

«Халықаралық инженерлік-технологиялық университет» ЖШС		ТОО «Международный инженерно-технологический университет»
Академиялық мәселелер жөніндегі департамент		Департамент по академическим вопросам
ЕРЕЖЕ		ПОЛОЖЕНИЕ
28.12.2022ж. №2 РЕДАКЦИЯСЫ		РЕДАКЦИЯ №2 от 28.12.2022г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ Международного инженерно- технологического университета

Алматы, 2022

ПРЕДИСЛОВИЕ**1 РАЗРАБОТАНО** Департаментом по академическим вопросам

Директор департамента
по академическим вопросам
«28» 12 2022г.

 Женисова А.Ж.

2 СОГЛАСОВАНО

Проректор по академическим вопросам и
производственной практике
«28» 12 2022г.

 Акпанбетов Д.Б.

Проректор по стратегическому развитию
науке и международным связям
«28» 12 2022г.

 Каруна О.Л.


Главный бухгалтер
«28» 12 2022г.

 Келдыбаева Р.Т.


Директор департамента по
административно-хозяйственной работе
«28» 12 2022г.

 Джалилов Р.М.

Директор офис регистратора
«28» 12 2022г.

 Алдияр А.Ә.

Директор департамента по дистанционным
образовательным технологиям
«28» 12 2022г.

 Динисламулы Е.Д.

Директор департамента
информационных технологий
«28» 12 2022г.

 Шындалы С.Б.

Заведующая библиотекой
«28» 12 2022г.

 Махамбетова З.С.

Начальник отдела кадров
«28» 12 2022г.

 Оспанова Г.К.

3 УТВЕРЖДЕНО приказом Ректора МИТУ №44/1-п от 28.12.2022г.

4 ВВЕДЕНО взамен редакции №1 от 26.04.2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
4. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СРЕДА.....	7
5. ЛИДЕРСТВО	14
6. ПЛАНИРОВАНИЕ	20
7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	23
8. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ.....	29
9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	35
10. УЛУЧШЕНИЕ.....	38

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее "Руководство по качеству" - документ, в котором изложена Политика руководства МИТУ в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с ИСО 9001.

1.2 Руководство по качеству является документом, который демонстрирует способность МИТУ выполнять требования потребителей и заинтересованных сторон, правовых, нормативных, методических и технических документов.

1.3 Система по качеству МИТУ включает в себя процессы, связанные с образовательной, научной и инновационной деятельностью.

1.4 Руководство по качеству является документированной основой Политики и целей в области качества, при проведении обучения персонала МИТУ процедурам и установленным требованиям к СМК, а также при проведении внутренних и внешних аудитов.

1.5 Руководство по качеству содержит все необходимые данные, подтверждающие соответствие СМК требованиям ИСО 9001, Стандартам и Директивам ESG, внутренним и/или внешним регламентирующим документам.

1.6 Описание в руководстве по качеству различных видов деятельности по всем процессам СМК включает в себя: цель процесса, ответственность за процесс, область применения и управление деятельностью.

1.7 Настоящее Руководство по качеству распространяется на деятельность персонала всех подразделений МИТУ.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- МС ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.
- МС ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь.
- ГОСТ ИСО/МЭК 17025:2009 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. ESG report. 2015. (Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования в Европейском пространстве).

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения по ИСО 9000, а также взятые из нормативных документов, на основании которых оно было разработано.

Аккредитация в области оценки соответствия	Процедура официального признания органом по аккредитации компетентности заявителя выполнять работы в определенной области оценки соответствия
Внутренний аудит	Определение пригодности, адекватности, результативности объекта для достижения за данных целей
Внутренний нормативный документ	Нормативный документ, разработанный и утвержденный в Университете. Область действия такого документа ограничивается рамками Университета
Гарантии качества образования	Все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению вузом применительно к качеству и включающее в себя планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, оценку качества и улучшение качества
Планирование качества	Деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования
Управление качеством	Методы и виды деятельности ВУЗа оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования
Обеспечение качества	Деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству образования будут выполнены
Оценка качества	Часть менеджмента качества, направленная на обеспечение уверенности, что требования к качеству будут выполнены
Улучшение качества	Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству образования
Главный аудитор	Эксперт, назначенный для руководства аудитом
Аудитор	Лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита
Единство измерений	Состояние измерений, при котором их результаты выражены в узаконенных единицах величин и погрешности измерений находятся в установленных границах с заданной вероятностью
Государственный общеобязательный стандарт образования	Государственные требования к содержанию и уровню подготовки выпускников
Договор	Связующее соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей
Документ	Информация и носитель, в котором она содержится
Документированная информация	Информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель который ее содержит.
Запись	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
Идентификация	Отождествление, установление соответствия, совпадения.
Измерение	Процесс для определения значения
Испытание средств измерений	Совокупность операций, проводимых для определения степени соответствия средств измерений установленным нормам с применением к объектам испытаний различных испытательных воздействий
Калибровка средства измерений	Совокупность операций, устанавливающих соотношение между значением величины, полученным с помощью данного средства измерений, и соответствующим значением величины,

