



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Орский гуманитарно-технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»
(Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ)**

**ВНУТРИВУЗОВСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА
ОРСКОГО ГУМАНТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО
ИНСТИТУТА (ФИЛИАЛА) ОГУ**

г. Орск 2013 г.

Предисловие

Внутривузовская система качества Орского-гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ (далее – СК) разработана на основе методологических положений и практически-ориентированных задач, изложенных в «Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года» (Приказ Министерства образования Российской Федерации № 393 от 11.02.2002 г.), рекомендаций конференций и научно-практических семинаров, проводимых Министерством образования и науки РФ, разработок исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов, изучения опыта ведущих вузов России по созданию внутривузовской системы менеджмента качества образования и методических документов: ГОСТ Р ИСО 9000 «Система менеджмента качества. Словарь», ГОСТ Р ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования», ГОСТ Р ИСО 9004 «Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности», ГОСТ Р 52614.2 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования», СТО СК 02069024.020–2012 «Внутривузовская система качества образования. Требования к структуре и содержанию».

Сведения о СК

1 РАЗРАБОТАНА отделом качества образования, аккредитации и лицензирования Орского гуманитарно-технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет»

2 ПРИНЯТА решением Ученого совета Орского гуманитарно-технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» от 27 февраля 2013 г. протокол № 7.

Содержание

1 Область применения.....	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и определения.....	4
4 Общие положения.....	6
5 Задачи и функции системы качества	7
6 Требования к системе качества	9
7 Принципы функционирования системы качества.....	9
8 Уровни системы качества	10
9 Документация системы качества	11
10 Оценка системы качества	11
11 Развитие системы качества.....	12

1 Область применения

Описание структуры и содержания внутривузовской системы качества образования (далее – СК) в Орском гуманитарно-технологическом институте (филиале) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» (далее – Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ).

СК обязательна для применения во всех подразделениях Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ в части их деятельности, связанной с СК.

2 Нормативные ссылки

СК разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р 52614.2 – 2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 в сфере образования

ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)

Перечень ключевых понятий и терминов для терминологического словаря по обеспечению качества высшего образования Российской Федерации, разработанного в соответствии с обязательствами Российской стороны по Болонскому процессу / составитель Н.Б. Саханский. – М.: Федеральная служба по надзору в области образования и науки; Информационно-методический центр государственной аккредитации, 2006. – 63 с.

Методика оценки систем качества образовательных учреждений / под редакцией С.А. Степанова. – СПб.: Государственный электротехнический университет «ЛЭТИ», 2010. – 87 с.

3 Термины и определения

В СК применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000 –2008, Перечень ключевых понятий и терминов для терминологического словаря по обеспечению качества высшего образования Российской Федерации, разработанного в соответствии с обязательствами Российской стороны по Болонскому процессу (далее – перечень ключевых понятий и терминов), а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **анализ:** Деятельность, предпринимаемая для установления пригод-

ности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленной цели (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.2 анализ результатов обучения: Исследование результатов обучения, выраженных в оценках и рейтинге студента, с целью определения качества обучения и качества полученных знаний, умений и навыков и определение проблемных областей для корректирующих действий и улучшения качества образования (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.3 анализ СК со стороны руководства: Деятельность высшего руководства, предпринимаемая для установления результативности и эффективности системы качества и ее соответствия политике и целям в области качества образования (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.4 аудит СК: Процесс экспертизы образовательного учреждения, его подразделения, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.5 гарантии качества в образовании: Все виды скоординированной деятельности, направленные на выполнение требований к качеству (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.6 данные по качеству: Документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеющие статуса записей по качеству (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.7 документация СК: Документы, которые определяют построение, функционирование и улучшение системы качества образовательного учреждения.

