

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Западно-Казахстанского
инновационно-технологического
университета

 Р.С.Габдуалиева
« 20 » 08 2015г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Редакция № 01
Экземпляр № _____

Изменения				
№	Дата введения	Номера страниц	Разработчик	
			ФИО	Подпись

Уральск 2015

Содержание

Содержание.....	1
Предисловие	4
Введение.	5
1 Область применения	6
2 Нормативные ссылки	6
3 Термины, определения и сокращения	7
4 Система менеджмента качества ЗКИГУ	8
4.1 Общие требования.....	8
4.2 Требования к документации	8
4.2.1 Общие положения.....	8
4.2.2 Руководство по качеству	9
4.2.3 Управление документацией.....	9
5 Ответственность руководства.....	11
5.1 Обязательства руководства	11
5.2 Ориентация на потребителя	12
5.3 Политика в области качества	12
5.4 Планирование	16
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	17
5.5.1 Ответственность и полномочия.....	17
5.5.2 Представитель руководства.....	19
5.5.3 Внутренний обмен информацией	19
5.6 Анализ со стороны руководства	20
6 Менеджмент ресурсов	22
6.1 Управление персоналом	23
6.2 Инфраструктура.....	24
7 Процессы жизненного цикла продукции	24
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции	24
7.2 Процессы, связанные с потребителями	26
7.2.1 Определение требований, относящихся к образовательной деятельности	27
7.2.2 Связь с потребителями	27
7.3 Проектирование и разработка образовательной услуги.....	28
7.4 Приём абитуриентов и набор обучающихся.....	29
7.5 Предоставление образовательных услуг	30
7.5.1 Реализация образовательных программ.....	31
7.5.2 Воспитательная и внеучебная работа.....	31
7.5.3 Трудоустройство выпускников	32
7.5.4 Научная и инновационная деятельность	33

7.5.5	Международная деятельность	33
7.6	Управление средствами мониторинга и измерения	34
8	Измерение анализ и улучшение.....	35
8.1	Общие положения	35
8.2	Мониторинг и измерения	35
8.2.1	Удовлетворённость потребителей	35
8.2.2	Внутренний аудит	36
8.2.3	Мониторинг и измерение процессов и продукции	38
8.3	Управление несоответствующей продукцией	40
8.4	Анализ данных.....	41
8.5	Улучшение.....	42
	Приложение	44

<p>Разработано: «__» _____ 20__г. Билашев Б.А. _____</p>	<p>Согласовано: Проектор по УР Ж.Т.Ерназаров _____ Проектор по НРиМС В.А.Бурахта _____ Проектор по ВР А.И.Абекешев _____</p>	<p>Введено: «__» _____ 20__г. Пересмотр: «__» _____ 20__ г.</p>
--	--	---

Предисловие

Руководство по качеству является основным документом, устанавливающим принципы, требования и ориентиры системы управления Западно - Казахстанского инновационно-технологического университета, и свидетельствует о заинтересованности коллектива университета в развитии культуры качества.

Руководство по качеству закрепляет сложившийся в университете опыт управления ключевыми процессами и описывает механизмы принятия управленческих решений, гарантирующие высокий уровень и постоянное улучшение предоставляемых университетом образовательных, научно-консультационных и производственных услуг.

Руководство по качеству предназначено для обучения персонала университета основам управления рабочими процессами ЗКИТУ и может использоваться в презентационных целях при взаимодействии университета со всеми группами заинтересованных сторон – абитуриентами, обучающимися, работодателями и партнёрами.

Руководство по качеству основано на стандартах ИСО 9001-2009, адаптированных к области высшего образования, и приведено в соответствие с рекомендациями Европейской ассоциации гарантии качества в области образования (ENQA).

Принято на заседании Учёного Совета Западно - Казахстанского инновационно-технологического университета «26» августа 2015 года.

Введение

Западно-Казахстанский инновационно-технологический университет является одним из мнопрофильных вузов страны. В 2008 году в целях оптимизации вузов Республики Казахстан в г. Уральск на базе трех частных вузов был образован Западно-Казахстанский инженерно-гуманитарный университет. В 2012 году к нему присоединился институт Евразия. В 2015 году на базе Западно-Казахстанского инженерно-гуманитарного университета были образованы два частных вуза Западно-Казахстанский инновационно-технологический университет и Казахстанский университет инновационных и телекоммуникационных систем.

Юридический адрес: 090000 г. Уральск, проспект Достык, 194, тел. (711) 51-04-73-32, 50-90-99, e-mail: wkitu@mail.ru. В Республике Казахстан и за его пределами ЗКИТУ не имеет филиалов. Свою деятельность ЗКИТУ осуществляет в соответствии с Уставом вуза, государственной лицензии № KZ70LAA00005828 от 30 сентября 2015 г выданный Комитетом по контролю в сфере образования и науки Республики Казахстан.

В структуру университета входят – инженерно-технологический факультет, педагогический факультет, факультет языков и менеджмента, гуманитарно-юридический факультет научная библиотека, редакционно-издательский отдел и другие подразделения научного, учебного и производственного направлений.

В составе факультетов 15 кафедр, готовящих кадры по 39 специальностям бакалавриата, 2 специальностям высшего специального образования и 8 специальностям магистратуры. В ЗКИТУ обучается около 8 тыс. студентов и магистрантов.

Миссия Западно - Казахстанского инновационно-технологического
Подготовка высококвалифицированных и эффективно действующих специалистов новой формации на благо Республики Казахстан.

Реализация миссии в перспективе направлена на подготовку конкурентоспособных специалистов, способных мыслить самостоятельно, обладающих стратегическим мышлением и управляющих глобальными трендами в национальной и мировой экономике.

Видение университета. В результате реализации данной стратегии развития университет видится как один из крупнейших ВУЗов западного региона Республики Казахстан в подготовке конкурентоспособных специалистов с высшим и послевузовским образованием, реализующий инновационный подход в рамках своего развития.

Миссия ЗКИТУ соответствует цели Государственной программы развития образования в РК на 2011-2020 годы – модернизация национальной системы многоуровневого образования на основе приоритетов Стратегического плана развития РК до 2020 года для повышения качества подготовки человеческих ресурсов, удовлетворения потребностей личности и общества, а также посланиям Президента РК Н.А.Назарбаева народу Казахстана «Стратегия «Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства» и «Нұрлы жол - путь в будущее».

1 Область применения

Система менеджмента качества ЗКИТУ разработана и внедрена применительно к процессам образовательной деятельности в сфере высшего и послевузовского образования.

Настоящее «Руководство по качеству» – документ, в котором изложена политика руководства ЗКИТУ в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с СТ РК ИСО 9001-2009.

РК является документом, который демонстрирует способность ЗКИТУ обеспечивать потребителей продукцией и услугами в соответствии с их требованиями и требованиями правовых, нормативных, методических и технических документов, а также служит постоянным справочным и руководящим материалом для применения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества.

РК содержит все необходимые данные (непосредственно или в виде ссылок) подтверждающие соответствие СМК требованиям СТ РК ИСО 9001-2009, внутренним и/или внешним регламентирующим документам.

С целью интеграции в международное научно-образовательное пространство и расширения академической мобильности в РК учтены требования Стандартов и директив ENQA.

Настоящее РК распространяется на деятельность персонала подразделений ЗКИТУ, реализующих образовательную деятельность.

РК может быть предоставлено всем заинтересованным сторонам для ознакомления с разрешения представителя руководства по качеству – начальника отдела аккредитации и стратегического планирования.

2 Нормативные ссылки

Руководство по качеству основано на следующих документах:

- Закон РК от 27 июля 2007г. № 319-III «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);
- Типовые правила деятельности организаций высшего и послевузовского образования. Постановление Правительства Республики Казахстан от 17 мая 2013 года № 499;
- «Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения», утвержденные приказом и.о. Министра образования и науки Республики Казахстан от 20 апреля 2011 года № 152;
- Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандарты и директивы ENQA);
- СТ РК ИСО 9001-2009. Системы менеджмента качества. Требования;
- ДСК 05.ДПО1. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства.
- ДСК 04.ДП 01. Документированная процедура. Управление документацией.
- ДСК 04.ДП 02. Документированная процедура. Управление записями.