	определенным с помощью эталона с целью определения действительных знамений метрологических характеристик: средства измерений и (или) пригодности к применению средства измерений
Качество	Степень, с которой совокупность присущих характеристик объекта соответствует требованиям
Квалификация	Уровень знаний умений, навыков и компетенций
Корректирующее действие	Действие для устранения причин несоответствия и предотвращения его повторения
Коррекция	Действие для устранения несоответствия. Примечание 1. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием. Примечание 2. Коррекция может включать, например, переделку или снижение градации
Несоответствие	Невыполнение требования
Оценка персонала	Проверка квалификационных знаний и деловых качеств персонала на соответствие требованиям, установленным в Университете
Политика	Реальные намерения и направление развития Университета, официально сформулированные высшим руководством. Примечание 1. Политика может быть согласована с видением, миссией, и обеспечивает основу для установления целей.
Потребители	Лицо получающее продукцию и/или образовательную услугу, для них предназначенную. Потребителями выступают: обучающиеся и их родители, работодатели
Предупреждающее действие	Действие для устранения причин потенциальных несоответствий или иной нежелательной ситуации
Претензия	Выражение организации неудовлетворенности, связанной с ее продуктом или услугой, или самим процессом управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение
Продукция	Результат осуществления образовательной деятельности
Процедура	Установленный способ выполнения работы или процесса
Процесс	Процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течении всей жизни
Риск	Влияние неопределенности на цели Университета
Улучшение	Действие по улучшению показателей деятельности
Услуга	Выход формируемый организацией, который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и потребителем
Цели	Главные показатели Университета, которые стремятся достигнуть за определенный период (обычно между анализами со стороны руководства). Цели должны быть измеримыми, т.е. позволяющими проверить их результативность в установленные сроки

3.2 Обозначения и сокращения

МИТУ	Международный инженерно-технологический университет	ДАВ	Департамент по академическим вопросам
ВНД	Внутренние нормативные документы	ДНРиМС	Департамент по научной работе и международному сотрудничеству
ИАК	Итоговая аттестационная комиссия	ОР	Офис регистратора
ГОСО	Государственный общеобязательный стандарт всех уровней образования	ДДОТ	Департамент дистанционных образовательных технологий
EGS	European Association for Quality Assurance in Higher Education - Европейская Ассоциация Гарантии Качества в Высшем Образовании	ДМП	Департамент молодежной политики
ИСО	Международная организация по стандартизации	КДМ	Комитет по делам молодежи

4. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СРЕДА

4.1 Понимание образовательной организации и ее контекста

МИТУ является современным научно-образовательным комплексом с развитой материально-технической базой, в котором получают образование более 3 тысяч обучающихся, и работает высокопрофессиональный профессорско-преподавательский состав. Образовательный процесс в МИТУ реализуются по 18 образовательным программам бакалавриата; 5 образовательным программам магистратуры, осуществляют высококвалифицированные преподаватели, доктора и кандидаты наук, доктора PhD, магистры наук, члены-корреспонденты и академики ведущих казахстанских и международных академий, ассоциаций.

Миссией МИТУ является подготовка высококвалифицированных инженерно-технических кадров, способных эффективно участвовать в модернизации страны и реализации индустриально-инновационного развития Казахстана. Предоставление инженерно-технологического образования, отвечающего международным стандартам; подготовка специалистов с активной гражданской позицией в условиях высокой степени интернационализации.