3.8 заинтересованная сторона: Лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.9 запись по качеству: Документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.10 информационная карта процесса: Документ, содержащий информацию об основных атрибутах процесса, а именно о входах и выходах процесса, включая цели процесса, измерение и анализ процесса, мероприятия для достижения целей процесса, взаимодействия процесса, ресурсы процесса, документы управления процессом (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.11 качество образования: Соответствие деятельности образовательных учреждений установленным требованиям, целям, нормам. Раскрывается в таких понятиях, как: качество преподавания, качество научно-педагогических кадров, качество образовательных программ, качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды, качество студентов, качество управления образованием, качество научных исследований и др. (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.12 конкурентоспособность образовательного учреждения: Способность обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям личности и запросам организаций-

работодателей, в сравнении с другими аналогичными образовательными учреждениями (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.13 маркетинг: Вид деятельности образовательного учреждения, направленный на изучение и удовлетворение нужд и потребностей потребителей, признанный ориентировать образовательные программы на подготовку специалистов, пользующихся спросом на рынке труда. Применительно к Болонскому процессу – это прежде всего изучение потребностей работодателей с целью модернизации учебных программ и в конечном итоге – трудоустройство выпускников (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.14 образовательная деятельность: Деятельность образовательного учреждения по реализации образовательного процесса (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.15 образовательный процесс: Процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практических умений и навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности студентов (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.16 организационная структура СК: Системная модель образовательного учреждения, являющаяся основой для реального внедрения системы качества по модели ГОСТ Р ИСО 9001.

3.17 политика в области качества: Общие намерения и направления деятельности в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.18 представитель руководства по качеству: Назначенный высшим руководством ответственный и наделенный полномочиями для выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001 и основополагающих принципов ГОСТ Р ИСО 9000, управления, постоянного контроля, оценки и координации СК образовательного учреждения.

3.19 руководство по качеству: Документ, определяющий систему качества организации (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.20 внутривузовская система качества образования: Система для разработки политики, целей и достижения гарантий качества образовательного учреждения (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.21 стратегия: Взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер по повышению конкурентоспособности образовательного учреждения (Перечень ключевых понятий и терминов).

3.22 удовлетворенность потребителей: Восприятие потребителями степени выполнения их требований (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.23 цели в области качества: То, чего добиваются или к чему стремится организация в области качества (ГОСТ Р ИСО 9000).

4 Общие положения

4.1 СК представляет собой административно-функциональное образование, созданное для разработки стратегии, политики, целей и координирования

деятельности по выполнению требований применительно к качеству образования.

4.2 СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ обеспечивается организационной структурой СК (приложении А), действующими процедурами (нормативно-методические документы СК), процессами реализации СК, определяющими область её применения (приложение Б), и ресурсами (человеческие, материальные, технические, информационные и др.).

4.3 Руководство деятельностью СК осуществляет представитель руководства по качеству (приложение А).

4.4 СК принимается решением Ученого совета Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ и утверждается приказом ректора. Изменения и дополнения в СК вносятся решением Ученого совета и утверждаются приказом ректора. Предложения по изменению и дополнению поступают от представителя руководства по качеству, учебно-методического управления и других подразделений, включенных в СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ.

4.5 Создание и реорганизация СК осуществляется по приказу ректора.

5 Задачи и функции системы качества

В рамках СК решаются задачи по обеспечению гарантий качества образования во взаимодействии с руководством вуза, представителем руководства по качеству, учебно-методическим управлением и другими подразделениями Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, составляющими организационную структуру СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ.

5.1 Основные задачи СК:

- содействие руководству Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ в обеспечении удовлетворенности потребителей (внутренних, внешних) результатами деятельности;

- оценка соответствия образовательных процессов Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ требованиям Министерства образования и науки Российской Федерации, ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 и стандартам и рекомендациям для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA);

- изучение достигнутых результатов Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ применительно к качеству образовательной деятельности;

- повышение результативности и эффективности образовательной деятельности в Орском гуманитарно-технологическом институте (филиале) ОГУ;

- методическая и консультационная поддержка процессов разработки, внедрения и актуализации документации СК;

- повышение ответственности и четкого разделения полномочий сотруд-

ников всех уровней;

- повышение престижа Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ и его роли в региональном образовательном пространстве, доверия потребителей к выпускникам (конкурентоспособности).