- ДСК 08.ДП 01. Документированная процедура. Внутренний аудит.
- ДСК 08.ДП 02. Документированная процедура. Управление несоответствующей продукцией.
- ДСК 08.ДП 03. Документированная процедура. Корректирующие действия.
- ДСК 08.ДП 04. Документированная процедура. Предупреждающие действия.
- Нормативные документы ЗКИТУ№

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем РК применяются термины и определения в соответствии с СТ РК ИСО 9001-2009, а также

Аудит – процесс экспертизы образовательного учреждения, его подразделения, процессов на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (объекты исследования: подразделения образовательного учреждения, процессы, учебные планы, персонал, инфраструктура и т. д.). Аудиты могут проводиться самим университетом (внутренний аудит) или внешними независимыми организациями (внешний аудит) по инициативе университета или заинтересованных сторон.

Документированная процедура (ДП) – документ, устанавливающий способ осуществления деятельности или процесса (набора абитуриентов, разработки образовательных программ, контроля над успеваемостью обучающихся, управления персоналом университета и др.).

Заинтересованная сторона – лицо или группа лиц, заинтересованных в успешной деятельности университета. Заинтересованными сторонами являются потребители образовательных услуг; другие образовательные и научные учреждения, производственные предприятия и учреждения культуры, осуществляющие совместно с университетом программы научного, научно-технического, просветительского и иного сотрудничества; общественные организации и общество в целом; органы власти.

Качество образования – 1) соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям государственного образовательного стандарта; 2) соответствие характеристик и условий образовательного процесса задачам обучения и требованиям потребителей образовательных услуг. Характеристиками и условиями образовательного процесса являются уровень подготовки поступающих (абитуриентов), квалификация профессорско-преподавательского состава и иных категорий работников университета, содержание образования, образовательные технологии, учебно-методическое и материально-техническое обеспечение.

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

Потребителями образовательных услуг являются обучающиеся; государство, организации или лица, финансирующие обучение (в рамках договора); работодатели.

Система менеджмента качества (СМК) – система управления организацией, при которой гарантируется устойчивое достижение высокого качества выполняемых работ и предоставляемых услуг на основе постоянного улучшения деятельности с учётом потребностей всех заинтересованных сторон.

Сокращения и обозначения, используемые в документе

ENQA – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании.

СТ РК ИСО – государственный стандарт.

ДП – документированная процедура.

ОУ – образовательное учреждение

РК – руководство по качеству.

НД – нормативная документация (ТД – техническая документация)

ДИ – должностная инструкция

СМК – система менеджмента качества.

ОРД – организационно-распорядительная деятельность

ПРК – представитель руководства по качеству

КиПД – корректирующие и предупреждающие действия.

УР – учебная работа,

НР и СМ – научная работа и международное сотрудничество

ВР – воспитательная работа

НИТ – научно информационные технологии

ОП – образовательная программа

ППС – профессорско-преподавательский состав

4 Система менеджмента качества ЗКИТУ

4.1 Общие требования

Система менеджмента качества ЗКИТУ разработана, документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2009.

СМК ЗКИТУ основана на процессном подходе и ориентирована на обеспечение гарантированного качества и улучшение образовательного процессов (проектирование и разработка образовательных программ, реализация образовательных программ, управление персоналом, взаимодействие с заинтересованными сторонами).

СМК распространяется на все уровни управления.

Распределение обязанностей и ответственности руководства и исполнителей, порядок взаимодействия подразделений и служб при выполнении функций и решении задач по вопросам обеспечения качества образовательной услуги определяет и описывает документация СМК.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация СМК устанавливает порядок выполнения работ, а также полномочия, ответственность и функции персонала и его взаимодействие.

Официальным языком документов является государственный язык. В университете используются бумажный и электронный документооборот.

Структура документации СМК разработана по иерархическому принципу и состоит из 5 уровней (рис. 1).



Рисунок 1 - Структура документации СМК ЗКИТУ

Процессы управления документами СМК составляют жизненный цикл документа: разработка, внедрение, актуализация, хранение, изъятие и аннулирование.

4.2.2 Руководство по качеству

Настоящее РК является основным обязательным документом СМК. Область применения, назначения документа, порядок управления Руководством по качеству описаны в разделе 1.

Ответственность за применение и поддержания в рабочем состоянии Руководства по качеству в ЗКИТУ несет Представитель руководства по качеству.

4.2.3 Управление документацией

Цель - обеспечение гарантированного применения на каждом рабочем месте только актуализированных документов на основе единых требований к разработке, согласованию, проверке, утверждению, тиражированию,

актуализации, архивированию и аннулированию каждого вида документов менеджмента качества (СМК).

Ответственность

Руководитель процесса - ректор ЗКИТУ.

Владелец процесса – проректор по учебной работе.

Область применения: подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Взаимосвязи документов СМК университета представлены на рисунке 2.

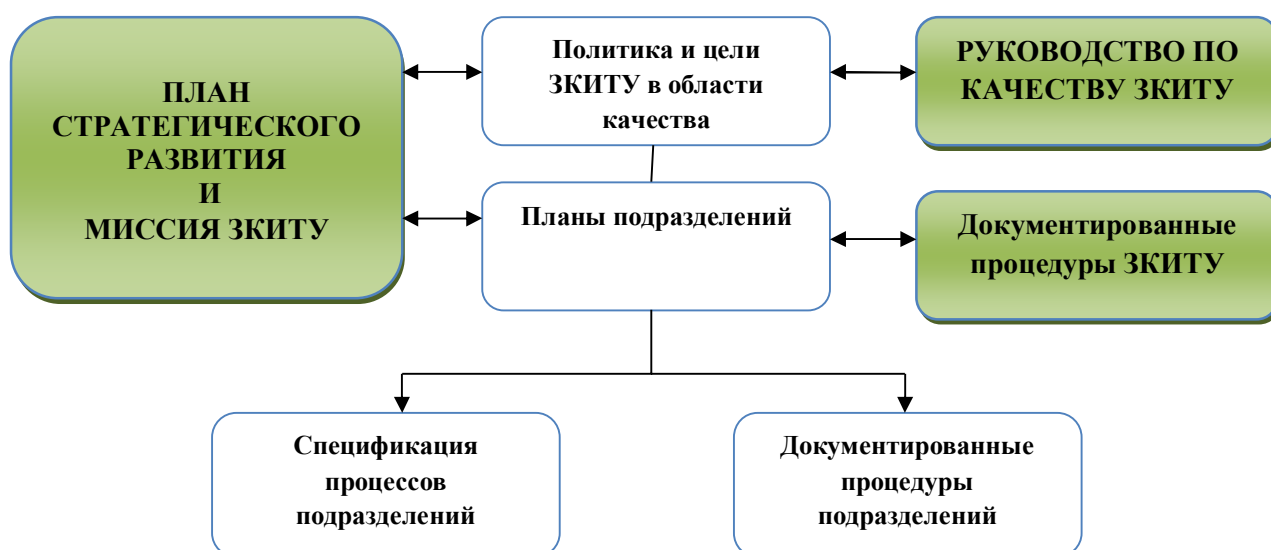


Рисунок 2 – Документация СМК ЗКИТУ

Порядок управления всеми видами документов, используемых в СМК ЗКИТУ, изложен в документированной процедуре ДСК 04.ДП 01. Документированная процедура. Управление документацией.

Цель - получение объективных доказательств о качестве продукции и услуг, а также соответствия СМК установленным требованиям и ее результативности.

Ответственность – ПРК. Ответственность за управление записями и данными в подразделениях ЗКИТУ несут уполномоченные по качеству.

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Управление документами и записями (идентификация, хранение, защита, восстановление), подтверждающими качество продукции и выполненных работ (процессов) и их улучшения, осуществляются в соответствии с ДСК 04.ДП 02. Документированная процедура. Управление записями.

Порядок управления записями, изложен в документированной процедуре ДСК 04.ДП 02. Документированная процедура. Управление записями.

Записи о качестве используются при анализе данных и анализе функционирования СМК со стороны руководства в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

Документированные процедуры по управлению процессами содержат разделы, в которых определяются необходимые записи по определенному процессу, а также раскрываются процессы управления этими записями.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Цель - Подтверждение со стороны руководства своих обязательств по разработке, внедрению и улучшению результативности СМК.

Ответственность – ректор, представитель руководства по качеству.

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Высшее руководство ЗКИТУ в лице ректора берет на себя обязательства и ответственность за разработку и внедрение системы менеджмента качества и постоянное улучшение ее результативности в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2009, Стандартов и директив ENQA посредством:

- определения и реализации Политики в области качества;
- установления Целей в области качества для подразделений и процессов СМК ЗКИТУ и их достижения;
- определение структуры процессов и организационной структуры ЗКИТУ;
- информирования всего персонала организации о важности выполнения установленных требований потребителей, а также законодательных и правовых требований;
- систематического проведения анализа системы менеджмента качества;
- обеспечения необходимыми ресурсами;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности ЗКИТУ, его достижениях и планах развития.

