы аттестации образовательных учреждений высшего профессионального образования и их филиалов», уставом государственного образовательного учреждения «Дагестанский государственный университет», 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 ДГУ и ее деятельности в целом.

### **8.2.2. Внутренние аудиты**

В ДГУ 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 (п.5.6 РК), 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 ДГУ.

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-03.00.



### **8.2.3. Мониторинг и измерение процессов**

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.

В случае отклонения контролируемых параметров от заданных значений, ВП проводит анализ причин несоответствий и принимает необходимые управленческие решения в виде коррекции, КД и ПД (п. 8.5.2., 8.5.3. настоящего РК).

Методы мониторинга определяются в КП, ДП, ППД, МИ и др. документах, относящихся к функционированию процессов.

Ежемесячно ВП осуществляет измерение процесса (измерение фактических значений показателей процесса), а также оценивает результативность процесса путем расчета степени достижения запланированных значений показателей результативности процесса.

Собранная в результате мониторинга и измерения процессов информация используется для анализа данных (п. 8.4. настоящего РК).

### **8.2.4. Мониторинг и измерение продукции**

В области мониторинга и измерения качества образовательных услуг университета применяются методы, направленные на выявление степени соответствия образовательных услуг требованиям ГОС, а также дополнительным требованиям потребителей и заинтересованных сторон.

Мониторинг и измерение уровня качества образовательных услуг ДГУ состоит из двух систем:

- мониторинга и измерения качества результата образовательного процесса: соответствия уровня знаний студентов и выпускников требованиям ГОС 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.



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 72 из 81

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.). Ответственными за данные процессы являются преподаватели кафедр ДГУ.

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 ДГУ являются зав. выпускающими кафедрами.

Доказательства осуществления требуемых измерений и наблюдений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных ведомостях) в соответствии с п. 4.2.4. настоящего РК и СМК-ДП-02.00.

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 ДГУ 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.

### **8.3. Управление несоответствующей услугой**

ДГУ обеспечивает все необходимые условия, чтобы продукция, не соответствующая установленным требованиям была выявлена, идентифицирована, зарегистрирована и находилась в управляемых условиях.

Ответственными за выявление несоответствий являются руководители различных уровней управления, ВП.

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 ДГУ определяется на основании следующих источников:

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

Деятельность по управлению несоответствиями в ДГУ регламентируется документированной процедурой СМК-ДП-04.00.

### **8.4. Анализ данных**

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 (п. 8.2.3. настоящего РК);
- результаты ВА;
- данные об удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- результаты образовательного процесса - знания, умения и навыки студентов;
- показатели результативности НИОКР;
- показатели результативности деятельности ППС.

Анализ данных направлен на сравнение достигнутых результатов с запланированными (п. 5.4. настоящего РК). Он осуществляется планомерно.

По результатам анализа данных на совещаниях различного уровня управления устанавливаются причины существующих и потенциальных проблем (несоответствий) и принимаются решения по проведению КД/ПД (п. 8.5.2., 8.5.3. настоящего РК).

Анализ данных оформляется в виде ежемесячных отчетов руководителей СП, ВП, проректоров по направлениям деятельности.

Результаты анализа данных используются для анализа СМК со стороны руководства (п. 5.6. настоящего РК).

## **8.5. Улучшение**

### **8.5.1. Постоянное улучшение**

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

В ДГУ 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 НТ ДГУ);



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 75 из 81

- 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 ДГУ;
- 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 ДГУ осуществляется следующее:

- высшее руководство демонстрирует свою приверженность и активно участвует в разработке и улучшении СМК (п. 5.1. настоящего РК);
- высшее руководство обеспечивает, чтобы Политика в области качества включала приверженность к выполнению требований и постоянному улучшению (п. 5.3 РК);
- высшее руководство обеспечивает планирование качества, которое включает постоянное улучшение СМК (п. 5.4.2. настоящего РК);
- результаты анализа СМК руководством включают действия, относящиеся к улучшению СМК и ее процессов (п. 5.6.3. настоящего РК);
- определяются и своевременно обеспечиваются необходимые ресурсы для внедрения и улучшения процессов СМК (п. 6. настоящего РК), а также внедряются инновационные образовательные технологии;
- определяются, планируются и внедряются действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия и достижения



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

Версия 1

стр. 76 из 81

улучшений (п. 8.2 РК), 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 (п. 8.4. настоящего РК);
- 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 (п. 8.5. настоящего РК), 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»;
- 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 (п.8.2.2. настоящего РК);
- инспекционных и сертификационных контролей (проверок);
- анализа данных для улучшения (п. 8.4. настоящего РК);
- анализа со стороны руководства эффективности СМК (п. 5.6. настоящего РК);
- текущей деятельности подразделений;
- получения жалоб и рекламаций от потребителей и заинтересованных сторон.


Руководством ДГУ создаются рабочие группы из числа специалистов СП, имеющих отношение к рассматриваемым процессам, которые будут заниматься их улучшением.

Для этого ректор принимает решение (оформленное в виде приказа по университету) о создании рабочих групп по улучшению процессов, их количественном и качественном составе, назначении руководителей, а также формулирует цели улучшения процессов. Руководители рабочих групп назначаются из числа сотрудников университета и несут ответственность за описание, оценку процессов, составление плана работ по улучшению, а также формирование плана действий по внедрению достигнутых улучшений. В их обязанности входит: ознакомление с концепцией процессов постоянного улучшения для последующего обучения всех остальных сотрудников, организация встреч и ведение отчетности

#### **8.5.2. Корректирующие действия**

В ДГУ предпринимаются КД с целью устранения причин несоответствий и предупреждения их повторного возникновения. Любое КД определяется важностью проблемы и соизмеряется с затратами на его выполнение.