Видением МИТУ является:

- становление вуза как *международного университета*, являющимся лидером в области *инженерно-технологического образования Казахстана*;
- высшее учебное заведение, имеющее *современную систему менеджмента*;
- университет, соответствующий требованиям *Европейского образовательного пространства (ESG)*, способный экспортировать образовательные услуги для граждан ближнего зарубежья;

- университет, имеющий современную сертифицированную научно-исследовательскую базу (в том числе в области пищевой безопасности), активно участвующий в отечественных и международных научно-инновационных проектах;

- высшее учебное заведение, в котором созданы все условия для притока инвестиций, благотворительной помощи и реализован современный финансовый менеджмент;

- университет, реализующий молодежную политику, основанную на общечеловеческих ценностях, общенациональной идее «Мәңгілік Ел»;

- высшее учебное заведение, отвечающее требованиям и критериям статуса «Международный университет».

В МИТУ предпринимаются практические шаги по осуществлению эффективного внедрения параметров Болонского процесса: введена двухуровневая система высшего образования; реализуются модульные образовательные программы; осуществляется академическая мобильность; академические обмены между вузами-партнерами.

Создана единая информационная сеть, информационные технологии внедрены в учебный процесс, библиотечное обеспечение учебного процесса соответствует современным требованиям. В университете имеется 7 компьютерных классов, функционируют 13 мультимедийных и 1 лингафонный кабинет. Каждый компьютерный класс укомплектован от 15-20 компьютерами.

В университете функционирует Офис регистратора, внедрена ИС «Platonus», имеется актовый зал и конференц-залы, мультифункциональный видеоконференц-зал оснащенные современным комплексом мультимедийного оборудования, отвечающие многозадачности данных помещений.

Университет поддерживает связи с университетами Испании, Китая, Польши, Малайзии, России, Франции, Киргизии, Узбекистана и др., в рамках:

- академической мобильности обучающихся;

- подготовки и проведения совместных международных научных конференций, семинаров, «круглых столов» и других мероприятий;

- публикации преподавателей университета в зарубежных издательствах;

- реализации программ повышения квалификации преподавателей и сотрудников.

Программа развития университета, приоритетные направления деятельности и план мероприятий по реализации стратегии согласовываются и утверждаются корпоративным органом управления – наблюдательным советом, в состав которого входят известные общественные деятели в области образования и науки, работодатели и специалисты по профилю подготовки кадров университета.

Структура МИТУ – это полный цикл непрерывного образования – высшее и послевузовское образование (бакалавриат, магистратура).

МИТУ имеет хорошую материально-техническую базу: 20 учебных лабораторий, 55 учебных аудиторий, 2 спортивных комплекса, современный актовый зал на 300 мест, медицинский пункт, столовая на 75 мест и др. Так же,

в университете имеются компьютерные классы, доступ к сети «Интернет», «Языковой Центр», современный библиотечный фонд, благоустроенное общежитие для проживания иностранных и иногородних студентов, спортивная база и др.

Университетом определены внутренние и внешние факторы, относящиеся к его намерениям и стратегическому направлению развития и влияющие на его способность достигать намеченных результатов системы менеджмента качества.

Основными внешними факторами для университета являются изменения в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде, а также на международном, региональном или местном уровне.

Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы университета.

Анализ текущей ситуации

Сильные стороны (Strengths)	Возможности (Opportunities)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Негосударственный характер МИТУ, в связи, с чем он может инвестировать в инновационные проекты. 2. Обучение по новым IT-технологиям привлекают абитуриентов и обучающихся. 3. Собственные здания и материально-техническое обеспечение. 4. Деятельность университета на основе функционирования системы менеджмента качества. 5. Наличие опытных хозяйств и лабораторий дает возможность для проведения научных исследований НИРС на высоком научно-методическом уровне. 6. Устойчивое финансовое положение вуза. 7. Проведение фундаментальных и прикладных научных исследований. 8. Благоприятные условия для культурного и интеллектуального развития, формирования здорового образа жизни обучающихся и сотрудников. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Университет расположен в Академгородке в окружении нескольких близких по направлениям НИИ, что дает возможность эффективно использовать их научно-исследовательскую базу и кадровый научный потенциал. 2. Развитие международного сотрудничества, академической мобильности, совместных образовательных программ. 3. Совершенствование законодательной и нормативной правовой базы системы образования. 4. Ориентирование образовательного и научно-исследовательского процесса на потребности региона. 5. Возможность расширения спектра образовательных программ магистратуры. 6. Усиление интеграционных процессов в образовательной среде, способствующих расширению сотрудничества с вузами и НИИ стран ближнего и дальнего зарубежья. 7. Популярность Дистанционного образование.
Слабые стороны (Weaknesses)	Угрозы (Threats)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Рейтинговые агентства оценивают вузы больше количественно, что приводит к невысоким оценкам. Крупные компании менее охотно идут на сотрудничество с мелкими вузами. 2. Расположение университета вдали от дорог, снижает его узнаваемость и требует больших расходов на рекламу 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Высокая степень конкуренции; 2. Негативные последствия демографических изменений, имевшие место в прошлые годы.