Средствами информирования и обратной связи в рамках СМК являются:

- совещания ректората, заседания Учёного Совета и Советов факультетов;
- обучение руководителей и персонала в области качества;
- деятельность университетского центра качества и уполномоченных по качеству в структурных подразделениях;
- публикации в печатных и электронных информационных изданиях;

- результаты социологических опросов, проводимых по заказу руководства ЗКИТУ.
- Высшим руководством определены ответственность полномочия и порядок взаимодействия подразделений ЗКИТУ, в процессах производства продукции и предоставления услуг.
- Высшее руководство регулярно проводит анализ и оценивает результативность функционирования СМК, обеспечивает постоянное её улучшение, контролирует выполнение, КиПД.

5.2 Ориентация на потребителя

Цель – Установление и выполнение требований потребителей и других заинтересованных сторон к продукции и услугам университета.

Ответственность – ректор.

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Перечень заинтересованных сторон ЗКИТУ

Заинтересованные стороны	Документы, описывающие деятельность
1. Потребители: органы власти, МОН РК, обучаемые и работодатели, заказчики	Контракт/договор, План стратегического развития ЗКИТУ, рекомендации Попечительского Совета, ежегодный социологический опрос выпускников и работодателей, совместные совещания руководства факультетов и кафедр ЗКИТУ с представителями организаций-работодателей.
2. Персонал ЗКИТУ	ДИ, Результаты ежегодного социологического опроса персонала
3. - Школы, гимназии, вузы, предприятия отрасли и т.д; - Поставщики, основных и вспомогательных материалов, комплектующих, оборудования, ресурсов, услуг.	Контракт/договор
4. Социальная инфраструктура (органы власти, организации с которыми взаимодействует ЗКИТУ)	Устав ЗКИТУ Договора о сотрудничестве

Перечень заинтересованных сторон определяется в подразделениях с учётом их специфики.

5.3 Политика в области качества

Цель – совершенствование полифункциональной системы менеджмента качества по основным направлениям деятельности, обеспечивающей высокую результативность профессиональной подготовки инновационно мыслящих специалистов на уровне мировых стандартов.

Ответственность – ректор.

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Формулирование Политики	Ректор Члены Учёного Совета	РК, ДСК 04.ДП 01.
2 Утверждение Политики	Ректор	РК, ДИ, ДСК 04.ДП 01.
3 Доведение Политики до сведения персонала	Начальник отдела аккредитации и стратегического развития Деканы факультетов	РК, ДСК 04.ДП 01. Сайт ЗКИТУ
4 Анализ и актуализация Политики	Проректор по УР Начальник отдела аккредитации и стратегического развития	РК, ДСК 05.ДП 01

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- Миссия, - План стратегического развития ЗКИТУ - данные о потребностях, ожиданиях и степени удовлетворённости заинтересованных сторон	- Политика в области качества	Соответствие намерениям ЗКИТУ. Понимание Политики персоналом. Создание основы для постановки целей в области качества.	Внутренние и внешние аудиты. Анализ со стороны руководства.

Политика в области качества отражает основные направления деятельности, намерения и обязательства ЗКИТУ на текущий момент и на перспективу с учетом стратегии, зафиксированной в Плане стратегического развития ЗКИТУ, интересов заказчиков, результатов анализа их удовлетворенности, и увязывается с Государственной программой развития образования в РК на 2011-2020.

Политика в области качества создаёт основу для разработки целей в области качества и их последующего анализа. Систематически анализируется ПРК на пригодность, соответствие требованиям и постоянное повышение результативности СМК.

Проект Политики готовится под руководством начальника отдела аккредитации и стратегического развития университета с привлечением компетентных специалистов из различных подразделений.

Перед утверждением Политики в области качества проводится её обсуждение на Учёном Совете ЗКИТУ.

Политика оформляется как в виде отдельного документа, так и включается в РК, тиражируется и рассылается в подразделения ЗКИТУ, размещается на сайте университета.

Деятельность в области качества в ЗКИТУ осуществляется непосредственно под руководством ректора. Он принимает на себя всю полноту ответственности за качество образовательной деятельности университета, вместе с тем, делегирует деканов факультетов ответственность и полномочия для управления деятельностью подразделений по реализации Политики в области качества и поручает ПРК – начальнику отдела аккредитации и стратегического развития контроль за реализацией Политики.

Реализация Политики осуществляется на основе:

- распределения полномочий и ответственности персонала;
- обеспечения взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в соответствии с установленным порядком деятельности;
- обеспечения необходимыми ресурсами.

ПРК ежегодно анализирует и актуализирует Политику в области качества и докладывает о результатах на Ученом Совете.

Ответственность за актуальность Политики в подразделениях несёт начальник отдела аккредитации и стратегического развития.

Ответственность за ознакомление персонала с Политикой в области качества возложена на уполномоченных по качеству.

Порядок разработки, оформления, переиздания, хранения, доведения содержания до персонала всех уровней Политики в области качества изложен в ДСК 04.ДП 01. Управление документацией.

ПОЛИТИКА

В области качества Западно-Казахстанского инновационно-технологического университета

Руководство заявляет о своей полной приверженности идее качества в образовании и стремится к поддержанию имиджа вуза как образовательного учреждения, готовящего специалистов высокого уровня для Западно-Казахстанского региона. Познавая мир через научные исследования, университет стремится к сохранению, приумножению и распространению в обществе научных знаний, строя на их основе образовательный и воспитательный процесс в полиэтничном регионе.

Стратегическая цель вуза в области качества – совершенствование полифункциональной системы менеджмента качества по основным направлениям деятельности, обеспечивающей высокую результативность профессиональной подготовки инновационно мыслящих специалистов на уровне мировых стандартов.

Принимая Политику в области качества, мы берем на себя следующие обязательства:

- лидерство руководителей всех уровней в обеспечении единства цели и направленности деятельности университета в вопросах качества;
- максимальное использование творческого потенциала персонала, направленное на совершенствование и улучшение системы менеджмента качества;
- повышение качества образовательного процесса в университете на основе использования инновационных технологий и анализа данных мониторинга деятельности вуза;
- эффективная обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами, обеспечивающая определения и удовлетворение их потребностей;
- создание комфортных условий и образовательной среды для обучающихся и персонала вуза.

Высшее руководство обязуется участвовать в реализации Политики и обеспечить персонал ресурсами, необходимыми для непрерывного улучшения качества. Достижение цели и задач обеспечивается систематическим мониторингом и анализом полученных результатов со стороны высшего руководства и последующей деятельностью по улучшению.

Мы – команда профессионалов.

Для нас успех университета – эффективное достижение поставленной цели.

Ректор университета

Р.С. Габдуалиева

5.4 Планирование

Цель – установление измеряемых и согласуемых с Политикой целей в области качества для соответствующих функций на соответствующих уровнях организации, а также планирование создания и развития СМК

Ответственность – ректор (*В рамках своей деятельности полномочия делегированы проректорам и руководителям структурных подразделений*).

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- Миссия, - План стратегического развития, - Политика в области качества - данные о потребностях, ожиданиях и степени удовлетворённости заинтересованных сторон.	- План стратегического развития - Планы работ структурных подразделений - Индивидуальные планы работ преподавателей	Наличие планов по соответствующим видам деятельности. Наличие измеряемых и согласованных с Политикой целей. Критерии оценки плана: -цель; -обеспечение ресурсами; -актуальность; -сроки выполнения. Данные по невыполнению планов.	Оценка качества плана: - при согласовании и утверждении; - по результативности; Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние аудиты. Анализ со стороны руководства.

Руководство ЗКИТУ осуществляет стратегическое и оперативное, планирование деятельности университета для достижения целей в области качества. Основным стратегическим документом общеуниверситетского уровня является План стратегического развития ЗКИТУ.

Все этапы стратегического планирования в ЗКИТУ – анализ, выработка Миссии, видения и стратегических приоритетов – осуществляются при активном вовлечении персонала университета.

Методическим основанием выработки стратегии университета является SWOT анализ.

Ответственным за стратегическое планирование ЗКИТУ является ректор университета. Ответственными за доведение стратегических приоритетов и целей ЗКИТУ до каждого работника являются уполномоченные по качеству и руководители подразделений.

