



Государственный институт экономики, финансов, права и технологий
СМК

РК-01-2014



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК 01- 2014

г. Гатчина

2014



Лист согласования

Должность	Подпись	ФИО
Первый проректор, представитель руководства по СМК		Р.Н.Авербух
Зав. учебно-методическим отделом		М.Г.Ковязина
Помощник ректора		Н.И. Сомова

1. РАЗРАБОТАНО в лаборатории качества ГИЭФПТ.

2. УТВЕРЖДАЕТСЯ И ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ ректором ГИЭФПТ с даты регистрации.

3. Настоящее Руководство по качеству является собственностью Государственного института экономики, финансов, права и технологий.



Содержание

ВВЕДЕНИЕ	5
1. Область применения	9
1.1. Общие положения	9
1.2. Применение	9
2. Нормативные ссылки	10
3. Основные термины и определения	10
4. Система менеджмента качества	12
4.1. Общие требования	12
4.2. Процессы и виды деятельности в системе менеджмента качества	12
4.3. Документация системы менеджмента качества ГИЭФПТ	14
4.3.1. Структура и назначение документации системы менеджмента качества	14
4.3.2. Управление документацией СМК ГИЭФПТ	14
4.3.3. Управление записями и данными по качеству	14
5. Деятельность руководства в системе менеджмента качества	15
5.1. Ответственность руководства ГИЭФПТ	15
5.2. Ориентация на потребителя	15
5.3. Политика руководства ГИЭФПТ в области качества	16
5.4. Планирование в области качества	18
5.5. Ответственность, полномочия и информирование	19
5.5.1. Ответственность и полномочия персонала ГИЭФПТ	19
5.5.1.1. Представитель руководства ГИЭФПТ в области качества	19
5.5.1.2. Руководители процессов системы менеджмента качества	20
5.5.2. Внутреннее информирование	21
5.6. Подготовка к лицензированию и аккредитации	21
5.7. Анализ СМК руководством ГИЭФПТ	21
6. Менеджмент основных процессов системы менеджмента качества ГИЭФПТ	23
6.1. Планирование основных процессов системы менеджмента качества ГИЭФПТ	23
6.2. Процесс 2.1 «Проектирование и разработка образовательных программ»	23
6.3. Процесс 2.2 «Довузовская подготовка»	24
6.4. Процесс 2.3 «Прием студентов»	24
6.5. Процесс 2.4 «Реализация основных образовательных программ»	24
6.6. Процесс 2.5 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»	26
6.7. Процесс 2.6 «Проектирование и реализация программ дополнительного образования»	26
6.8. Процесс 2.7 «Подготовка кадров высшей квалификации»	27
6.9. Процесс 2.8 «Научные исследования и разработки»	27
7. Менеджмент обеспечивающих процессов СМК ГИЭФПТ	28
7.1. Процесс 3.1 «Управление персоналом»	28
7.2. Процесс 3.2 «Управление ресурсами»	28
7.3. Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»	30
7.4. Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»	30
7.5. Процесс 3.5 «Управление закупками»	31
8. Деятельность ГИЭФПТ по измерению, анализу и улучшению	31
8.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон	31
8.2. Внутренние проверки (аудиты) системы качества ГИЭФПТ	31
8.3. Измерение и анализ характеристик процессов системы качества ГИЭФПТ	32
8.4. Измерение и анализ характеристик образовательных услуг	33



8.5 Самооценка в сравнении с другими образовательными учреждениями	33
8.6 Управление несоответствиями	33
8.7 Анализ данных	34
8.8 Улучшения	34
8.8.1 Планируемые улучшения СМК ГИЭФПТ	34
8.8.2 Корректирующие и предупреждающие действия	34
9 Информирование общества	35
9.1 Общественная роль ГИЭФПТ	35
9.2 Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки	35
9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов ГИЭФПТ	35
9.4 Публикации о планах и достижениях института	35
10. Приложения	36
Лист изменений	37
Лист проверок	38
Лист ознакомления	39



ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Руководство по качеству (РК) Автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования Ленинградской области «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий» (далее - ГИЭФПТ или институт) является обобщающим документом его системы менеджмента качества (СМК), разработанной в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2011.

Настоящее РК разработано в соответствии с требованиями «Стандартов и рекомендаций гарантии качества высшего образования в европейском регионе» (далее - «Стандарты и рекомендации ENQA»), ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. (ISO 9001: 2008), ГОСТ Р 52614.2-2006 Указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования и «Типовой модели системы качества образовательного учреждения. Используемые термины трактуются в соответствии с «Кратким терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования».

Периодическая проверка «Руководства по качеству» (РК) производится не реже одного раза в год представителем руководства по качеству.

Необходимость внесения изменений в «Руководство по качеству» определяется Первым проректором.

Вносимые изменения оформляются в порядке, установленном документированной процедурой ДП 01 2014 «Управление документацией».

Свидетельством периодической проверки актуальности РК ГИЭФПТ является лист внесения изменений, помещенный на последних страницах настоящего документа, и информационный лист Руководства по качеству.

Руководители подразделений обеспечивают индивидуальное ознакомление с содержанием «Руководства по качеству» или его соответствующих разделов персонала подразделений под роспись в листе ознакомления.

Руководство предназначено для использования не только внутри ГИЭФПТ, но и для представления вышестоящим организациям, заказчикам при заключении договоров и контрактов, а также экспертам при проверке деятельности ГИЭФПТ в области качества в процессе аттестации, аккредитации и других случаях.



КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ВУЗА И ЕГО ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ

Государственный институт экономики, финансов, права и технологий (ГИЭФПТ) является автономным образовательным учреждением высшего профессионального образования Ленинградской области.

Лицензия выданная Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки №1114 от 13 апреля 2011 г.

Свидетельство о государственной аккредитации № 0020 от 25.06.2012.

Институт был основан в 1996 году по распоряжению Правительства Ленинградской области и до 2009 года назывался - Ленинградский областной институт экономики и финансов. Распоряжением учредителя в лице Комитета общего и профессионального образования № 1299-р от 02.10.2009 институт переименован в АОУ ВПО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий».

Для достижения уставных целей Институт осуществляет в порядке, установленном действующим законодательством, следующие основные виды деятельности:

- реализация образовательных программ высшего и послевузовского профессионального образования по направлениям подготовки (специальностям), установленным лицензией;
- реализация образовательных программ начального и среднего профессионального образования, а также дополнительного профессионального образования при наличии соответствующей лицензии;
- осуществление подготовки, переподготовки и (или) повышения квалификации работников высшей квалификации, научных и научно-педагогических работников;
- выполнение фундаментальных и прикладных научных исследований по широкому спектру наук;
- планирование и организация учебной и научной деятельности, установление их объемов, содержания, методов и форм;
- оказание услуг в области науки, техники, культуры и образования;
- издательско-полиграфическая деятельность;
- внешнеэкономическая деятельность.

С 2001 года Институт занимается разработкой механизма интеграции разноуровневых учебных заведений.

На сегодняшний день в ГИЭФПТ функционирует 9 факультетов:

- экономический факультет;
- факультет менеджмента, социальной работы и туризма;
- юридический факультет;
- заочный факультет;
- факультет дополнительного образования.

Факультеты среднего и начального профессионального образования:

- политехнический факультет;
- агропромышленный факультет;
- технологический факультет;
- технический факультет.