<p>3. Не обеспечена широкая международная узнаваемость университета.</p> <p>4. Материально-технические, информационные и библиотечные ресурсы не полностью обеспечивают потребности обучающихся и ППС.</p> <p>5. Недостаточный уровень информатизации образования;</p> <p>6. Недостаточный уровень развития корпоративного корпоративной культуры.</p> <p>7. Слабый уровень владения ППС иностранными языками.</p> <p>8. Отсутствие дудипломных ОП.</p> <p>9. Недостаточное обеспечение потребностей обучающихся, работников и ППС художественно-творческими и спортивными ресурсами;</p> <p>10. Отсутствие проводимых университетом системных исследований в области маркетинга.</p>	<p>3. Отток из университета высокопрофессионального ППС.</p> <p>4. Слабая подготовка абитуриентов, поступающих в ВУЗ и не достаточный высокий уровень знания абитуриентами иностранных языков.</p> <p>5. Низкий уровень мотивации труда научных работников в системе высшего образования РК и девальвация научных степеней и званий.</p> <p>6. Снижение количество поступающих в университет.</p>
---	---

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

МИТУ учитывает требования значимых заинтересованных сторон стратегических ВУЗов-партнеров, корпоративного сектора, заказчиков, с которыми заключен контракт, конечных пользователей, а также сотрудников и всех, кто работает от имени Университета.

СМК МИТУ является средством реализации политики в области качества, достижения поставленных целей в области качества и подтверждение предоставления услуг, удовлетворяющих внутренних и внешних заинтересованных сторон.

Основными потребителями услуг МИТУ являются обучающиеся по образовательным программам высшего и послевузовского образования, абитуриенты, работодатели, заказчики НИР и государство.

Университет учитывает ожидания потребителей и всех заинтересованных сторон при планировании образовательного и научного процессов, а также выполнение законодательных требований.

МИТУ взаимодействует с университетами, академиями и институтами Казахстана, стран ближнего и дальнего зарубежья.

Руководство университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля.

Обеспечение высшим руководством университета выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга результатов деятельности университета, а также постоянным их улучшением. Результаты измерений и мониторинга представлены в структурных подразделениях в соответствии: с профилем их деятельности.

4.3 Определение области действия СМК университета

Цель: Гарантировать, что действия СМК определены и учтены факторы, связанные контекстом, требованиями значимых заинтересованных сторон, продуктов и услуг.

Область действия: Область действия принимает во внимание продукты и услуги организации, учитывая следующие факторы:

- инфраструктура системы менеджмента качества;
- различные места расположения организации и виды деятельности;
- процессы, выполняющиеся вне организации;
- коммерческие политики и стратегии;
- аутсорсинг;
- централизованные или осуществляемые вовне виды деятельности, процессы, поставляемые извне продукты и услуги;
- база знаний организации.

Область применения: в отношении проведения научно-исследовательских работ, разработки и предоставлении образовательных услуг по подготовке кадров с высшим и послевузовским образованием на основе ГОСО РК в соответствии с областью лицензирования и аккредитации.

Область применения системы менеджмента качества включена в текст настоящего руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированной информацией.