Результатами оперативного планирования являются ежегодные планы структурных подразделений университета, разрабатываемые на основании стратегии развития ЗКИТУ и планы работы факультетов (кафедр). Ответственность за краткосрочное планирование возложена на руководителей структурных подразделений.

Цели в области качества устанавливаются ректором ЗКИТУ и актуализируются по мере их достижения или пересмотра Политики с периодичностью 1 раз в год на основе:

- Политики в области качества;
- данных о потребностях, ожиданиях и степени удовлетворённости заинтересованных сторон;
- результатов анализа СМК ЗКИТУ со стороны руководства (в том числе, результатов достижения Целей в области качества за предыдущий период).

Цели в области качества изложены:

- в Плане стратегического развития ЗКИТУ
- Планах работы структурных подразделений,
- Индивидуальных планах работы преподавателей

Планирование развития СМК на год проводится по результатам проведения анализа СМК со стороны руководства. План развития СМК на год оформляется в табличной форме, в которой расписывается перечень мероприятий с указанием ответственных исполнителей и предполагаемых сроков выполнения. Разрабатывает план развития СМК на год Представитель руководства по качеству и утверждается ректором. План развития СМК может быть изменен (актуализирован) по необходимости.

Реализация целей, поставленных в Планах в области качества, обеспечивается всеми необходимыми ресурсами для выполнения установленных требований.

Систематичность и эффективность планирования деятельности основных подразделений ЗКИТУ, актуальность политики и стратегии для обеспечения качества подготовки выпускников служат предметом аудитов качества.

Порядок разработки, оформления, переиздания, хранения, доведения содержания до персонала всех уровней Планов в области качества изложен в ДСК 04.ДП 01. Управление документацией.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Цель – Формирование организационной структуры, матрицы ответственности, задач и функций подразделений, полномочий ответственности и функций персонала.

Ответственность – ректор (*В рамках своей деятельности полномочия делегированы проректорам и руководителям структурных подразделений*).

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Формирование организационной структуры	Ректор Проректор по УР Члены Учёного Совета	Устав ЗКИТУ План стратегического развития ДИ, Организационная структура ЗКИТУ
2 Составление матрицы планирования	Ректор Начальник отдела аккредитации и стратегического развития	Политика в области качества Матрица планирования
3 Разработка ДИ	Проректор Начальник отдела кадров	Политика, ДИ, Организационная структура ЗКИТУ
4 Анализ и актуализация документов по распределению полномочий и ответственности	Проректор по учебной работе Руководители подразделений Аудиторы	Устав ЗКИТУ ДСК 04.ДП 01. Управление документацией

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- План стратегического развития, - Политика в области качества	- Организационная структура - Матрица планирования - ДИ	Наличие: - Орг. структуры - Матрицы планирования - ДИ Соответствие этих документов Политике в области качества.	Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние аудиты СМК. Анализ со стороны руководства.

В ЗКИТУ существует четкое, документально закрепленное распределение обязанностей, прав и ответственности, в области качества всего персонала организации:

- обязанности, права и ответственность установлены:
 - Уставом ЗКИТУ,
 - документацией СМК,
 - матрицей планирования;
 - приказами ЗКИТУ,
 - типовыми должностными инструкциями руководителей и сотрудников.

Руководители и сотрудники подписывают лист ознакомления с соответствующими документами с указанием даты ознакомления.

- управление подразделениями ЗКИТУ осуществляется в соответствии с его организационной структурой, а функции, задачи и взаимодействие подразделений изложены в соответствующих положениях;

Ректор осуществляет общее руководство ЗКИТУ по следующим направлениям деятельности: взаимодействие с внешними организациями, стратегическое планирование, выполнение планов, управление ресурсами.

Руководители структурных подразделений университета проводят свою работу в соответствии с Уставом ЗКИТУ, Политикой в области качества, требованиями РК, и другими организационно-правовыми и нормативными документами университета. Руководители структурных подразделений университета несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функциональных направлений.

5.5.2 Представитель руководства

Представителем руководства по качеству является начальник отдела аккредитации и стратегического развития университета, непосредственно подчиняющийся ректору ЗКИТУ.

Представитель руководства по качеству осуществляет деятельность в области качества по следующим направлениям:

- формулирование проекта Политики в области качества, доведение её до персонала;
- обеспечения разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества;
- обеспечение проведения внутренних и внешних аудитов СМК, проверок образовательных процессов;
- предоставления отчетов ректору о функционировании СМК с целью анализа и разработки направлений ее улучшения;
- обеспечения ресурсами и информацией процессов СМК.

Требования Представителя руководства в части функционирования СМК обязательны для всех уровней персонала ЗКИТУ.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Цель – организация и управление информационными потоками организации по вопросам качества.

Ответственность – начальник отдела аккредитации и стратегического развития (ПРК)

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Сбор и анализ информации	Проректор по УР Начальник отдела аккредитации и стратегического развития Руководители подразделений	Устав, РК, ДИ Положения, стандарты и ДП управления
2 Обсуждение анализ и принятие решений	Ректор Проректор по УР Учёный Совет	РК, ДИ Отчёт по оценке СМК Положения, стандарты и ДП

3 Информирование персонала	Проректор по УР начальник отдела аккредитации и стратегического развития Руководители подразделений	РК, ДИ, ДСК 04.ДП 01. Сайт ЗКИТУ
4 Техническое обеспечение информационной системы	Специалист по ИТ технологий Пользователи	РК, ДИ ДСК 04.ДП 01.

В ЗКИТУ определены различные способы, обеспечивающие эффективный обмен информацией между персоналом:

- информирование, проводимое руководством университета подразделений ЗКИТУ;
- конференции, собрания, совещания и прочие мероприятия;
- средства наглядной агитации (доска объявлений), вестник университета.

Обмен информацией с верхних уровней управления на нижние уровни обеспечивает высшее руководство ЗКИТУ:

- с помощью распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов и др. видов документации);
- на заседаниях Ученого Совета, ректората и научно-технического совета;
- с помощью сайта.

Обмен информацией с нижних на верхние слои управления путем:

- собраний с коллективов университета;
- приема по личным и служебным вопросам;
- оперативной передачи информации в соответствии с положениями о структурных подразделениях.

Основными вопросами, в отношении которых производится обмен информацией внутри организации, являются следующие:

- Политика и Цели в области качества;
- результаты выполнения запланированных мероприятий;
- требования потребителей;
- ответственность и полномочия в рамках СМК;
- результаты внешних и внутренних проверок, анализа со стороны руководства;
- выявленные несоответствия, КиПД;
- вопросы, связанные с разработкой новой продукции или услуг;
- и т.д.

5.6 Анализ со стороны руководства

Цель – обеспечение пригодности, адекватности, результативности и эффективности функционирования СМК путём периодического анализа и оценки её состояния.

Ответственность – ректор.

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Оценка соответствия СМК (характеристик по процессам и их результатам) - Политика, Цели в области качества - результаты внутренних и внешних проверок - мониторинг процессов и деятельности университета - и т.д.	Ректор Проректор по УР Члены Учёного Совета Участники заседаний ректората	РК, Протоколы Учёного Совета Приказы Отчёты, Планы КиПД
2 Анализ удовлетворённости потребителей	Проректор по УР Деканы факультетов Руководители подразделений	РК, ДИ Планы КиПД Результаты опросов
3 Рекомендации по улучшению	Ректор Члены Учёного Совета Ответственные за процессы	РК, Планы КиПД

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- Материалы для отчёта по анализу СМК	- Протоколы Учёного Совета - Отчёт по анализу СМК	Наличие планов по соответствующим видам деятельности. Наличие измеряемых и согласованных с Политикой целей. Критерии оценки плана: - обеспечение ресурсами; - возможность актуализации по мере выполнения; - действия по реализации плана; - сроки выполнения. Данные по невыполнению планов.	Оценка плана: - при согласовании и утверждении; - по результативности; - по количеству изменений. Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК. Анализ со стороны руководства.

Анализ СМК проводится с целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК ЗКИТУ, определения возможности и необходимости её улучшения и внесения изменений, высшим руководством ЗКИТУ.

Источником информации для анализа СМК является отчет о функционировании СМК, который содержит:

- итоги выполнения Плана развития СМК за предыдущий год,
- анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- результаты внешних и внутренних проверок СМК;

- результаты выявления, анализа и устранения несоответствий продукции в процессе производства, контроля и испытаний готовой продукции, а также претензий по качеству со стороны потребителей;
- итоги выполнения планов обучения персонала, оценка результативности проведенных мероприятий по обучению;
- и другие сведения о функционировании СМК.