В вузе 14 кафедр, на которых работает высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав (72% преподавателей имеют ученые степени и звания):

- кафедра менеджмента;
- кафедра бухгалтерского учета и статистики;
- кафедра финансов и банковского дела;
- кафедра национальной экономики и организации производства;
- кафедра маркетинга;
- кафедра государственного и муниципального управления;
- кафедра управления социальными и экономическими процессами;
- кафедра иностранных языков;
- кафедра информационных технологий и высшей математики;
- кафедра гуманитарных и социальных дисциплин;
- кафедра гражданско-правовых дисциплин;
- кафедра государственно-правовых дисциплин;
- кафедра уголовно-правовых дисциплин;
- кафедра физического воспитания.

Основная задача института подготовка специалистов высокого уровня по всем образовательным программам с учетом требований рынка труда и на основе ФГОС путем:

- внедрения новых технологий обучения;
- проведения и участия в различных научно-практических конференциях, олимпиадах, конкурсах,
- развития социального партнерства с работодателями;
- совершенствования менеджмента качества.

С февраля 2008 года по решению Российской академии образования ГИЭФПТ как первый в России автономный вуз является базой для проведения федерального эксперимента «Формирование внутривузовского организационно-экономического механизма функционирования автономного образовательного учреждения высшей школы и мониторинг его деятельности за 2008-2012 годы».

Российская академия образования также включила ГИЭФПТ в международный эксперимент «Рейтинговая оценка экономической результативности качества подготовки специалистов в системе профессионального образования и влияние высшей школы на инновационное развитие региона».

По приказу ректора от 26.12.2008 №34 в институте создан и действует Совет по качеству. Полномасштабное внедрение и постоянное совершенствование СМК подготовки специалистов решением Ученого совета признано приоритетной задачей деятельности вуза.

В структуру Совета по качеству, осуществляющем внедрение, управление и мониторинг качества образовательного процесса в ГИЭФПТ входит ректорат, научная лаборатория качества (созданная в 2005 году), деканаты, кафедры. Организационно система обеспечения качества подготовки специалистов регулируется комплексом нормативных документов, среди которых международные и государственные стандарты качества образования, внутренние положения ГИЭФПТ, методические указания и руководства.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

В ГИЭФПТ сложилась устойчивая организационная структура подразделений, ответственных за формирование системы менеджмента качества и обеспечивающих ее функционирование – Приложение 1.

Представителем руководства - ответственным за СМК является зав. учебно-методическим отделом. Его функциональными обязанностями являются руководство разработкой, а в дальнейшем внедрением и поддержанием в рабочем состоянии процессов СМК; контроль над ее функционированием; предоставление отчетов ректору о действии СМК; постоянное улучшение СМК.

Лаборатория качества ГИЭФПТ является самостоятельным структурным подразделением, обеспечивающим разработку системы менеджмента качества (СМК), поддержание ее в рабочем состоянии, разработку мероприятий, направленных на постоянное улучшение СМК. Работники лаборатории помогают представителю руководства по качеству в организации и контроле работ на кафедрах, факультетах и в подразделениях института при подготовке СМК.

Группа внутренних аудиторов состоит из числа сотрудников учебно-методического отдела (УМО), уполномоченных по качеству и ведущих преподавателей. Функциями УМО являются: измерение, сбор и анализ сведений для оценки деятельности института в целом, отдельных процессов института, включая оценку их качества, результативности работы конкретных подразделений, работы преподавателей, удовлетворенности сотрудников подразделений ГИЭФПТ; анализ результатов образовательного процесса (знаний, умений, навыков) по дисциплинам, курсам, специальностям, факультетам; проведение социологических опросов студентов; сбор и анализ сведений для лицензирования, аккредитации и комплексной проверки вуза и его отдельных направлений подготовки (специальностей); участие во внутренних аудитах СМК института.

Взаимоотношения уполномоченных по качеству включают обмен информацией с лабораторией качества, с внутренними и внешними аудиторами, а также с другими структурными подразделениями института. В обязанности уполномоченных по качеству входит: внедрение СМК в своем подразделении, обеспечение своевременной актуализации и хранения документации СМК, сбор информации и анализ выполнения плановых мероприятий, составленных по результатам внешних и внутренних аудитов СМК, информирование работников структурного подразделения о нарушении принципов и требований настоящей системы; сбор информации для оценки качества процессов и образовательной услуги.



1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Общие положения

Руководство по качеству Государственного института экономики, финансов, права и технологий основной документ, который описывает область применения системы менеджмента качества, процессы, охватываемые системой, взаимодействие этих процессов, а также определяет процедуры, необходимые для разработки и реализации политики и целей в области качества, удовлетворения требований потребителей.

Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к СМК в тех случаях, когда институт:

а) нуждается в презентации своей способности предоставлять образовательные услуги высшего, среднего и начального профессионального образования и дополнительного профессионального образования, отвечающие требованиям государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ГОС ВПО, ФГОС ВПО), государственных требований к минимуму содержания и уровню требований к специалистам для получения дополнительных квалификаций, образовательных программ дополнительного профессионального образования, а также потребителей, Министерства образования и науки РФ, Федеральной службы по надзору в области образования и науки, Федерального агентства по образованию и других заинтересованных сторон;

б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей, Министерства образования и науки РФ, Федеральной службы по надзору в области образования и науки, Федерального агентства по образованию и других заинтересованных сторон, посредством эффективного применения СМК, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечение соответствия требованиям:

- ГОС ВПО, ФГОС ВПО;
- государственных требований к минимуму содержания и уровню требований к специалистам для получения дополнительных квалификаций,
- образовательных программ дополнительного профессионального образования;
- а также потребностей потребителей и других заинтересованных сторон.

1.2 Применение

Система менеджмента качества Государственного института экономики, финансов, права и технологий распространяется на образовательную и научную деятельность.

Положения настоящего Руководства по качеству подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях ГИЭФПТ, задействованных в СМК.



2. Нормативные ссылки

В Руководстве использованы ссылки на следующие документы.

2.1 Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об образовании в Российской Федерации»;

2.2 Стандарты и рекомендации гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандарты и рекомендации ENQA),

2.3 ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества, Основные понятия и словарь (ISO 9000:2005),

2.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008).

2.5 ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества, Рекомендации по улучшению деятельности (ISO 9004:2000),

2.6 ИСО 19011:2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» (ISO 19011 :2002),

2.7 ГОСТ Р 52614.2-2006 Указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования.

3. Основные термины и определения

В Руководстве применяются следующие основные термины и определения.

В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения данные в стандарте «ГОСТ Р ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь».

А также:

Образование - целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов) (Закон РФ «Об образовании»).

Институт - это организация непромышленной сферы, основным результатом деятельности которой является образовательный процесс.

Образовательный процесс - передача и освоение знаний и социально-культурного опыта, а также формирование способности к его обогащению.

Результат образовательного процесса - образовательная услуга.

Образовательные услуги - комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей. По своим целям и содержанию образовательные услуги подразделяются на:

– профессиональные - ориентированные на потребности рынка труда и связанные с воспроизводством рабочей силы;

– социальные - ориентированные на потребности развития организаций и социальных общностей;

– социально-культурные - ориентированные на потребности развития человека.

Результатом процессов других видов деятельности института являются:



- научно-техническая продукция;
- интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг;
- учебно-методическая продукция.

Ответственный за процесс или Руководитель процесса - должностное лицо структурного подразделения Института, ответственное за разработку, внедрение, поддержание и постоянное улучшение процесса, а также его экономическую эффективность.

Качество образования рассматривается в двух аспектах:

- качество результата образовательного процесса: соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям ГОС (для дополнительного профессионального образования - уровня знания слушателей требованиям стандартов или образовательных программ);
- характеристики системы обеспечения этого качества:
 - содержание образования,
 - уровень подготовки абитуриентов (слушателей),
 - квалификация преподавательских кадров,
 - информационно-методическое обеспечение,
 - материально-техническое обеспечение качества подготовки,
 - используемые образовательные технологии,
 - научная деятельность.