Система менеджмента качества поддерживается и постоянно улучшается, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

С целью постоянного повышения результативности работы с учетом установленных и ожидаемых требований потребителей и заинтересованных сторон руководство университета:

- определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, их входы и ожидаемые выходы, последовательность, применение в университете и их взаимодействие;
- определило критерии результативности процессов, владельцев процессов и оперативных управляющих и методы (включая мониторинг и измерения), гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;
- установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (в приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации университета);
- гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;
- учитывает риски и возможности;
- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;
- осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

К системе менеджмента качества университета применимы все требования МС ИСО 9001:2015.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

Процесс, необходимый для системы менеджмента качества включает в себя как операционные, так и системные процессы.

Цель: Постоянное улучшение результативности СМК организации, созданной с учетом потребностей заинтересованных сторон, Политики и Целей в области качества.

Ответственность: Ответственность за внедрение и результативное функционирование СМК несет Проректор по учебной и научной работе - Представитель руководства по качеству.

Ответственность за разработку и улучшение СМК несет директор ДАВ – ответственный по качеству.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

В рамках этого процесса определяется концепция построения СМК, классификация и состав процессов, их последовательность и взаимодействие, критерии и методы измерений и мониторинга этих процессов, уточнение концепции после внесения изменений в СМК.

Подпроцесс «Внутренний обмен информацией», входящий в состав процесса описан в настоящем Руководстве по качеству, в соответствующих положениях, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях, технических документах.

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
- Миссия, Программа развития МИТУ на 2020-2025 гг.; - ИСО серии 9000; - Стандарты и Директивы ESG; - Правовые, нормативные, методические и технические документы, содержащие требования к продукции и процессам; - Планы работ; - Информация о вузе, его процессах и их результатах, ресурсах; - Политика и Цели в области качества	Планы (орг.- тех. мероприятий по разработке и внедрению СМК, разработке документов, обучению персонала); Область применения СМК; Перечень процессов СМК; Описание последовательности и взаимодействия процессов СМК; Определение критериев оценки результативности и методов измерений и мониторинга процессов СМК; Описание процессов обмена информацией; Результативно функционирующая СМК	Наличие планов по соответствующим видам деятельности. Наличие целей, измеряемых и согласованных с Политикой. Критерии оценки плана; цель; обеспечение ресурсами; возможность актуализации по мере выполнения; действия по реализации плана; сроки выполнения. Данные по невыполнению планов.	Оценка качества плана: - при его экспертизе (при согласовании и утверждении); - по результативности; - по количеству внесенных изменений. Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние аудиты СМК. Анализ со стороны руководства

Принципы построения СМК и ее состав

СМК МИТУ разработана и внедрена для реализации Миссии, Программы развития МИТУ, Политики руководства и Целей в области качества.

СМК разработана применительно к деятельности МИТУ на основе принципов менеджмента качества МС ИСО 9001:

- Ориентация на потребителя;
- Лидерство;
- Взаимодействие работников;
- Процессный подход;
- Улучшения;
- Принятие решений, основанное на фактах;
- Менеджмент взаимоотношений.

Кроме того, во всех процессах СМК используется принцип приоритета предупреждающих действий перед корректирующими. Предупреждение появления несоответствия требует меньше ресурсов, чем его исправление.

Ко всем процессам СМК применяется методология ИСО 9001:

Планируй - Выполняй - Проверяй - Корректируй (PDCA).

Планируй: установление целей и планов деятельности в соответствии с требованиями потребителей, Политикой и Программой развития МИТУ;

Выполняй: реализация планов;

Проверяй: контроль и измерение процессов и продукции, сравнение полученных результатов с запланированными;

Корректируй: проведение мероприятий по постоянному улучшению характеристик процессов и продукции.

При создании модели учитывались основные 4 принципа Стандартов и Директив ESG. Они базируются на внешней и внутренней гарантии качества высшего образования на территории европейского высшего образования:

- высшие учебные заведения несут основную ответственность за качество предоставляемого образования и его гарантию;
- гарантия качества отвечает потребностям разнообразных систем высшего образования, вузов, программ и обучающихся;
- гарантия качества поддерживает развитие культуры качества;
- гарантия качества принимает во внимание потребности и ожидания обучающихся, других стейкхолдеров и общества.

Систему менеджмента качества МИТУ образуют следующие компоненты:

I. Организационная структура

II. Процессы

Классификация процессов изложена в п. 4.1.2.

Описание того или иного процесса СМК и другие сведения о нём приводятся:

- в Руководстве по качеству;
- в документированных процедурах в виде структурного модуля, общих сведений, диаграммы или таблицы (там, где это необходимо).