Решения Учёного совета по результатам анализа СМК выступают входными данным для внесения изменений в университетскую систему документации ЗКИТУ; проектирование, разработка, идентификация и актуализация документов осуществляется в соответствии с документированной процедурой ДСК 04.ДП 01.Управление документацией.

6 Менеджмент ресурсов

Цель – обеспечение ресурсами, необходимыми для внедрения, поддержания и улучшения процессов СМК, а так же повышения удовлетворённости потребителей.

Ответственность – ректор.

Область применения - Все подразделения ЗКИТУ

Управление деятельностью

Обеспечивающие процессы – Р (менеджмент ресурсов)	Ресурсы
<ul style="list-style-type: none"> ▪ управление персоналом 	<i>Человеческие ресурсы</i>
– обеспечение персоналом	Персонал соответствующей квалификации.
– повышение квалификации	
– мотивация персонала	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ управление инфраструктурой 	<i>Материальная база</i>
– управление ресурсами научной библиотеки	Фонд научной библиотеки (в том числе электронная библиотека)
– управление информационными и техническими ресурсами	Материально-технические ресурсы (материалы, здания и помещения, инженерные сети, оргтехника и ПО) Информационные ресурсы (информация на всех видах носителей)
– управление аудиторным фондом	Материально-технические ресурсы для обеспечения образовательной деятельности
– планово-финансовая деятельность	Финансовые ресурсы
– обеспечение безопасности	Ресурсы для обеспечения безопасности
<ul style="list-style-type: none"> ▪ управление производственной средой 	<i>Условия труда</i>
– охрана труда	Классификация опасных факторов производственной среды
– социальная поддержка студентов и сотрудников	Социальное благополучие студентов и сотрудников

Руководители подразделений несут ответственность за определение и реализацию требований к выделению финансовых ресурсов для обучения, повышения и поддержания компетентности персонала, стимулирования персонала за качество, приобретения необходимой документации, обеспечения и поддержания в рабочем состоянии инфраструктуры и управления факторами производственной среды.

6.1 Управление персоналом

Цель – обеспечение компетентности персонала на основе образования, профессиональной подготовки, навыков и опыта.

Ответственность – проректор по УР.

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Установление требований к компетентности персонала и обеспечение персоналом	Ректор Проректор по УР Руководители подразделений	РК, Матрица планирования (Приложение Б) ДИ, Устав ЗКИТУ, План стратегического развития
2 Обучение персонала	Руководители подразделений Внешние учебные заведения Начальник отдела кадров	РК, План стратегического развития, Планы работ структурных подразделений, Договоры на обучение персонала, Записи о повышении квалификации,
3 Оценка компетентности персонала	Ученый совет Деканат Кафедра	Квалификационные требования
4. Мотивация персонала	Ректор Руководители подразделений	Рейтинг профессорско-преподавательского состава Результаты конкурсов

Управление персоналом осуществляется в соответствии:

- Уставом ЗКИТУ,
- Положением об Учёном совете ЗКИТУ,
- Положениями:
 - Положение о конкурсном замещении должностей научно-педагогического персонала ЗКИТУ
 - о планировании и организации учебного процесса,
 - о факультете
 - о кафедре.

6.2 Инфраструктура

Цель – определение, обеспечение и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры университета.

Ответственность – ректор, деканы факультетов

Область применения - Все подразделения ЗКИТУ

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Определение потребности в инфраструктуре	Ректор Проректоры по направлениям Руководители подразделений	РК, План стратегического развития, ДИ, Требования потребителей
2 Создание и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры (закупка, ремонты, тех. обслуживание)	Проректоры по направлениям Руководители подразделений	РК, ДИ, Планы
3 Оценка состояния инфраструктуры	Ректор Проректоры по направлениям Руководители подразделений	РК, Журналы учёта и регистрации, Акты

Инфраструктура ЗКИТУ поддерживается в рабочем состоянии посредством:

- периодического контроля состояния производственных помещений с точки зрения функциональной пригодности эксплуатируемых характеристик, безопасности и охраны труда;
- обновления и модернизации оборудования и оргтехники;
- развития существующих и внедрения новых информационных и производственных технологий.

7 Процессы жизненного цикла продукции

Цель – организация и управление процессами образовательной деятельности.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Предоставление образовательных услуг осуществляется в формах:

- высшего образования,
- послевузовского образования,
- дополнительного образования.

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

Цель – планирование и разработка процессов образовательной деятельности.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Планирование процессов образовательной деятельности: - обеспечение необходимыми ресурсами - разработка и утверждение необходимой документации - наличие необходимых записей и данных по качеству - прочее	Ректор Проректор по учебной работе Проректор по НР и МС Проректор по ВР Начальник отдела аккредитации и стратегического развития Члены Учёного Совета Деканы факультетов, Заведующие кафедрами ППС	РК, Политика, План стратегического развития, ДИ, Требования потребителей Планы подразделений Индивидуальные планы преподавателей
2 Планирование обеспечивающих процессов	Ректор Проректор по учебной работе Деканы факультетов, Заведующие кафедрами	РК, Политика, План стратегического развития ДИ, Планы подразделений Требования потребителей

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- контингент студентов - требования потребителей	- штатное расписание - учебная нагрузка по ППС - планы работ кафедры; - планируемые записи и данные	Наличие: - целей; - действий по их реализации; - обеспечение ресурсами - назначение ответственных исполнителей - сроки реализации и достижение результатов в поставленные сроки - записей и данных по качеству	Оценка качества плана: - при согласовании и утверждении; - по результативности; Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК.

Планирование процессов жизненного цикла продукции производится на основании изучения и анализа требований потребителей, поступающих заявок и заключается в определении этапов деятельности, исполнителей, сроков исполнения, необходимых ресурсов.

Требования к записям, необходимым для предоставления доказательств соответствия процессов проектирования и разработки, производства и обслуживания продукции предъявляемым требованиям, изложены в настоящем

Руководстве, документированных процедурах ДСК 04.ДП 02. Управление записями.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

Цель – Определение и анализ требований, а так же установление связей с потребителем (заинтересованными сторонами), применительно к образовательной деятельности и её результатам.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Определение заинтересованных сторон и установление связей с потребителями	Ректор Проректор по учебной работе Проректор по УР Деканы факультетов	РК, Перечень организаций в подразделении с которыми сотрудничает ЗКИТУ , План профорientационной работы, проведения рекламных мероприятий, дней открытых дверей и др.
2 Определение требований потребителей (заинтересованных сторон)	Ректор Проректор по учебной работе Проректор по УР Деканы факультетов	РК, Требования потребителей, Результаты опросов
3 Анализ требований потребителей	Заведующие кафедрами ППС	РК, Образовательные программы
4 Внесение изменений в ОП с учётом требований потребителей	Проректор по учебной работе Деканы факультетов Заведующие кафедрами ППС	РК, ДИ, ОП

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- Планы работ - Информация о требованиях и удовлетворенности заинтересованных сторон	- Отчёты по анализу рынка; - Перечни организаций в структурных подразделениях - требования заинтересованных сторон - результаты анализа удовлетворённости потребителей	Установленные требования потребителей. Взаимодействие с потребителем (отзывы потребителей, длительность партнёрских отношений). Записи.	Анализ рынка. Анализ требований потребителей. Оценка удовлетворённости потребителей. Сравнение прогнозов с реализацией. Внутренние и внешние аудиты.

7.2.1 Определение требований, относящихся к образовательной деятельности

В ЗКИТУ действуют процедуры определения требований к продукции. В рамках этих процедур определяются:

- требования потребителей;
- требования образовательных стандартов;
- требования, не определённые потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования;
- дополнительные требования, установленные самой организацией.

Источниками информации при определении требований к предоставляемым ЗКИТУ образовательным услугам выступают:

- рекомендации Попечительского Совета;
- социологические опросы работодателей об их удовлетворённости;
- ежегодные опросы выпускников о планах на трудоустройство;
- социологические опросы студентов о качестве подготовки в ЗКИТУ;

Определение тенденций рынка труда, потребностей и ожиданий заинтересованных сторон является функцией заведующих кафедрами и деканов факультетов.

Информация о требованиях потребителей используется:

- при совершенствовании ОП по реализуемым в ЗКИТУ направлениям подготовки (специальностям),
- при прогнозировании требований к подготовке специалистов потенциально востребованных направлений подготовки (специальностей).