Заинтересованные стороны в деятельности ГИЭФПТ определены как:

1. Потребители:

- образовательных услуг - абитуриенты, студенты, выпускники, слушатели курсов;
- результатов образовательного процесса – работодатели: предприятия, учреждения, заведения и др.

2. Общество («Окружающая среда») - администрации субъектов Федерации и органов местного самоуправления, совет ректоров вузов, службы занятости, средства массовой информации.

3. Поставщики - средние учебные и средние профессиональные учебные заведения, предприятия и организации (для дополнительного профессионального образования)

4. Персонал - работники института.

Высшее руководство вуза - это ректор, первый проректор, помощники ректора по различным направлениям деятельности.

Руководители среднего звена вуза – это деканы, заведующие кафедрами руководители структурных подразделений.

Используемые в Руководстве сокращения:

РК – руководство по качеству;

СМК - система менеджмента качества;

ПРК - представитель руководства по качеству;

ОП - образовательный процесс;

ОПС - образовательная программа по специальности;

ППС - профессорско-преподавательский состав;

УВП - учебно-вспомогательный персонал.



4. Система менеджмента качества

4.1. Общие требования

В ГИЭФПТ система менеджмента качества разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии как средство, обеспечивающее соответствие предоставляемых образовательных услуг и результатов научной деятельности установленным требованиям, а также позволяющее постоянно учитывать и улучшать результативность СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Деятельность института осуществляется в условиях управления процессами и видами деятельности.

Процессы определены в соответствии с типовой моделью систем менеджмента качества образовательного учреждения (Табл.1).

Критерии и методы измерения работы системы менеджмента качества (удовлетворенности потребителя) определены информационными картами и документированными процедурами процессов.

Наличие ресурсов и информации определяются планами работы института, а также информационными картами процессов.

Мониторинг процессов осуществляется в соответствии с информационными картами процессов.

Применение процессного подхода в системе менеджмента качества института предусматривает следующие этапы:

- планирование;
- управление;
- ресурсное обеспечение;
- улучшение;
- постоянное улучшение.

Ответственность за управление процессами, выполнение требований по качеству и организацию корректирующих действий в подразделениях несут ответственные за процессы и руководители подразделений в соответствии с предоставленными им полномочиями.

Управление процессами предоставления услуг потребителям предусматривает наличие документированных процедур и необходимой документации в подразделениях института, как основы системы менеджмента качества.

СМК состоит из ряда элементов и функционирует посредством процессов, которые осуществляются как внутри, так и вне ГИЭФПТ при взаимодействии с внешними потребителями. СМК подготовки специалистов охватывает этапы от довузовской подготовки абитуриентов до карьерного мониторинга выпускников.

4.2 Процессы и виды деятельности в системе менеджмента качества

В настоящий период ГИЭФПТ решает следующие основные задачи, которые определяют состав процессов:

- удовлетворение запросов потребителей (внешних и внутренних);
- непрерывное улучшение качества образовательной и научной деятельности.

Соответствующие инструментарию стратегического менеджмента и менеджмента качества используются в ГИЭФПТ при разворачивании стратегии, определении целей в области качества и процессов для их реализации. Процессы и виды деятельности СМК института приведены в таблице 1.



Таблица 1. Процессы и виды деятельности СМК ГИЭФПТ

- 1 **Деятельность руководства в рамках СМК ГИЭФПТ**
 - 1.1 Разработка стратегии, политики и целей в области качества
 - 1.2 Планирование и развитие СМК
 - 1.3 Распределение ответственности и полномочий
 - 1.4 Подготовка к лицензированию и аккредитации
 - 1.5 Анализ СМК со стороны руководства
 - 1.6 Информирование общества
 - 1.7 Финансирование СМК
- 2 **Процессы научно-образовательной деятельности ГИЭФПТ**
 - 2.1* Проектирование и разработка образовательных программ
 - 2.2 Довузовская подготовка
 - 2.3* Приём студентов
 - 2.4* Реализация основных образовательных программ
 - 2.5* Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
 - 2.6 Проектирование и реализация программ дополнительного образования
 - 2.7 Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура)
 - 2.8* Научные исследования и разработки
- 3 **Обеспечивающие процессы СМК ГИЭФПТ**
 - 3.1* Управление персоналом
 - 3.2* Управление ресурсами СМК ГИЭФПТ
 - 3.3 Редакционно-издательская деятельность
 - 3.4* Библиотечное и информационное обеспечение
 - 3.6* Управление закупками
- 4 **Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов**
 - 4.1 Мониторинг, измерение и анализ процессов
 - 4.2 Управление несоответствиями
 - 4.3 Улучшение процессов

Виды деятельности в разделах 1 и 4 и процессы, отмеченные звездочкой обязательны для выполнения показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

Деятельность по измерению, анализу и улучшению (п.4, табл.1) является составной частью всех процессов СМК ГИЭФПТ в соответствии с концепцией процессного подхода.



4.3 Документация системы менеджмента качества ГИЭФПТ

4.3.1. Структура и назначение документации системы менеджмента качества

Структура документации СМК включает в себя следующие виды документов: руководство по качеству (РК), информационные карты процессов (ИК), документированные процедуры (ДП), рабочие инструкции (РИ) и другие документы СМК ОУ. Взаимосвязь между документами системы качества достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК и другие документы СМК.

Аналогичным образом (через перекрестные ссылки) осуществляется привязка к СМК любых других документов образовательного учреждения, имеющих статус действующих документов. +

Каждый процесс описывается с помощью комплекта документов СМК разного уровня, при этом могут использоваться следующие документы:

- информационная карта (ИК);
- документированные процедуры (ДП);
- рабочие инструкции (РИ);
- записи и данные.

4.3.2. Управление документацией СМК ГИЭФПТ

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП - 01-2014 «Управление документами» и предусматривает следующие этапы:

1) Для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
- введение документа в практику работы персонала;
- изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

2) Для внешних документов:

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

4.3.3. Управление записями и данными по качеству

Управление записями и данными по качеству осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП - 02-2014 «Управление записями», которая устанавливает:

- ответственность по управлению регистрацией данных о качестве;
- место и сроки хранения;
- право доступа к записям;



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

В записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности образовательного учреждения:

- анализ СМК со стороны руководства (Стандарт ENQA 1.1);
- управление образовательными программами и квалификациями (Стандарт ENQA 1.2);
- оценка студентов (Стандарт ENQA 1.3);
- образование, подготовка навыки и опыт персонала ОУ (Стандарт ENQA 1.4);
- данные о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных обучения и поддержки студентов (Стандарт ENQA 1.5);
- планирование и проведение внутренних аудитов СК (Стандарт ENQA 1.6);
- анализ данных о процессах СК (Стандарт ENQA 1.6);
- управление несоответствиями (Стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);
- результаты корректирующих и предупреждающих действий (Стандарт ENQA 1.6).

5 Деятельность руководства в системе менеджмента качества

5.1 Ответственность руководства ГИЭФПТ

Руководство ГИЭФПТ принимает на себя обязательства по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также по постоянному улучшению её результативности. Ответственность руководства института в СМК включает:

- разработку и реализацию политики, миссии и целей ГИЭФПТ в области качества (см. раздел 5.3 «Политика руководства ГИЭФПТ в области качества»);
- планирование и развитие системы менеджмента качества (см. раздел 5.4 «Планирование в области качества»);
- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала института (см. раздел 5.5.1 «Ответственность и полномочия персонала ГИЭФПТ»);
- подготовку института к лицензированию и аккредитации;
- анализ и оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства (см. раздел 5.7 «Анализ СМК руководством ОУ»);
- информирование общества и заинтересованных сторон о деятельности института (см. раздел 9 «Информирование общества»);
- обеспечение системы менеджмента качества ГИЭФПТ необходимыми ресурсами.