5.2 Функции СК:

- систематизация внешних нормативных требований, мнений потребителей и других заинтересованных сторон и преобразование полученной информации в знание;

- изучение и обобщение опыта других вузов по вопросам повышения качества образования;

- обеспечение в Орском гуманитарно-технологическом институте (филиале) ОГУ культуры качества, создающей единый взгляд на то, что есть качество образования и какими механизмами управления ее достичь;

- пропаганда в Орском гуманитарно-технологическом институте (филиале) ОГУ понимания важности установления и выполнения требований потребителей и других заинтересованных сторон;

- разработка локальных нормативных документов по качеству в соответствии с требованиями к документальной составляющей СК;

- исследование структуры качества образовательного процесса, выявление всей совокупности существенных факторов, подлежащих учету и регулированию;

- определение совокупности критериев качества образовательного процесса, позволяющих осуществлять постановку целей управления;

- наблюдение и проведение измерений качественных и/или количественных показателей процессов, включенных в модель СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ (приложение Б);

- планирование, управление, обеспечение и анализ деятельности по выполнению требований применительно к качеству образования;

- анализ эффективности реализации принятых решений по вопросам качества образования и разработка рекомендаций по их корректировке (при необходимости);

- оценка качества подготовки студентов;

- разработка методического обеспечения мониторинга образовательного процесса и организация процедур самообследования и комплексной проверки деятельности Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, аудитов СК;

- организация опросов студентов, выпускников, работников, работодателей и других заинтересованных сторон с целью выявления их требований и степени удовлетворенности качеством предоставляемых Орским гуманитарно-технологическим институтом (филиалом) ОГУ образовательных услуг;

- информационное обеспечение студентов, персонала и внешних сторон аспектами функционирования СК;

- реализация работ, направленных на обеспечение процедуры подтверждения соответствия СК Орского гуманитарно-технологического института

(филиала) ОГУ внешним требованиям.

6 Требования к системе качества

6.1 СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ должна быть документально оформлена и поддерживаться в рабочем состоянии.

6.2 Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ вправе самостоятельно выбирать методики развития СК, отвечающие регламентированным требованиям.

6.3 Объем документации СК и форма ее представления зависят от политики Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ в области качества, сложности реализуемых процессов, компетентности работников и организационной структуры.

6.4 Статус и функции структурных подразделений Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, права и обязанности должностных лиц, участвующих в деятельности СК, описываются в положениях о подразделениях и должностных инструкциях.

6.5 Орский гуманитарно-технологический институт (филиала) ОГУ должен идентифицировать своих потребителей, их требования и ожидания.

6.6 СК должна удовлетворять запросы и ожидания потребителей, а также интересы Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ и требования общества.

6.7 СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ должна достигать и поддерживать требуемый уровень качества образования при оптимальных затратах, способствующих повышению ее рентабельности и конкурентоспособности.

6.8 СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ должна быть гибкой, чтобы не создавать помех тем изменениям, которые могут оказаться необходимыми в будущем.

6.9 СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ должна соответствовать объективным требованиям для учреждений высшего профессионального образования (ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008, Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)).

7 Принципы функционирования системы качества

7.1 Ответственность высшего руководства вуза за определение приоритетных направлений развития Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, разработку политики и целей в области качества и общее руководство работами по обеспечению гарантий качества образования.

7.2 Обучение работников менеджменту качества (пониманию требований СК), регулярное повышение квалификации должностных лиц и работников в

области качества образования.

7.3 Четкое распределение ответственности и полномочий по каждому виду деятельности, влияющей на обеспечение гарантий качества образования.

7.4 Планирование развития Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ на основе системного анализа, регулярного мониторинга и анализа достижения целей концепции развития.

7.5 Стандартизация основных и обеспечивающих процессов Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ по реализации образовательной деятельности, а также процессов деятельности руководства в рамках СК и процессов деятельности по измерению, анализу и улучшению СК (приложение Б).

7.6 Анализ исполнения планов Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ (концепция развития, планы по проектам, планы/программы развития СК и др.).

7.7 Создание взаимосвязанных циклов улучшений, выполнение плана корректирующих и предупреждающих действий.

7.8 Комплексный учет всех факторов и условий, влияющих на качество работ и системный подход к организации процессов управления по всем уровням от ректора до отдельных исполнителей работ на всех стадиях жизненного цикла образовательной деятельности.

8 Уровни системы качества

СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ реализуется на трех уровнях управления.

8.1 Стратегический уровень управления, ориентированный на повышение результативности и эффективности образовательной деятельности через анализ и планирование.

Уровень представлен процессами деятельности Ученого совета Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, руководства, представителя руководства по качеству, научно-методического совета, научно-технического совета, совета по информатизации, совета по социально-воспитательной работе, редакционно-издательского совета.