7.2.2 Связь с потребителями

В ЗКИТУ определены и осуществляются мероприятия по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- информации о продукции и услугах;
- прохождения запросов, договоров, заявок, включая дополнения и изменения;
- удовлетворённости потребителей, включая претензии (обратная связь с потребителями).

Информация о продукции и услугах ЗКИТУ доводится до сведений потребителей в рамках маркетинговых и рекламных мероприятий, включающих:

- непосредственное общение с существующими и потенциальными клиентами (дни открытых дверей);
- участие в выставках, конференциях, семинарах и т.д.;
- информацию, размещаемую в Интернете на сайте ЗКИТУ
- распространение рекламных проспектов ЗКИТУ;
- и т.д.

За связь с потребителями несут ответственность заведующие выпускающими кафедрами.

7.3 Проектирование и разработка образовательной услуги

Цель – Проектирование и разработка процессов, необходимых для обеспечения качества образовательной деятельности и требуемого уровня подготовки студентов.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Проектирование и разработка процессов образовательной деятельности: - обеспечение необходимыми ресурсами - разработка и утверждение необходимой документации - мониторинг процессов и контроль их результатов - наличие необходимых записей и данных по качеству - прочее	Ректор Проректор по учебной работе Проректор по научной работе Участники заседаний ректората Члены Учёного Совета Начальник отдела аккредитации и стратегического развития Руководитель отдела магистратуры Деканы факультетов, Заведующие кафедрами ППС	РК, Политика, План стратегического развития ДИ, РК для образовательных программ бакалавриата и магистратуры, Требования потребителей Образовательные программы

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- контингент студентов - требования потребителей	- лицензия на право ведения образовательной деятельности; - образовательные программы; - планируемые записи и данные	Наличие: - целей; - действий по их реализации; - обеспечение ресурсами - назначение ответственных исполнителей - сроки реализации и достижение результатов в поставленные сроки - записей и данных по качеству	Оценка качества: - при согласовании и утверждении; - по результативности; Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК.

Процесс проектирования и разработки инициируется:

- необходимостью открытия новой специальности,
- изменением требований образовательных стандартов,
- внесением предложений по улучшению образовательной программы.

Ответственными за процесс проектирования и разработки являются заведующие выпускающими кафедрами. Координирует деятельность по проектированию и разработке проректор по УР. Утверждает образовательные программы ректор ЗКИТУ.

7.4 Приём абитуриентов и набор обучающихся

Цель – Обеспечение достоверности информации о поступающих абитуриентах и их соответствия установленным требованиям.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Определение требований к принимаемым на обучение	Ректор Проректор по учебной работе Руководитель отдела магистратуры Руководители подразделений	РК, Требования потребителей Устав и Типовые правила приёма на обучение в организации образования, реализующие профессиональные учебные программы высшего образования.
2 Оценка, выбор и оформление принимаемых на обучение	Председатель приёмной комиссии Члены приёмной комиссии	РК, ДИ, Устав, Типовые правила приёма на обучение в организации образования, реализующие профессиональные учебные программы высшего образования. Записи и данные по приёму.
3 Управление несоответствующей продукцией	Ректор Проректор по УР Руководители подразделений	РК, ДИ, ДСК.08.ДП.02.

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- поступающие на обучение	- Принятые на обучение - Записи и данные	Требования образовательных стандартов. Ведение соответствующей документации.	Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК.

Для осуществления процесса отбора формируются:

- приемная комиссия;
- предметные экзаменационные комиссии;

- апелляционная комиссия;

Ответственными за работу с поступающими в период приёма документов являются ответственный секретарь приёмной комиссии, руководитель отдела магистратуры.

Информация о зачислении на первый курс университета фиксируется в приказах о зачислении, отчетах о работе приёмной комиссии, в личных делах поступивших.

Оформлением документов обучающихся (личные дела, зачетные книжки, студенческие билеты и т. д.) занимается учебная часть.

7.5 Предоставление образовательных услуг

Цель – Осуществление образовательной деятельности в управляемых условиях.

Ответственность – за образовательную деятельность несёт ректор
за процессы :

реализация образовательных программ, трудоустройство выпускников	проректор по УР
воспитательная и внеучебная работа	проректор по ВР
научная и международная деятельность	проректор по НР и МС

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Управление образовательными процессами: - планы, программы, графики, расписания - обеспечение документацией - подготовка персонала - подготовка оборудования - обеспечение материалами, комплектующими, оснасткой, приспособлениями, инструментами - образовательная деятельность - мониторинг процессов - мониторинг успеваемости обучающихся	Ректор Проректоры по направлениям руководитель отдела магистратуры. Деканы факультетов Заведующие кафедрами ППС Обучаемые	РК, ДИ Образовательные программы, Планы работ подразделений. Индивидуальные планы работ преподавателей. Плановая нагрузка кафедр. Расписание занятий. Записи и данные по процессам образовательной деятельности
2 Утверждение образовательных процессов	Проректор по УР	ДСК 04.ДП 01. Управление документацией
3 Идентификация и прослеживаемость	Проректор по УР Деканы, Заведующие кафедрами Руководители подразделений	РК, ДИ, Зачётная книжка, студенческий билет, журналы, ведомости. Образовательные программы Записи по персоналу.

	Отдел кадров	
4 Обеспечение безопасности обучающихся и персонала	Проректоры по направл. Руководители подразделений Персонал и обучающиеся	РК , ДИ Инструкции по технике безопасности

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- Договор - Планы, программы , расписания - Студенческий билет, зачётная книжка - Бланки - Документация	- сопроводительные документы по результатам выполнения процессов - выпускники	Требования образовательных стандартов. Ведение соответствующей документации. Выполнение /невыполнение договорных обязательств.	Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК.

7.5.1 Реализация образовательных программ

Цель - обеспечение стабильного качества подготовки обучающихся и выпускников в соответствии с требованиями образовательных стандартов и заинтересованных сторон, а также непрерывное улучшение качества подготовки на основе инноваций.

Процесс состоит из подпроцессов:

- подготовка учебного процесса
- реализация учебного процесса
- улучшение учебного процесса

Реализация ОП по специальностям подготовки является основным видом деятельности выпускающей кафедры.

7.5.2 Воспитательная и внеучебная работа

Цель - формирование социально-значимых качеств, установок, ценностных ориентаций и создание благоприятных условий для разностороннего (духовного, интеллектуального, физического, культурного и т.д.) развития, самосовершенствования, творческой самореализации личности.

Основные направления воспитательной работы в университете:

- духовно-нравственное воспитание;
- гражданско-патриотическое и правовое воспитание;
- профессионально-трудовое воспитание;
- эстетическое воспитание;

- пропаганда здорового образа жизни, физическое воспитание;
- экологическое воспитание;
- развитие студенческого самоуправления.

Ответственным за воспитательную деятельность является проректор по ВР, который выполняет следующие функции:

- координирует работу структурных подразделений и должностных лиц университета в части реализации плана воспитательной работы;
- осуществляет непосредственное руководство кураторами, студенческим деканатом всех структурных подразделений ЗКИТУ;
- организует сотрудничество и совместную работу с различными учреждениями по вопросам воспитательной деятельности.

Воспитательный процесс регламентируется следующими документами:

- План воспитательной работы университета;
- Положение о совете кураторов;
- Положение о порядке назначения государственной стипендии, выплаты компенсации и оказание социальной помощи студентам.
- План работы студенческого ректората;

7.5.3 Трудоустройство выпускников

Цель - получение и анализ информации о требованиях и пожеланиях работодателей, предъявляемых к выпускникам, и анализ востребованности выпускников по специальностям.

Процесс трудоустройства выпускников включает деятельность:

- ежегодное анкетирование руководителей предприятий;
- заключение договоров на целевую подготовку специалистов;
- сбор сведений из о количестве нетрудоустроенных по специальностям молодых специалистов – выпускников университета;
- сбор сведений о предполагаемом трудоустройстве выпускников;
- формирование банка вакансий для молодых специалистов – выпускников университета и студентов в период их обучения;
- сбор писем и заявок от предприятий и организаций, в том числе с указанием потребности в специалистах на долгосрочный период;
- знакомство студентов и выпускников с работодателями во время ярмарки вакансий;
- информирование выпускников о потенциальных работодателях и существующих вакансиях в центре занятости.

Выпускающие кафедры ежегодно готовят отчеты о трудоустройстве выпускников.