5.2. Ориентация на потребителя

Руководство университета обеспечивает определение запросов и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, перевод их в требования к осуществлению образовательной и научной деятельности, и выполнение этих требований с целью достижения удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых институтом, в системе менеджмента качества осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг».

Основными внешними потребителями и заинтересованными сторонами Государственного института экономики, финансов, права и технологий являются:



- абитуриенты и их родители;
- образовательные учреждения, выпускники которых поступают в ГИЭФПТ;
- организации и предприятия, в которых работают выпускники института (работодатели), и которые пользуются результатами научной деятельности ГИЭФПТ;
- общество и государство в целом.

Основными внутренними потребителями и заинтересованными сторонами являются:

- студенты;
- слушатели, обучаемые по программам дополнительного профессионального образования;
- профессорско-преподавательский состав и другие сотрудники университета;

Требования государства и общества определены в законодательных документах и аккредитационных показателях Министерства образования и науки РФ. Выполнение этих требований анализируется при ежегодном анализе системы менеджмента качества института, при лицензировании и аккредитации ГИЭФПТ и отдельных образовательных программ.

5.3 Политика руководства ГИЭФПТ в области качества

Политика в области качества и миссия Государственного института экономики, финансов, права и технологий разработана руководством с участием персонала института и приняты ученым советом ГИЭФПТ (протокол заседания ученого совета №_ от _ .2014). В Политике учтены требования стандартов и рекомендаций ENQA. Политика соответствует стратегии развития ГИЭФПТ, анализируется на постоянную пригодность в процессе анализа СМК со стороны руководства или по мере необходимости.

Политика и миссия размещены на сайте института. Экземпляры Политики переданы во все структурные подразделения ГИЭФПТ, она доводится до сведения сотрудников института на заседаниях и совещаниях различного уровня, при обучении персонала, при приеме на работу новых сотрудников.

Политика в области качества

Государственный институт экономики, финансов, права и технологий осуществляет образовательную деятельность, отвечающую требованиям современных образовательных стандартов, в целях более полного удовлетворения социальных, культурных, экономических потребностей личности, общества и государства.

Миссия ГИЭФПТ - занятие, удержание и укрепление статуса ведущего в своей профессионально-образовательной деятельности вуза среди других высших учебных заведений социально-экономического профиля в Северо-Западном регионе.

Цели института в области качества:

- обеспечение конкурентоспособности вуза на рынке образовательных и научно-исследовательских услуг посредством комплексной подготовки высококвалифицированных специалистов (бакалавров, магистров),



соответствующих современным требованиям инновационного социально-экономического развития общества;

- поддержание на высоком уровне системы менеджмента качества образования в ГИЭФПТ в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2014;
- формирование эффективной системы управления персоналом института и реализация социальной политики в его интересах.

Задачи ГИЭФПТ в области качества образования:

- Совершенствование структуры и содержания образовательных программ, открытие новых направлений подготовки для кадрового сопровождения потребностей общества; развитие системы непрерывного и многоуровневого образования.
- Расширение взаимодействия с основными работодателями, привлечение их к определению содержания и форм образовательного процесса и к материально-техническому обеспечению образовательной деятельности.
- Укрепление позиций института, как надёжного партнёра на рынке образовательных услуг посредством интеграции учебного процесса с научной, производственной деятельностью, совершенствования учебно-методической и материально-технической базы института, развития системы менеджмента качества вуза.
- Развитие современной системы управления, гарантирующей высокое качество образования, формирование корпоративной культуры.
- Развитие фундаментальных и прикладных научных исследований как основы высокого качества подготовки выпускников.
- Создание необходимых условий для эффективного использования новых образовательных технологий и внедрение результатов научной деятельности.
- Активное вовлечение работников и обучающихся вуза в деятельность по улучшению качества образования посредством непрерывного повышения их профессиональной компетентности, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.
- Развитие самостоятельности и лидерских качеств обучающихся, потребности в постоянном обновлении знаний, формирование высококультурной, социально активной и гармонично развитой личности.
- Повышение степени удовлетворенности преподавателей и сотрудников работой в вузе на основе совершенствования системы материального и нематериального стимулирования, социального обеспечения работников и обучающихся института.

Основные принципы и условия реализации политики качества ГИЭФПТ

- Организация дел на основе лидерства, привлечение кадров высокого класса, их поддержка и стимулирование.
- Активность высшего руководства.



- Выделение на каждый процесс научно-образовательной деятельности ответственного, который отслеживает ход реализации процессов, работает с людьми для достижения поставленных целей, предпринимает корректирующие действия, учится сам и активно обучает своих сотрудников, информирует высшее руководство о развитии процесса.
- Прием на работу по конкурсу, подготовка резерва.
- Преемственность в руководстве.
- Организация деловых взаимоотношений на принципе “потребитель-поставщик”, (т.е. внутри отношения между взаимодействующими сотрудниками должно быть таким же, как и с внешними потребителями).

Руководство института должно обеспечить доведение до понимания всех сотрудников института настоящей Политики в области качества образования и важности её эффективной реализации. Политика может подвергаться анализу и пересмотру на основе изменения требований всех сторон, заинтересованных в качестве образовательной деятельности вуза.

5.4. Планирование в области качества

Цели в области качества ежегодно разрабатываются на основе Политики в области качества и включают: цели для процессов СМК, планы работ факультетов, кафедр и других подразделений института, индивидуальные планы работы преподавателей. Цели в области качества являются измеримыми. Цели для процессов СМК содержатся в информационных картах.

Контроль степени достижения установленных целей выполняется руководителями процессов, в процессе анализа СМК со стороны руководства (раздел 5.7), при внутренних аудитах СМК (раздел 8.2).

Высшее руководство института обеспечивает создание и развитие СМК для выполнения требований, приведенных в п. 5.1 настоящего Руководства, путем:

- разработки планов действий при создании, внедрении и развитии СМК;
- актуализации документации СМК для поддержания ее в рабочем состоянии;
- постоянного улучшения результативности СМК на основе систематической проверки качества предоставляемой образовательной услуги, периодического контроля и анализа функционирования СМК и обратной связи от заинтересованных сторон.

Ответственность за рабочее состояние СМК возложена на представителя руководства по качеству – зав. учебно-методическим отделом.

Высшее руководство обеспечивает планирование деятельности института для достижения целей в области качества, используя методы стратегического планирования.

В процессе краткосрочного планирования составляются ежегодные планы структурных подразделений института, разрабатываемые на основании Стратегии развития и Программы развития ГИЭФПТ на период 2008-2010 г.г., Программ развития



факультетов (кафедр), которые обсуждаются на советах факультета (заседаниях кафедр, отделов) и утверждаются высшим руководством института.

Ответственность за краткосрочное планирование возложена на руководителей структурных подразделений.

Для планирования новых видов деятельности или выполнения работ по конкретному проекту разрабатываются документы, которые можно отнести к планам качества (например: планы открытия новых специальностей; бизнес-планы научно-исследовательских проектов; план внедрения модульно-рейтинговой системы и др.).

В структуру плана качества включаются:

- цели в области качества (измеримые);
- распределение ответственности и полномочий;
- требуемые ресурсы (персонал, оборудование и другие);
- сроки разработки;
- применяемые измерительные средства (например, тесты, экзамены и другие);
- контрольные точки, испытания и проверочные задания на соответствующих стадиях разработки;
- перечень используемых методик, включая методики проверки;
- методы корректировки плана по мере необходимости;
- методы проверки достижения поставленных целей в области качества.