III. Ресурсы. Менеджмент ресурсов описан в настоящем РК.

IV. Документация

Модель системы менеджмента качества МИТУ приведена на рисунке 1.

Классификация процессов СМК

Процессы СМК организации, в рамках модели МС ИСО 9001, классифицируются следующим образом:

- Процессы менеджмента;
- Бизнес - процессы (процессы жизненного цикла продукции).

Процессы менеджмента применяются при выполнении всех видов деятельности и для ее координации (взаимодействия) в рамках СМК.

Критерии и методы измерений и мониторинга процессов СМК

Критерии и методы мониторинга, измерений и анализа процессов СМК приведены в «Описаниях деятельности» каждого процесса настоящего руководства по качеству.

Все процессы СМК в обязательном порядке подвергаются внутреннему аудиту, мониторингу и последующему анализу со стороны ответственного за процесс.



Рисунок 1 - Модель системы менеджмента качества МИТУ

5. ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и обязательства

5.1.1 Общие положения

Цель: Подтверждение со стороны руководства роли, полномочия и ответственности высшего руководства и других уровней менеджмента в отношении результативности системы менеджмента качества и достижения запланированных результатов.

Ответственность: Ответственность за поддержание и результативное

функционирование СМК несет Проректор по учебной и научной работе - Представитель руководства по качеству.

Ответственность за разработку и улучшение СМК несет директор ДАВ.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Управление деятельностью: Эта деятельность является составной частью процессов СМК.

Деятельность	Ответственный исполнитель	Документы, описывающие деятельность
1 Разработка и внедрение СМК 1 Постоянное улучшение 2 Доведение до сведения персонала установленных требований заинтересованных сторон 3 Разработка Политики 4 Разработка Целей в области качества 5 Проведение анализа со стороны руководства 6 Обеспечение и управление ресурсами	Проректор по учебной и научной работе Директор ДАВ, Начальник отдела кадров, Ответственные за процессы	Приказы, Программа разработки, внедрения СМК, Положение структурных подразделений, Должностные инструкции, ИСО 9001, Руководство по качеству, Политика и Цели в области качества

В рамках бизнес-процессов определяется концепция построения СМК, классификация и состав процессов, их последовательность и взаимодействие, критерии и методы измерений и мониторинга процессов, уточнение концепции после внесения изменений в СМК.

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

5.1.2 Ориентация на потребителя

Этот подпроцесс является частью процесса маркетинга.

Цель: Установление и выполнение требований потребителей и других заинтересованных сторон к выпускникам вуза всех уровней и к деятельности университета.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет директор департамента по академическим вопросам, директор Департамент молодежной политики.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Управление деятельностью: Управление деятельностью описано в РК

Перечень заинтересованных сторон университета

Заинтересованные стороны	Документы, описывающие деятельность
1. Потребители: органы власти, надзора и контроля, обучающиеся и работодатели, заказчики	Трудовой договор, внутренние нормативные документы
2. Персонал МИТУ	Должностные инструкции,

	внутренние нормативные положения
3. Поставщики абитуриентов, основных и вспомогательных материалов, комплектующих, оборудования, ресурсов, услуг	Трудовой договор
4. Социальная инфраструктура (органы: власти, надзора и контроля, различные организации, с которыми взаимодействует университет)	Устав МИТУ

Критерии оценки, методы измерений и анализа процесса приведены в настоящем РК. Установление и выполнение требований потребителей и других заинтересованных сторон к выпускникам вуза всех уровней и к деятельности университета. Система менеджмента качества в университете построена таким образом, что обеспечивается постоянное выполнение требований потребителей, а также применимых законодательных, нормативных правовых и других образовательных требований на основе правил, принципов, традиций, принятых в системе образовательной деятельности.

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие образовательной деятельности и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определяются рассматриваются не только на совещаниях у руководства университета, но и непосредственно на кафедрах.

5.2 Политика в области качества

5.2.1 Разработка политики в области качества

Цель: Формулирование основной цели, задач и обязательств руководства МИТУ в виде Политики в области качества.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Сведения о процессе:

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесс	Методы измерений и мониторинга процесса
- Миссия; - Программа развития МИТУ	- Политика; - Протоколы ознакомления персонала с Политикой.	- Соответствие целям университета. - Наличие обязательств руководства о соответствии требованиям и постоянном повышении результативности. - Свидетельства доведения до персонала и понимания её. - Создание основы для постановки целей в области качества.	- Мониторинг и анализ ответственного за процесс. - Внутренние и внешние аудиты СМК. - Анализ со стороны руководства.