Анализ процесса трудоустройства проводится ежегодно. На основании полученной информации о трудоустройстве выпускников устанавливаются причины, по которым выпускники не были трудоустроены. Результаты анализа рассматриваются на Ученом совете.

7.5.4 Научная деятельность

Цель – формирование университета как исследовательского центра, укрепление и наращивание интеллектуального потенциала профессорско-преподавательского состава, повышение качества образовательных услуг.

Результаты научной деятельности находят отражение в виде улучшения образовательной деятельности и коммерциализации научных исследований.

Основные направления научной работы:

- проведение научных исследований;
- повышение квалификации научных кадров;
- подготовка и опубликование научных трудов;
- проведение научно-практических конференций и инновационных конкурсов;
- проведение научно-исследовательской работы студентов и магистрантов.

Задачи:

- развитие фундаментальных и прикладных научных исследований;
- развитие новых прогрессивных форм научно-технического сотрудничества с научными, проектно-конструкторскими, промышленными предприятиями и учебными заведениями;
- развитие инновационной деятельности;
- создание условий для защиты интеллектуальной собственности и авторских прав исследователей и разработчиков;
- развитие финансовой основы научных разработок.

Реализация перечисленных целей и задач в области научных исследований осуществляется непосредственно на факультетах и кафедрах.

Сведения по процессам управления научной деятельностью представлены на сайте ЗКИГУ.

7.5.5 Международная деятельность

Цель - интеграция в международное научно-образовательное пространство, повышение академической мобильности студентов и ППС, международного престижа университета и качества образовательных услуг в соответствии с лучшими мировыми практиками.

Направления деятельности:

- содействие вхождению университета в международное научно-образовательное пространство и формирование его положительного имиджа;
- повышение международного авторитета выпускников университета, его признание различными ассоциациями и органами образования различных стран;
- развитие образовательных, научных, культурных связей университета с зарубежными партнерами;
- расширение академической мобильности студентов и ППС;
- экспорт образовательных услуг;

- оказание сервисных услуг, связанных с международной деятельностью, преподавателям, сотрудникам и студентам;
- привлечение внебюджетных средств за счет реализации различных проектов в области международной деятельности.

Задачи:

- Развитие взаимодействия с наиболее значимыми международными организациями. Участие в конференциях, публикации в изданиях зарубежных организаций.
- Участие в проектах международного сотрудничества.
- Реализация международных исследовательских проектов, участие приглашенных зарубежных профессоров в учебном процессе университета.

Сведения по процессам управления международной деятельностью университета представлены на сайте ЗКИТУ

7.6 Управление средствами мониторинга и измерения

Цель – Обеспечение управления средствами мониторинга и измерения для подтверждения соответствия процессов и их результатов установленным требованиям.

Ответственность – Руководители подразделений, использующие эти средства

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Управление средствами мониторинга и измерений образовательных процессов	Руководители подразделений Заведующие кафедрами ППС Обучаемые	РК, Образовательные программы, Положением «Об оценке знаний студентов» Контрольно-измерительные материалы: экзаменационные билеты, тестовые задания, рейтинг и т. д.

Измерение соответствия качества образовательной услуги требованиям, государственного образовательного стандарта или требованиям договора осуществляется регистрационными и расчётными методами в процессе проведения контрольных мероприятий:

- текущего контроля;
- рубежного контроля
- итогового контроля;
- защиты курсовых работ (проектов);
- защиты отчетов по учебной и производственной практики;
- государственных экзаменов;
- защиты выпускной квалификационной работы;
- контроля декана;

Средствами измерения качества образовательной услуги являются контрольно-измерительные материалы – экзаменационные билеты, тестовые задания (тесты), рейтинг.

Средства измерения проверяются перед их применением на соответствие программе учебной дисциплины и повторно корректируются по мере необходимости после анализа результатов контрольных мероприятий.

Ответственными за процесс управления средствами мониторинга и измерения являются преподаватели кафедр университета и заведующие кафедрами.

Контроль успеваемости осуществляется в соответствии с Положением об оценке знаний студентов.

8 Измерение анализ и улучшение

8.1 Общие положения

Цель – Обеспечение измерений, анализа и улучшение СМК для подтверждения её соответствия и повышения результативности.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Планирование и внедрение процессов измерения, мониторинга анализа и улучшения	Ректор Проректоры по направлениям Руководители подразделений	РК, План качества

В ЗКИТУ определены и применяются инструменты мониторинга, измерения, анализа и постоянного улучшения процессов, необходимые для:

- демонстрации соответствия продукции установленным требованиям;
- гарантии соответствия СМК установленным требованиям;
- постоянного улучшения результативности СМК.

Результаты мониторинга и измерения процессов и продукции, внутренних аудитов и оценки удовлетворенности потребителей используются высшим руководством ЗКИТУ как материал для анализа при оперативном и стратегическом планировании.

8.2 Мониторинг и измерения

8.2.1 Удовлетворённость потребителей

Цель – Анализ удовлетворённости потребителей (заинтересованных сторон) деятельностью организации и качеством подготовки специалистов.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Сбор, анализ и использование информации внешнего и внутреннего происхождения, касающейся удовлетворённости потребителей (заинтересованных сторон)	Ректор Члены Учёного Совета Проректоры по УР, НРиМС, ВР Руководители подразделений	РК , Анкеты, Отзывы потребителей, Результаты опросов, Участие в выставках Сайт ЗКИТУ

Основными источниками информации по оценке удовлетворенности потребителей (заинтересованных сторон) в ЗКИТУ являются:

- анализ претензий потребителей, в случае их наличия;
- результаты анкетирования потребителей;
- сообщения со стороны потребителей в виде пожеланий и предложений.

Оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон деятельностью университета осуществляется на основе обратной связи с потребителями (заинтересованными сторонами) с помощью:

- социологических опросов студентов,
- преподавателей,
- выпускников,
- руководства организаций-работодателей.

Результаты оценки удовлетворенности потребителей рассматриваются в процессе анализа данных и анализа функционирования СМК со стороны руководства регулярно обсуждаются на на Учёном Совете, и являются основой для улучшения СМК.

8.2.2 Внутренний аудит

Цель – анализ пригодности, адекватности, результативности, эффективности СМК, а так же обеспечения руководства объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованиям.

Ответственность – ПРК (начальник отдела аккредитации и стратегического развития)

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Внутренний аудит: - планирование; - проведение - обработка и анализ результатов - составление отчёта - проверка выполнения КиПД	Аудиторы Руководители подразделений Персонал	РК, ДИ СТ РК ИСО 9001-2009 План аудитов Протоколы несоответствий Отчёт по аудиту Планы КиПД

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- План/приказ	- Отчёт, КиПД	Документированная процедура. Наличие компетентных аудиторов. Наличие документации и записей по аудитам. Наличие повторяющихся несоответствий.	Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК. Анализ со стороны руководства.

Аудиты осуществляются с целью:

- определения соответствия выполненных мероприятий в рамках СМК запланированным;
- поддержания СМК в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2009,
- анализа, оценки и постоянного повышения эффективности функционирования СМК;
- определения потенциальных возможностей для улучшения;
- определения степени достижения целей и реализации Политики в области качества.

Аудиты проводятся:

- в соответствии с программой утверждаемыми ректором – плановый аудит;
- по указанию руководства университета – внеплановый аудит;
- на основании требований потребителей;
- перед проведением внешнего аудита третьей стороной с целью подготовки к повторному лицензированию и аккредитации.

Результаты внутренних проверок СМК и результаты осуществления корректирующих и предупреждающих действий, своевременно доводятся до сведения руководства ЗКИТУ и используются при анализе СМК со стороны руководства.

Последующие действия для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин осуществляются в соответствии с ДСК 08.ДП.02.

«Управление несоответствующей продукцией» и ДСК 08.ДП.03 и ДСК.08.ДП.04 «Корректирующие и предупреждающие действия».

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов и продукции

Цель – Демонстрация способности процессов достигать запланированных результатов, проверка соблюдения установленных требований к результатам образовательной деятельности.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Мониторинг и измерение процессов: - планирование - мониторинг и измерения - оценка качества выполнения работ - анализ результатов - разработка КиПД	Ректор Проректор по УР Руководители подразделений Аудиторы Персонал	РК, ДИ Требования потребителей ДСК.05.ДП.01.
2 Мониторинг и измерение продукции: - планирование - аттестация (промежуточная/итоговая) - оценка качества выполнения работ - анализ результатов - разработка КиПД	Ректор Проректор по УР Проректор по ВР Руководители подразделений ППС Обучающиеся	РК, ДИ ДСК.05.ДП.01. Итоги текущего контроля. Экзаменационная ведомость Приказы об утверждении тем ВКР, допуске к ИГА и расписание работы ГАК. Протоколы защиты дипломных работ. Отчёты председателей ГАК. Зачётная книжка. Диплом и приложения.