5.5 Ответственность, полномочия и информирование

5.5.1 Ответственность и полномочия персонала ГИЭФПТ

Ответственность и полномочия персонала института определяются:

- организационной структурой университета;
- в положениях о подразделениях;
- в должностных и рабочих инструкциях;
- в информационных картах процессов СМК;
- в документированных процедурах, описывающих процессы и виды деятельности института;
- в других организационно-правовых документах, включенных в документацию СМК ГИЭФПТ.

Требования к содержанию и оформлению должностных инструкций определены в «Руководстве по разработке должностных инструкций в СМК ГИЭФПТ».

Ответственность и полномочия доводятся до сведения персонала.

5.5.1.1. Представитель руководства ГИЭФПТ в области качества

Приказом ректора института из состава руководства назначается представитель (уполномоченный) руководства в области качества. В ГИЭФПТ эти функции возложены на зав. учебно-методическим отделом; при этом на него возлагается следующая ответственность:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- организация и проведение внутренних аудитов СМК;



- осуществление периодического (не реже 1 раза в год) анализа результативности системы менеджмента качества;
- подготовка и предоставление данных о функционировании СМК и рекомендаций о необходимых улучшениях высшему руководству;
- содействие распространению информации о требованиях потребителей в ГИЭФПТ.

Представитель руководства по качеству наделяется следующими полномочиями:

- осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и/или СМК;
- организует взаимодействие высшего руководства ГИЭФПТ с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;
- информирует руководство о функционировании системы менеджмента качества;
- контролирует деятельность руководителей процессов по результатам:
 - сбора и анализа записей и данных о процессе;
 - управления несоответствиями;
 - мероприятий (планируемых, корректирующих и предупреждающих), выполняемых в рамках процессов.

5.5.1.2. Руководители процессов системы менеджмента качества

Руководители процессов назначаются ректором, о чем есть соответствующие записи (приказы по институту). В ГИЭФПТ руководителями процессов являются руководители подразделений.

К ответственности и полномочиям Руководителя процесса относятся:

- информирование руководителей процессов-поставщиков о своих требованиях;
- согласование с заинтересованными сторонами выходных требований к процессу и вытекающих из них характеристик качества;
- организация деятельности в рамках процесса для достижения процессом запланированных характеристик качества результатов процесса;
- организация или самостоятельное выполнение адекватного описания процесса в соответствии с принятыми правилами;
- организация или самостоятельное поддержание актуальности документов, описывающих внутреннюю деятельность процесса;
- организация или самостоятельное определение внутренних характеристик качества процесса, влияющих на его выходные характеристики качества;
- организация или самостоятельное определение требований к внутренним характеристикам качества процессов путем их предварительного измерения и анализа;
- определение целей в области качества для внутренних характеристик качества процесса;
- организация последующих регулярных измерений и анализа характеристик качества процесса с целью выявления несоответствий (невыполнения требований к характеристикам качества процессов);
- организация корректирующих и предупреждающих действий при выявлении несоответствий (невыполнения требований к характеристикам качества процессов);
- организация или осуществление самостоятельно разработки мероприятий для



достижения целей в области качества процесса;

- организация или осуществление самостоятельно разработки и внесения изменений в управляющую документацию процесса;
- получение от персонала института информации, необходимой для выполнения своих обязанностей по менеджменту процесса;
- запрашивание у руководства ГИЭФПТ ресурсов для мероприятий, направленных на достижение целей в области качества;
- разработка и внесение на рассмотрение руководству института предложений по разработке, внедрению, функционированию, совершенствованию и развитию процесса.

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

5.5.2 Внутреннее информирование

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

Обмен информацией, в том числе по вопросам системы менеджмента качества, осуществляется:

- на заседаниях советов различного уровня, заседаниях кафедр и других структурных подразделений;
- на собраниях сотрудников института и студентов;
- посредством приказов и распоряжений руководства института;
- через многотиражную газету «Новости ALMA MATER»;
- через сайт института www.gief.ru;
- с использованием других средств обмена информацией.

Оперативно информация о функционировании системы менеджмента качества ГИЭФПТ может выноситься на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний Совета по качеству, проводимых Представителем руководства в области качества ГИЭФПТ, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов, а также другие приглашенные лица.

5.6. Подготовка к лицензированию и аккредитации

При проведении комплексной проверки или лицензирования отдельных образовательных программ, не позднее, чем за шесть месяцев до её начала, приказом ректора назначается комиссия для подготовки к комплексной проверке, и утверждается график подготовки документов и материалов к лицензированию и аккредитации. Комиссия разрабатывает мероприятия по подготовке к комплексной проверке и организует подготовку. Сбор и обработку этих материалов в соответствии с требованиями Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки.

5.7 Анализ СМК руководством ГИЭФПТ

Представитель руководства в области качества института с установленной периодичностью – один раз в год в первом квартале – готовит и составляет отчет по



результатам функционирования системы менеджмента качества, с оценкой ее результативности и достижения установленных целей ГИЭФПТ в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о системе менеджмента качества (см. раздел 8 «Деятельность ГИЭФПТ по измерению, анализу и улучшению»).

Отчет представителя руководства по качеству содержит информацию:

- об анализе выполнения поставленных целей в области качества в рамках сформулированной политики в области качества;
- о внутренних аудитах;
- данные обратной связи от потребителей;
- данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках ОУ, а также данные о результативности и эффективности процессов системы качества ОУ;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
- о выполнении действий по результатам предыдущего анализа со стороны руководства;
- предложения по внесению изменений в СМК ОУ.

Отчет представляется высшему руководству института, доводится до сведения персонала, обучаемых и иных заинтересованных сторон. Отчет представителя руководства по качеству обсуждается и утверждается в соответствии с установленным порядком.

Входные данные для анализа СМК включают информацию, представленную в таблице 2.

Таблица 2. Входные данные для анализа системы менеджмента качества ГИЭФПТ

Информация	Поставщик информации	Периодичность
Результаты оценки реализации процессов в системе качества	Лаборатория качества	1 раз в год, в 1 квартале
Результаты внутренних и внешних проверок	Лаборатория качества	1 раз в год, в 1 квартале
Сведения о кадровом потенциале института	Отдел кадров	1 раз в год, в 1 квартале
Сведения о контингенте студентов и слушателей	Учебно-методический отдел, деканаты	1 раз в год, в 1 квартале
Результаты выпуска бакалавров, специалистов, магистров	Учебно-методический отдел, деканаты	1 раз в год, в 1 квартале
Результаты учебно-методической деятельности института	Учебно-методический отдел	1 раз в год, в 1 квартале
Результаты научно-исследовательской работы	Отдел аспирантуры, первый проректор	1 раз в год, в 1 квартале
Финансовые результаты деятельности института	Бухгалтерия	1 раз в год, в 1 квартале
Сведения о ресурсах, направленных на обеспечение научной и учебной деятельности	Бухгалтерия	1 раз в год, в 1 квартале
Результаты взаимодействия с потребителями, оценка требований и удовлетворенности потребителей образовательной и научной деятельности института	Приемная комиссия, деканаты, отдел договоров, учебно-методический отдел	1 раз в год, в 1 квартале
Сведения о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям	Лаборатория качества	1 раз в год, в 1 квартале



Изменения, которые могли бы повлиять на СК	Ректор, первый проректор	1 раз в год, в 1 квартале
Предложения по улучшению деятельности института	Сотрудники и другие заинтересованные стороны	1 раз в год, в 1 квартале

Используются и другие сведения, сбор которых осуществляют соответствующие структурные подразделения института.