Несоответствия, требующие осуществления КД, могут быть выявлены по результатам:

	<p align="center"><b>Система менеджмента качества</b></p> <p align="center"><b>Руководство по качеству</b></p>	<p align="center">Версия 1</p>	<p align="center">стр. 78 из 81</p>
--	--	--------------------------------	-------------------------------------

- проведения внутренних и внешних аудитов, проверок, включая контрольно-ревизионные проверки (п. 8.2.2. настоящего РК);
- управления несоответствующими услугами;
- оценки удовлетворенности клиента и анализа претензий клиентов (п. 8.2.1. настоящего РК);
- анализа СМК (п. 5.6.), включая анализ процессов их владельцами (п.4.1. настоящего РК).

В СМК-ДП-05.00 определены требования к анализу и установлению причин несоответствий, оцениванию необходимости коррекции и/или корректирующих действий, разработке и реализации коррекций/корректирующих действий, записям результатов предпринятых действий (п. 4.2.4. настоящего РК), а также требования к оценке их результативности.

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

Ответственность за разработку планов КД, их осуществление и записи по результатам предпринятых действий возлагается на руководителей СП, в которых были обнаружены несоответствия, или ВП.

### **8.5.3. Предупреждающие действия**

В ДГУ 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.

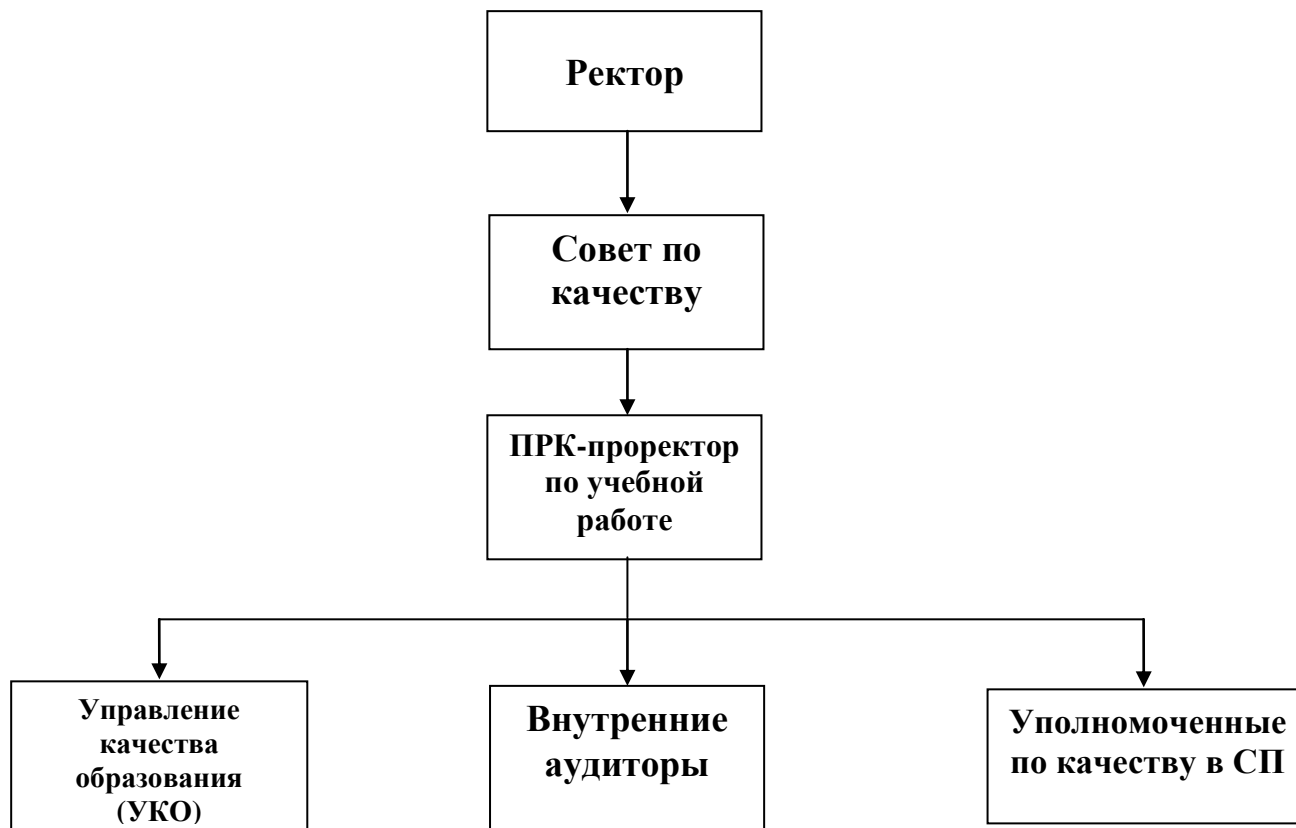
В СМК-ДП-05.00 определены требования к установлению потенциальных несоответствий и их причин, оцениванию необходимости предупреждающих действий, определению и осуществлению необходимых действий, записям результатов предпринятых действий (п. 4.2.4. настоящего РК) и оценке их результативности.

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





**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СМК ДГУ**





## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

## Схема взаимодействия процессов и элементов системы менеджмента качества ДГУ