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- Требования к процессам/продукции - Планы проверок (аудитов)	- Результаты проверок (аудитов) - Записи и данные, сопроводительная документация - итоги аттестации: экзаменационные ведомости, диплом - Отчёты - Планы КиПД и результаты их выполнения	Критерии установленные в соответствующих образовательных программах, документированных процедурах, Положениях	Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК. Анализ со стороны руководства.

Мониторинг и измерение процессов

В ЗКИТУ осуществляется регулярный мониторинг и измерение процессов СМК с целью подтверждения способности процессов достигать запланированных результатов.

Критерии и методы оценки результативности процессов СМК определены в соответствующих документах по процессам и соответствующих документированных процедурах СМК.

Показатели, на основе которых оценивается образовательная деятельность в целом, зафиксированы в Положении о рейтинге кафедр ЗКИТУ.

Показатели рейтинга кафедр:

- основные, согласованные с аккредитационными показателями, определёнными Министерством образования и науки РК,
- дополнительные, отражающие текущую деятельность и активность ППС.

Мониторинг качества реализации ОП и услуг в университете является основным направлением деятельности УМР.

Мониторинг процессов СМК осуществляется в рамках периодических анализов данных и анализа функционирования СМК со стороны руководства. Если запланированные результаты не могут быть достигнуты, то в целях обеспечения соответствия продукции установленным требованиям применяются соответствующие коррекции и корректирующие действия.

Ответственность за проведение мониторинга и измерений процессов и проведение коррекции и корректирующих действий, а также действий по улучшению возложена на руководителей процессов.

Мониторинг и измерение продукции

Продукция ЗКИТУ:

- Результаты всех видов образовательной деятельности – **выпускники (студенты/магистры)**, обладающие знаниями, умениями, навыками и компетенциями, соответствующими требованиям действующего стандарта и потребителей.
- Кадровый потенциал – **ППС**, обладающие компетенциями, соответствующими квалификационным требованиям направления/специальности.
- Результаты проектирования образовательных программ – **ОП** (учебные планы, рабочие учебные планы, учебно-методические комплексы)

Порядок проведения контроля качества продукции, круг лиц уполномоченных и ответственных за проведение испытаний продукции на соответствующих стадиях, записи о результатах мониторинга и измерений продукции определены в документированных процедурах ДСК 04.ДП 02., в Положениях, должностных инструкциях и других нормативных документах.

Порядок выявления и управления несоответствующей продукцией определён в ДСК 08.ДП.02. «Управление несоответствующей продукцией».

8.3 Управление несоответствующей продукцией

Цель – обеспечение идентификации продукции, не соответствующей требованиям, и гарантированное предотвращение ее непреднамеренного использования.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Выявление несоответствующей продукции - выявление - идентификация - учёт	Ректор Проректор по УР Руководители подразделений Аудиторы Персонал Обучающиеся	РК, ДИ Требования потребителей ДСК 08.ДП.02 Отчёт по аудиту Протоколы несоответствий Записи о несоответствующей продукции (ведомости, зачётная книжка др.)
2 Анализ и принятие решения по несоответствующей продукции: - анализ причин - принятие решения - коррекция		РК, ДИ Записи о корректировке
3 Устранение причин появления (возможного появления) несоответствующей продукции - разработка КиПД - реализация КиПД, контроль выполнения, оценка результативности	Ректор Проректор по УР Руководители подразделений Персонал Аудиторы	РК, ДИ, ДСК 08.ДП.03, ДСК.08.ДП.04 План КиПД

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- Информация о несоответствующей продукции	- Записи о несоответствующей продукции - документы об исправленной продукции	Документированная процедура. Наличие соответствующих полномочий и ответственности персонала. Идентификация несоответствующей продукции.	Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК. Анализ со стороны руководства.

Процесс управления несоответствиями включает комплекс мер по выявлению и регистрации несоответствий, анализу причин их возникновения. Порядок управления несоответствующей продукцией определен в ДСК 08.ДП.02 «Управление несоответствующей продукцией».

Несоответствующая продукция должна быть выявлена, идентифицирована, зарегистрирована и должна находиться в управляемых условиях с целью предотвращения выпуска специалистов, не соответствующих требованиям стандартов.

По результатам работы руководителем процесса принимается решение о целесообразности запуска корректирующих и предупреждающих действий. В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий продукции запускается процедура «Корректирующие и предупреждающие действия».

8.4 Анализ данных

Цель – Определение, сбор и анализ данных для подтверждения пригодности СМК и повышения её результативности.

Ответственность – ректор (*делегировать свои полномочия ПРК*).

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Сбор и анализ данных осуществляется в ходе:

- ежегодных социологических опросов,
- ежегодных аудитов качества
- ежегодного определения рейтинга кафедр

Данные для анализа включают в себя:

- результаты измерения процессов СМК, результаты внутренних аудитов;
- результаты образовательного процесса – уровень знаний и компетенций обучающихся; объединяющей показатели комплексной оценки деятельности вуза;
- рейтинг вуза в национальном рейтинге;
- данные о соответствии образовательных услуг, предоставляемых ЗКИТУ, установленным требованиям;
- рейтинг кафедр;
- данные о характеристиках и тенденциях процессов СМК и результатах образовательного процесса, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- результаты социологических опросов и анкетирования для оценки удовлетворенности заинтересованных сторон.

Результаты анализа данных предоставляются высшему руководству ЗКИТУ в виде аналитических записок, отчетов.

8.5 Улучшение

Цель – Улучшение результативности СМК для повышения удовлетворённости заинтересованных сторон.

Ответственность – ректор

Область применения - подразделения, реализующие образовательную деятельность ЗКИТУ.

Управление деятельностью

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Постоянное улучшение СМК посредством использования: - Политика и цели в области качества - результаты аудитов - результаты анализа данных - выполнение КиПД - результаты анализа со стороны руководства	Ректор Члены Учёного Совета Проректор по УР Руководители подразделений Персонал	РК, Политика в области качества, План стратегического развития Отчёт по аудиту, по анализу СМК протоколы заседаний
2 Корректирующие и предупреждающие действия	Проректор по УР Руководители подразделений	РК, ДСК 08.ДП.03, ДСК.08.ДП.04

Сведения о процессе

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- предложения по улучшениям - протоколы несоответствия - Отчет по аудиту	- планы КиПД - Программы по направлениям деятельности - оценка результативности	Документированная процедура. Выполнение политики и целей по качеству. Планы по КиПД. Записи и данные.	Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние проверки (аудиты) СМК. Анализ со стороны руководства.

В целях постоянного улучшения процессов образовательной деятельности университета:

– высшее руководство:

- демонстрирует свою приверженность принципам менеджмента качества и активно участвует в разработке и улучшении СМК;
- обеспечивает, чтобы Политика ЗКИТУ в области качества была ориентирована на выполнение требований, нацелена на удовлетворение потребностей заинтересованных сторон и постоянное улучшение;

- обеспечивает планирование качества, которое включает в себя ориентацию на постоянное улучшение СМК;
 - результаты анализа СМК руководством влекут за собой действия по улучшению СМК и ее процессов;
 - внедряются инновационные образовательные технологии;
 - определяются, планируются и осуществляются действия по измерению и контролю, необходимые для улучшений, в том числе определение требований потребителей и других заинтересованных сторон с использованием результатов социологических опросов;
 - создана система измерений и обратной связи, с помощью которой определяются, собираются и анализируются данные о пригодности, результативности СМК и возможностях ее улучшений, постоянно производится сбор количественных данных об осуществляемых процессах и результатах работ;
 - в соответствии с Политикой и целями в области качества регулярно осуществляются внутренние аудиты, корректирующие и предупреждающие действия, проводится анализ данных со стороны руководства;
 - поощряется участие персонала в работе по постоянному улучшению, осуществляется делегирование полномочий, обучение и повышение квалификации;
 - стратегия университета согласована и доведена до сведения всех сотрудников; цели ЗКИТУ в области качества регулярно пересматриваются и отражают изменения ожиданий потребителя.

Структура Западно-Казахстанского инновационно-технологического университета

«Утверждаю»
 Ректор ЗКИТУ
 _____ Габдуалиева Р.С.
 «__» _____ 2015 г.