Анализ результатов деятельности института является основой для непрерывного улучшения СМК. Анализ результативности деятельности ГИЭФПТ оформляется в виде брошюры «Итоги деятельности ГИЭФПТ в текущем году».

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

- повышению результативности СМК и её процессов;
- повышению качества образовательной и научной деятельности;
- потребности в ресурсах.

Таким образом, на основе отчета представителя руководства в области качества высшее руководство ГИЭФПТ дает оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику в области качества (если это необходимо) и ставит новые цели института в области качества и определяет для этого планируемые ресурсы.

6 Менеджмент основных процессов системы менеджмента качества ГИЭФПТ

6.1. Планирование основных процессов системы менеджмента качества ГИЭФПТ

Планирование процессов, необходимых для СМК осуществляется исходя из стратегии и политики в области качества с учетом требований заинтересованных сторон (см. п. 4.2, 5.2, 6.2.1 настоящего Руководства).

Планирование процессов включает:

- определение процессов, непосредственно влияющих на качество образовательной, научной и иных видов деятельности и конкурентоспособность института;
- установление требований к процессам (см. п.6.2);
- разработка соответствующей документации на процессы;
- назначение ответственности за процесс;
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами (см. п. 7.1).

Непосредственное планирование основных образовательных программ описано в разделе 6.3 настоящего Руководства.

6.2. Процесс 2.1 «Проектирование и разработка образовательных программ»

Данный процесс включает деятельность, направленную на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.5 «Реализация основных образовательных программ».



Результатом процесса является основная образовательная программа, а также комплекс учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по образовательным программам, с учетом требований заинтересованных сторон.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-2.1 «Проектирование и разработка образовательных программ».

6.3. Процесс 2.2 «Довузовская подготовка»

Деятельность данного процесса в ГИЭФПТ направлена на привлечение в институт абитуриентов, их профессиональной ориентации и подготовке к вступительным испытаниям (участию в ЕГЭ на базе института).

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-2.2 «Довузовская подготовка».

6.4. Процесс 2.3 «Прием студентов»

Деятельность по отбору абитуриентов и зачислению студентов на образовательные программы высшего профессионального образования института осуществляется в рамках процесса 2.3 «Прием студентов».

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-2.3 «Прием студентов».

Ежегодно приемной комиссией института проводится анализ качественного уровня абитуриентов, поступающих на все профессиональные образовательные программы по результатам вступительных испытаний, на основе которого принимаются решения по совершенствованию системы довузовской подготовки.

Порядок приема в институт определяется «Правилами приема», которые размещаются на сайте ГИЭФПТ.

6.5. Процесс 2.4 «Реализация основных образовательных программ»

Реализация основных образовательных программ является деятельностью по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

В рамках процесса осуществляется планирование, подготовка и выполнение всех видов работ связанных с образовательным процессом, включая подготовку учебно-организационной документации, необходимой для организации и обеспечения его качества.

В институте в настоящее время реализуется следующая структура подготовки



специалистов:

- двухуровневая подготовка (бакалавриат, затем магистратура или специалитет) для очной формы обучения;

- моноуровневая подготовка дипломированных специалистов и бакалавров для заочной формы обучения (по полной и сокращенной программам).

Реализация основных образовательных программ осуществляется в соответствии с:

- ГОС ВПО, ФГОС ВПО;

- рабочим учебным планом;

- графиком учебного процесса, определяющим сроки учебных занятий по семестрам, сроки контрольных недель, экзаменационных сессий и каникул (разрабатывается учебным отделом на каждый учебный год);

- расписанием занятий, формируемым на основе учебных планов и предоставляемого кафедрами распределения учебных дисциплин по конкретным преподавателям (разрабатывается учебно-методическим отделом на семестр);

- расписанием экзаменов текущей сессии.

Учебные занятия в институте проводятся в форме лекций, консультаций, семинаров, практических занятий, лабораторных работ, коллоквиумов, организуемой самостоятельной работы (реферат, семестровое задание, курсовой проект, курсовая работа, учебно-исследовательская работа и т.д.); самостоятельной работы, различных видов практики, а также путем выполнения выпускных квалификационных работ (выпускной работы бакалавра, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации).

Качество образовательного процесса, уровень знаний и навыков выпускников университета в большой степени определяются уровнем использования информационных технологий. Использование новых информационных технологий в учебном процессе осуществляется по следующим направлениям:

- создание фонда обучающих и контрольно-тестовых программ по различным дисциплинам;
- развитие технологий дистанционного обучения;
- разработка лекционных занятий с использованием мультимедийной техники;
- создание виртуальных лабораторных работ;
- создание электронной библиотеки института;
- создание файлового хранилища, наполняемого электронными учебно-методическими комплексами дисциплин и другой необходимой информацией.

Контроль качества обучения осуществляется в соответствии со следующими документами СМК ГИЭФПТ:

- Руководство по проведению мониторинга качества образования в ГИЭФПТ;
- Руководство по оценке качества образовательных программ;
- Методика измерения качества образовательного процесса на основании мнения студентов в ГИЭФПТ

Дополнительным подтверждением уровня подготовки является проявление студентами творческой активности: научные публикации, участие во внешних и внутривузовских конкурсах, конференциях и олимпиадах по дисциплинам, специальностям и т. п.

В институте действует система поощрения студентов за высокие достижения в учебной и научно-исследовательской деятельности, направленная на усиление



мотивации получения знаний.

Кафедрами, деканатами, учебно-методическим отделом института проводится анализ результатов промежуточной и итоговой аттестации студентов с их последующим обсуждением на заседаниях ученого и научно-методического советов, ректората в целях определения направлений совершенствования учебного процесса.

Качество подготовки по итогам государственной аттестации выпускников анализируется кафедрами, Государственными аттестационными комиссиями по специальностям, учебно-методическим отделом института. Отчеты председателей ГАК по специальностям ежегодно рассматриваются на заседаниях кафедр института. Информация об основных атрибутах процесса 2.4 «Реализация основных образовательных программ»: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-2.4 «Реализация основных образовательных программ».

6.6. Процесс 2.5 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

Деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности со студентами ГИЭФПТ с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, умения осмысливать последствия принимаемых решений, умения нести нравственную и гражданскую ответственность за свои действия, в том числе профессиональные, выработки активной гражданской позиции составляет сущность данного процесса.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса а, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-2.5 «Воспитательная и внеучебная работа».

6.7. Процесс 2.6 «Проектирование и реализация программ дополнительного образования»

Реализация программ дополнительного образования – это деятельность по формированию у обучающихся дополнительных профессиональных компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней. Данный процесс распространяется на программы дополнительного профессионального образования.

В рамках процесса осуществляется планирование, подготовка и выполнение всех видов работ, реализуемых в рамках процесса, включая подготовку учебно-организационной документации, необходимой для организации и обеспечения качества учебного процесса.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-2.6



«Проектирование и реализация программ дополнительного образования».

6.8. Процесс 2.7 «Подготовка кадров высшей квалификации»

Подготовка научных и научно-педагогических кадров высшей квалификации осуществляется на основе научно-методического взаимодействия и координации деятельности отдела аспирантуры с факультетами и кафедрами, ответственными за углубленную профессиональную подготовку и научно-исследовательскую деятельность аспирантов и соискателей, с диссертационным советом.

Готовность поступающих в аспирантуру анализируется на заседаниях комиссии по приёму в аспирантуру. Организация и мониторинг учебного процесса подготовки аспирантов, его результаты в виде выполнения аспирантами индивидуальных учебных планов, рассматриваются на заседаниях соответствующих кафедр, заседаниях учёного совета института.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-2.7 «Подготовка кадров высшей квалификации».