8.2 Tактический уровень управления направлен на подтверждение уверенности внешних и внутренних потребителей в том, что соответствующие требования к качеству образования выполнены.

Уровень представлен процессами деятельности учебно-методического управления, факультетов, кафедр, методических комиссий по направлениям подготовки (специальностям).

8.3 Оперативный уровень управления направлен на выполнение требований к качеству образования.

Уровень представлен образовательной деятельностью, которая включает:

– маркетинг, объединяющий процессы, связанные с заинтересованными сторонами;

- образовательный процесс, состоящий из довузовской подготовки, отбора абитуриентов, учебно-методической и учебной деятельности, дополнительного образования, воспитательной и внеучебной работы со студентами;
- процессы управления ресурсами, содержащие научно-исследовательскую работу преподавателей, учебно-исследовательскую работу студентов, подготовку и переподготовку кадров высшей квалификации, планово-финансовую деятельность, материально-техническое и информационное обеспечение, обеспечение безопасности жизнедеятельности, социальную поддержку.

9 Документация системы качества

Документация формализует процессы управления на стратегическом, тактическом и оперативном уровнях управления СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ.

9.1 Стратегический уровень управления представлен политикой в области качества, руководством по качеству, информационными картами процессов, представляющими согласованную информацию о СК, предназначенную как для внутреннего, так и для внешнего пользования.

9.2 Тактический уровень управления обеспечивается:

- документами по планированию качества образования, регламентирующими процедуры, соответствующие ресурсы, ответственность и сроки выполнения (планы/программы качества);

- организационно-правовыми и методическими документами (положения о структурных подразделениях, порядке разработки и требованиях к структуре, содержанию и оформлению основной образовательной программы, рабочей программы дисциплины, практики студентов, научно-исследовательской деятельности и др., должностные инструкции, правила или порядки приема студентов, подготовки и проведения экзаменационной сессии и т. п., методические документы, инструкции и рекомендации, помогающие в работе и др.).

9.3 Оперативный уровень управления организовывается записями по качеству, содержащими достигнутые и необходимые результаты или свидетельства осуществленной деятельности и управления процессами (решения, протоколы, акты, отчеты, рабочие журналы, списки, ведомости и т. п.).

10 Оценка системы качества

10.1 Наличие СК и ее эффективность входит в число показателей государственной аккредитации, используемых при комплексной оценке образовательного учреждения, в соответствии с приказом Рособнадзора от 25.10.2011 г. № 2267 «Об утверждении критериев показателей, необходимых для определения типа и вида образовательного учреждения высшего профессионального и среднего профессионального образования».

10.2 Определение уровня соответствия и уровня зрелости СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ установленным требованиям (ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008, стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)) выполняется по руководящим указаниям ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003 и методике оценки систем качества образовательных учреждений, что позволяет проводить:

- аудит отдельных процессов или видов деятельности, СК в целом;
- периодические проверки (плановые или внеплановые) подразделений, отдельных работников и видов деятельности;
- инспекции подразделений или видов деятельности;
- комиссии по анализу эффективности деятельности подразделений и результативности видов деятельности;
- самооценку (самообследование) образовательной деятельности на основе премиальных моделей в области качества.

10.3 Оценка СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ внешними заинтересованными сторонами проводится в соответствии с требованиями и методиками Рособнадзора.

11 Развитие системы качества

11.1 Пригодность и результативность СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ должны регулярно оцениваться и при необходимости подвергаться коррективам с целью их совершенствования и обеспечения соответствия установленным требованиям.

11.2 Мероприятия, способствующие развитию СК Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ:

- оптимизация организационной структуры СК и работы с персоналом (поощрение инициативы работников в области качества образования, их обучение);
- улучшение процессной модели СК на основе показателей результативности и эффективности;
- совершенствование документации СК;
- выявление и документирование прямых и обратных взаимосвязей и взаимодействий, обеспечивающих жизнеспособность СК;
- планирование, разработка и внедрение интегрированной системы качества образования, которая соответствует требованиям двух или более международных/национальных стандартов на системы менеджмента и функционирует как единое целое;
- автоматизация процессов управления в рамках СК.