6.9. Процесс 2.8. «Научные исследования и разработки»

Содержание процесса составляет деятельность по проведению научных исследований в интересах внутренних (процессы и подразделения института) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Основным научным направлением Государственного института экономики, финансов, права и технологий является 080005 Экономика и управление народным хозяйством (по сферам и отраслям).

Основными сферами научных интересов профессорско-преподавательского состава ГИЭФПТ являются следующие:

- социально-экономические и эколого-экономические проблемы развития регионов;
- экономические формы и методы управления российскими предприятиями;
- инфраструктура поддержки инвестиционного и инновационного развития малого предпринимательства;
- проблемы адаптации управленческого учета на предприятиях различных форм собственности;
- экономический анализ регулирования земельных отношений;
- социально-экономические аспекты формирования и развития человеческого капитала в регионе;
- формирование и использование туристского потенциала региона;
- проблемы информатизации социальной сферы Ленинградской области.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-2.8 «Научные исследования и разработки».



7. Менеджмент обеспечивающих процессов СМК ГИЭФПТ

7.1 Процесс 3.1 «Управление персоналом»

Управление персоналом в СК МИЭП выполняется в процессе 3.1 «Управление персоналом» в соответствии с регламентирующей документацией, указанной в информационной карте процесса.

Управление персоналом предусматривает обеспечение надлежащей компетенции персонала ГИЭФПТ, выполняющего работу в соответствии с требованиями СМК, на основе соответствующего образования, профессиональной подготовки, навыков и опыта работы. Система подбора, подготовки и повышения квалификации сотрудников института направлена на повышение профессионализма его сотрудников и совершенствование его корпоративной культуры.

Требования к компетентности персонала определены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях.

Регистрацию, учет, хранение и предоставление данных об уровне подготовки кадров осуществляет отдел кадров.

В университете действует система поощрения преподавателей за различные достижения в своей деятельности в соответствии с ПСП-09-2014 «Положение об оплате труда сотрудников ГИЭФПТ».

Порядок конкурсного отбора профессорско-преподавательского состава регламентируется ПСП-10-2014 «Положение о порядке замещения должностей педагогических работников». Для подтверждения соответствия научно-педагогических работников занимаемым ими должностям, до истечения срока их избрания по конкурсу может проводиться аттестация на основе оценки их профессиональной деятельности в соответствии с «Положением о порядке аттестации работников, занимающих должности научно-педагогических работников».

Показатели результативности и эффективности научно-педагогической деятельности преподавателей обсуждаются на заседаниях кафедр, ученого совета в соответствии с требованиями законодательства о высшей школе, Уставом института.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-3.1 «Управление персоналом».

7.2. Процесс 3.2 «Управление ресурсами»

Деятельность направлена на создание комфортных условий деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава ГИЭФПТ, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности института, и включает в себя формирование, поддержание и развитие образовательной среды, инфраструктуры и производственной среды.

Процесс управления ресурсами включает управление образовательной средой и инфраструктурой.

Образовательная среда - совокупность информационных, технических, методологических средств и элементов инфраструктуры, формирующих условия для



осуществления образовательным учреждением всех видов образовательной деятельности. Образовательная среда должна обеспечивать обучающихся учебными помещениями, возможностью использования оргтехники, наличием помещений для самостоятельных занятий и отдыха и другими видами ресурсов.

Инфраструктура института включает в себя: здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда; оборудование для процессов (как технические, так и программные средства); службы обеспечения (транспорт, связь и т.д.). Управление инфраструктурой включает:

- поддержание инфраструктуры в состоянии, обеспечивающем ее нормальное функционирование и надлежащее качество образовательного процесса;
- предотвращение случаев неожиданного (аварийного) выхода инфраструктуры из строя;
- снижение расходов на ремонт инфраструктуры;

Управление имуществом института осуществляется на основании его Устава.

В университете ежегодно предусматриваются расходы на поддержание и развитие образовательной среды и инфраструктуры, в том числе на приобретение научного и учебного оборудования, мебели, расходных и других видов ресурсов, создание электронных учебных и учебно-методических ресурсов и обеспечение доступа к ним, информатизацию института, ремонт и реконструкцию учебных помещений.

Ресурсы, необходимые для обеспечения учебного процесса определены в учебно-методических комплексах для каждой дисциплины. Необходимое учебное и научное оборудование приобретается по заявкам кафедр и факультетов.

Доступ к информационным ресурсам осуществляется в компьютерных классах и библиотеке института. Для обеспечения учебного процесса техническими средствами в институте действует «Отдел технических средств обучения».

Консультации по каждой дисциплине включены в учебную нагрузку преподавателей и осуществляются в соответствии с расписанием консультаций, которое составляется кафедрами в начале каждого семестра и находится в свободном доступе для студентов.

В институте выполняются процедуры, обеспечивающие безопасность труда сотрудников и персонала в соответствии с государственными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, инструкциями по охране труда и безопасности на отдельные виды деятельности.

В институте на основании приказа Министерства здравоохранения и социального развития № 569 от 31.08.2007 г. осуществляется аттестация рабочих мест, для чего приказом ректора создана постоянно действующая комиссия.

Соблюдение требований пожарной безопасности подтверждается Заключением Управления Государственного пожарного надзора ГУ МЧС России по Ленинградской области.

Соблюдение государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов подтверждается соответствующим заключением, выданным Федеральной Службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-3.2 «Управление ресурсами (управление инфраструктурой, образовательной и производственной средой)».



7.3. Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»

Процесс регламентирует деятельность института по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований ГИЭФПТ.

В ГИЭФПТ успешно работает редакционно-издательский отдел (РИО), являющийся структурным подразделением института, назначение которого состоит в осуществлении на профессиональном уровне издательских функций вуза на основании лицензии на издательскую деятельность (ЛП № 000123 от 01.04.99 г.).

Основной задачей РИО является организация и осуществление редакционно-издательской деятельности вуза, издание учебной, учебно-методической литературы, отвечающей требованиям государственного образовательного стандарта, а также выпуск научной, справочной и других видов литературы в интересах методического и научного обеспечения учебного процесса и научно-исследовательских работ преподавателей и студентов.

Издательство ГИЭФПТ с 2007 года выпускает учреждённый вузом «Журнал правовых и экономических исследований» - всероссийское научное периодическое издание, имеющее подписчиков во многих регионах РФ «Журнал правовых и экономических исследований» с 2010 года входит в Перечень изданий, рекомендованных ВАК РФ для публикаций основных результатов докторских и кандидатских исследований.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-3.3 «Редакционно-издательская деятельность».

7.4. Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»

Процесс освещает деятельность, направленная на удовлетворение потребностей образовательного учреждения в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников.

В фонде библиотеки ГИЭФПТ насчитывается более 115 000 экземпляров литературы. Для студентов имеется комфортные читальные залы, в которых представлено более 13 тысяч экземпляров учебной, научной и справочной литературы, а также около 100 названий периодических изданий, получаемых библиотекой. Для самостоятельной работы студентов в читальном зале имеются компьютеры с выходом в Интернет. Учебная литература постоянно обновляется в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание».



7.5 Процесс 3.5 «Управление закупками»

Процесс освещает процедуры по обеспечению всех видов деятельности ГИЭФПТ необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержатся в информационной карте процесса ИК-3.6 «Управление закупками».

8. Деятельность ГИЭФПТ по измерению, анализу и улучшению

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы менеджмента качества ГИЭФПТ. Особенности этой деятельности для каждого процесса указаны в их информационных картах.

8.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон

В качестве основных заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают (см. также раздел 5.2,6.2.1):

- студенты и их семьи;
- сотрудники института;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование требований потребителей, методы измерения и анализа удовлетворенности потребителей образовательных услуг в системе качества разрабатываются в рамках процесса 2.1 «Маркетинг». В рамках этого же процесса осуществляется измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в информационной карте этого процесса.

8.2 Внутренние проверки (аудиты) системы менеджмента качества ГИЭФПТ

Ежегодно представитель руководства по качеству составляет «Программу внутренних аудитов СМК» (по установленной форме Ф 8.2-01) и представляет ее на утверждение высшему руководству института.

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

- при поступлении информации от потребителя;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях системы менеджмента качества и т. п.

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства ГИЭФПТ объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным



требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в СМК деятельности требованиям «Стандартов и рекомендаций ENQA»;

- соответствие описанных в системе качества деятельности требованиям стандарта ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования»;

- соответствие фактической деятельности ОУ деятельности, описанной в СМК

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями ИСО 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» и состоит из 3-х основных этапов:

- подготовка аудита;

- проведение аудита;

- подготовка, утверждение и рассылка «Отчета по аудиту» (форма Ф 8.2-05).

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность. Аудиторы прошли подготовку с учетом требований ИСО 19011.

Результаты внутренних проверок используются:

1. Представителем руководства в области качества при подготовке отчета об анализе СК Института (см. п. 5.6)

2. Руководителями процессов:

- при оценке эффективности и результативности процесса;

- принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (документированная процедура ДП-05-2014 «Корректирующие и предупреждающие действия»);

- планировании мероприятий по улучшению процессов системы менеджмента качества ГИЭФПТ. Последовательность проведения внутренних аудитов описана в Документированной процедуре ДП-03-2014 «Внутренние аудиты».

8.3 Измерение и анализ характеристик процессов системы менеджмента качества ГИЭФПТ

В основу выбора методов измерения и анализа данных в ГИЭФПТ положены следующие принципы:

- принцип предотвращения появления несоответствий;

- принцип ясной интерпретации результатов анализа.

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

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

Для организации мониторинга за движением организации в направлении установленных целей для каждого процесса установлены измеряемые характеристики качества процесса, связанные с Целями в области качества.

В информационных картах процесса содержится полная информация о методах мониторинга и измерения процессов ГИЭФПТ, включающую:

- название показателя, связанного с цепью в области качества;

- измеряемое значение показателя;

- единица измерения показателя;

- метод измерения значений показателя;



- метод анализа измеренных значений показателя;
- место хранения результатов измерения и анализ.

При указании используемых методов измерений и анализа показателей качества процессов указывается формализованный порядок или дается ссылка на инструкции по сбору и анализу данных.

8.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг

В ГИЭФПТ создана и развивается система измерения и анализа характеристик образовательных услуг.

Целевые значения показателей и характеристик качества процессов, измеряемые показатели, методы их измерения и анализа указываются в информационных картах процессов, связанных с разработкой и реализацией институтом образовательных услуг:

- процесс 2.1 «Проектирование и разработка образовательных программ» (ИК-2.1);
- процесс 2.3 «Прием студентов» (ИК-2.3);
- процесс 2.4 «Реализация основных образовательных программ» (ИК-2.4);
- процесс 2.6 «Проектирование и реализация программ дополнительного образованию» (ИК-2.6);
- процесс 2.7 «Подготовка кадров высшей квалификации» (ИК-2.7).

8.5 Самооценка в сравнении с другими образовательными учреждениями

ГИЭФПТ периодически проводит самооценку эффективности функционирования системы менеджмента качества в соответствии с «Методическими рекомендациями для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности по проведению самооценки».

Институт принимает участие в общероссийских (премия Правительства РФ в области качества), региональных (региональные премии субъектов федерации в области качества) и ведомственных конкурсах (конкурс Министерства образования и науки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов») в области систем качества.

В 2008 году ГИЭФПТ стал лауреатом премии Правительства Ленинградской области по качеству.

8.6 Управление несоответствиями

Деятельность по управлению несоответствиями в институте регламентируется документированной процедурой ДП-04-2014 «Управление несоответствиями».

В ГИЭФПТ реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие обучаемых (студентов, аспирантов, докторантов);
- несоответствие сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов;
- несоответствие научно-технической продукции;
- несоответствие учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов;
- несоответствие инфраструктуры, образовательной, производственной среды.



Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. раздел 5.2, 6.2);
- взаимодействия с потребителями (см. раздел 6.2);
- внутренних проверок (см. раздел 8.1.2);
- по результатам самооценки образовательного учреждения (см. раздел 8.1.5);
- по результатам внешнего аудита ГИЭПТ в ходе лицензирования, аттестации и аккредитации.

Перечень и виды возможных несоответствий, а также порядок управления несоответствиями устанавливается документированной процедурой ДП-04-2014 «Управление несоответствиями».

8.7 Анализ данных

Анализ данных выполняется высшим руководством ГИЭФПТ, руководителями подразделений, а также руководителями процессов и включает в себя анализ следующей информации:

- удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон (п. 8.1.);
- характеристик процессов системы ОУ (п. 8.3);
- характеристик образовательных услуг (п. 8.4).

Анализ данных используется для оценки результативности системы менеджмента качества и определения областей улучшения.

8.8 Улучшения

8.8.1 Планируемые улучшения СМК ГИЭФПТ

Планирование улучшений системы образовательного учреждения реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики и целей в области качества и осуществляется соответствии с разделом 5 настоящего документа.

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процесса системы качества (раздел 4.2).

В рамках основных и обеспечивающих процессов системы менеджмента качества ОУ разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов (см. раздел 6, 7, 8.1). Запланированные мероприятия по улучшению процессов отражаются в информационной карте процесса.

8.8.2 Корректирующие и предупреждающие действия

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск корректирующих или предупреждающих действий в соответствии с документированной процедурой ДП-05-2011 «Управление корректирующими и предупреждающими действиями».

Записи об этих действиях могут вноситься в информационные карты процессов.



9. Информирование общества

Ответственность за информирование общества лежит на руководстве института (см. раздел 5.1). Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления системы менеджмента качества ГИЭФПТ.

Важное место в информировании общественности, студентов, сотрудников о мероприятиях и жизни института занимает газета «Новости Alma mater», которая распространяется во всех муниципальных образованиях Ленинградской области, а в Гатчине и Гатчинском районе она поступает во все школы. Газета выходит два раза в месяц тиражом 3000 экземпляров.

9.1 Общественная роль ГИЭФПТ

Институт осуществляет свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в Федеральное агентство по образованию (Рособразование), Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор), Национальное аккредитационное агентство и иные полномочные органы РФ.

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

Создан сайт университета www.gief.ru, на котором содержится информация об институте.

9.2 Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки

ГИЭФПТ признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах образовательных программ;
- о присваиваемых квалификациях и выдаваемых сертификатах (дипломах);
- об используемых процедурах обучения и оценки;
- об образовательных возможностях, доступных студентам.

9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов ГИЭФПТ

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся на данный момент студентов.

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

9.4 Публикации о планах и достижениях института

ГИЭФПТ систематически публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области научной, образовательной и иных видов



деятельности, осуществляемых в институте (Публичный доклад о результатах деятельности АОУ ВПО ЛО ГИЭФПТ за текущий год).

Публикуемая информация содержит описание научных и иных достижений обучаемых, отдельных сотрудников и коллективов (подразделений).

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

10. Приложения

Приложение 1. Общая организационная структура АОУ ВПО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