11.3 Методы и инструменты управления качеством, позволяющие идентифицировать, анализировать и управлять различными аспектами качества:

- статистическое управление процессами;
- структурирование функции качества;
- анализ видов и последствий потенциальных отказов;
- экспертные методы решения проблем качества;

– инструменты контроля качества (контрольные листки, метод расслоения, графики, диаграммы, гистограмма, диаграмма разброса, диаграмма Парето, диаграмма причинно-следственная, контрольные карты);

– инструменты управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма зависимостей, системная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма планирования оценки процесса, анализ матричных данных).

Руководитель разработки:

Начальник учебно-методического
управления

В.В. Марковская

Исполнитель:

Заведующий отделом качества образования,
аккредитации и лицензирования

А. Н. Павлова

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор

Г. П. Шолохова

Проректор по научной работе

Н.Е. Ерофеева

Проректор по информатизации

С. Е. Крылова

Проректор по социальной и
воспитательной работе

Л.В. Писаренко

Начальник юридического отдела

В. В. Панкратова

Приложение А
(обязательное)

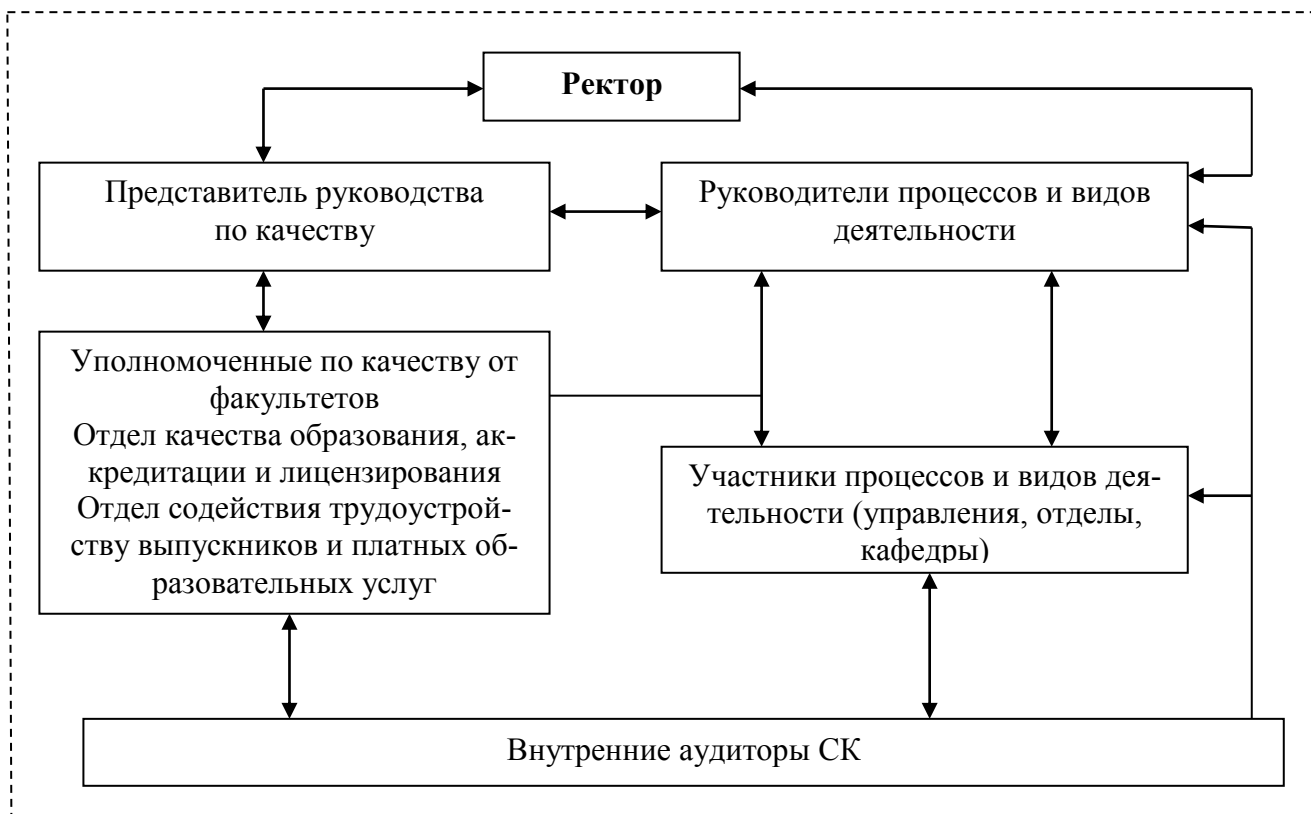


Рисунок А.1 – Организационная структура системы качества Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ

Приложение Б (обязательное)

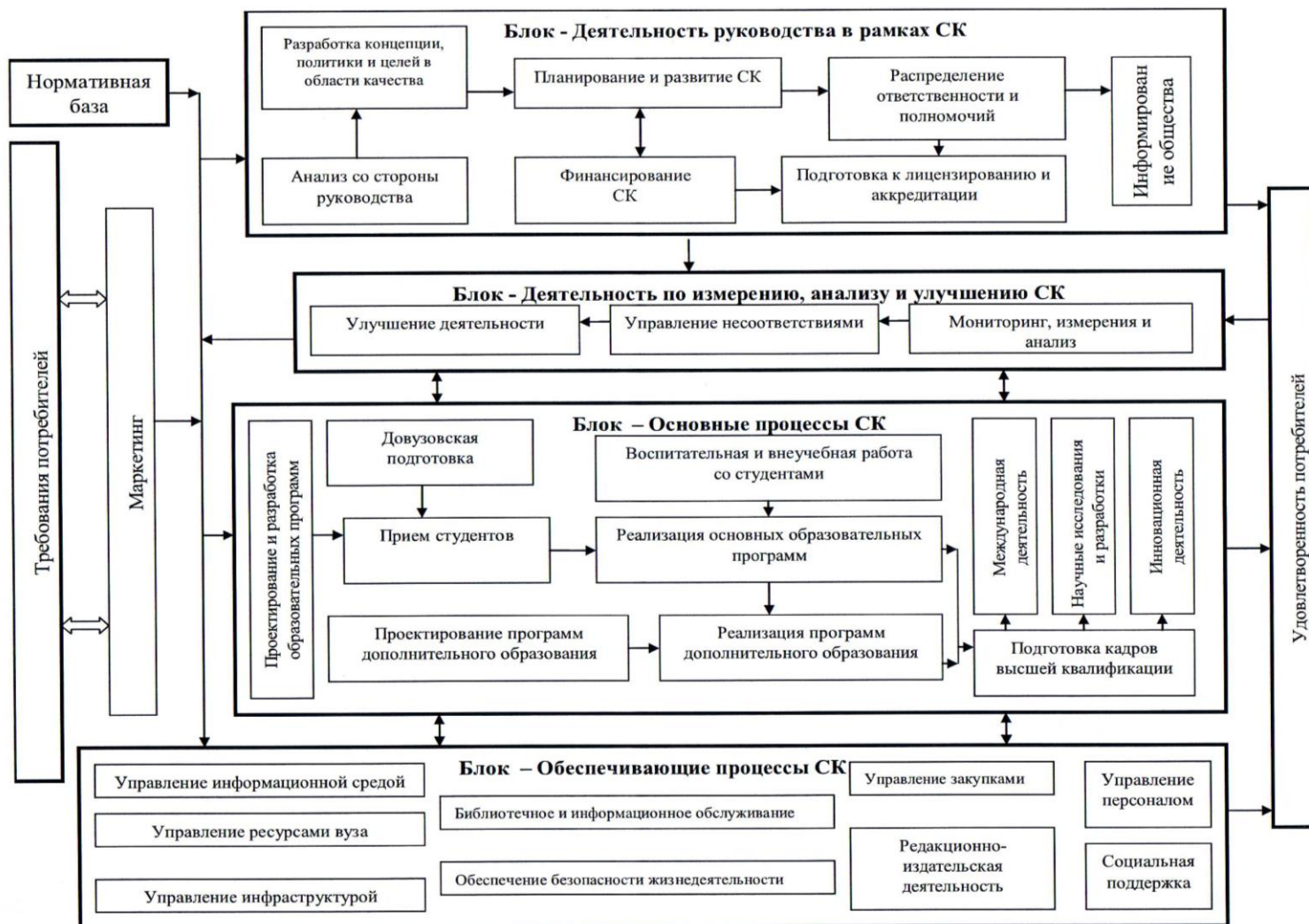


Рисунок Б.1 – Процессная модель системы качества
Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