КАЗАХСТАНСКИЙ ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

на период 2020-2025 гг.

Формирование новой модели университета инновационно-предпринимательского типа, основанный на современной и действенной системе управления менеджмента, коммерциализации результатов научной и инновационной деятельности, современной инфраструктуре, интеграции науки, образования и бизнеса, обеспечивающего высокий уровень подготовки квалифицированных конкурентоспособных инженерно-технических кадров с высшим и послевузовским образованием для производства, научно-исследовательских и социально-культурных учреждений, перерабатывающей, пищевой, IT и других отраслей экономики.

Политика в области качества ориентирована на непрерывное совершенствование деятельности Университета по обеспечению гарантий качества научно-образовательной деятельности согласно законодательными и нормативными требованиями, с учетом требований и пожеланий всех заинтересованных сторон – обучающихся, рыночной конъюнктуры.

Политика в области качества университета базируется на следующих принципах и ценностях:

- реализация и совершенствование государственной образовательной политики;
- ориентация на международные стандарты качества образования;
- инновации в области образования, науки и технологий, стремление к превосходству в профессиональной среде;
- основополагающие принципы уважения к человеку, его правам и достоинству;
- максимально полные условия для саморазвития и самореализации преподавателей, сотрудников и обучающихся;
- уникальная корпоративная культура, обеспечивающая открытость и комфортную внутреннюю среду;
- академическая честность и свобода;
- свобода личности, выражающаяся в отсутствии дискриминации в отношении студентов или сотрудников.

Руководство университета отвечает за реализацию Политики в области качества, результативное функционирование системы корпоративного управления и развитие системы менеджмента качества, обеспечение, понимания и применения на всех уровнях управления университета.

Коллектив университета, являясь компетентными и полноправными участниками процессов деятельности университета в области качества образовательных услуг, обязуется следовать принятой Политике и несет ответственность за качественное выполнение работ по всем направлениям деятельности университета.

Ректор



Г. Сарсенбекова

Утверждено Решением Ученого совета от 26.07.2020г., протокол №7

В соответствии с Программой развития МИТУ на 2020-2025 годы в

университете разработаны политика и цели в области качества. В Политике определены цели, направления деятельности и обязательства вуза и Руководства МИТУ в области качества, учитывающие степень удовлетворенности потребителей, соответствие системы менеджмента качества требованиям ИСО 9001-2015, Стандартов и директив ENQA. Взаимодействие между преподаванием, научными исследованиями и обучением, а также между бизнес-сообществом и вузом в Политике гарантий качества играют ключевую роль, и оно усиливается в связи с переходом университета в исследовательский статус.

Главная цель Политики - обеспечение гарантии качества образовательной деятельности, научных исследований путём выполнения требований потребителей. Политика в области качества создает основу для разработки целей в области качества и их последующего анализа.

Проекты Политики и целей в области качества разрабатываются с привлечением компетентных специалистов из различных подразделений:

- обсуждаются в подразделениях;
- замечания и предложения по проекту поступают к Ответственному по качеству, который проводит их анализ и обобщение;
- уточненный проект Политики передается Ректору Университета.

Политика в области качества рассматривается на Ученом совете университета. Ректор Университета рассматривает, уточняет проект и утверждает Политику как обязательство руководства перед коллективом в области качества.

5.2.2 Информирование о политике в области качества

Политика в области качества оформляется как в виде отдельного документа, так и в обязательном порядке включается в РК.

Политика тиражируется и рассылается во все подразделения университета, а также размещается на сайте университета <https://metu.edu.kz>

В настоящее время действует документ редакции с начала 2019-2020 учебного года и действует три года согласно стратегическому плану развития МИТУ. При необходимости пересмотр Политики может быть осуществлен досрочно.

Политика в области качества сформулирована на трех языках, что обеспечивает ее понимание.

Текст действующей Политики вывешивается во всех основных помещениях университета и своевременно заменяется при внесении изменений в Политику.

5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия

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

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор (в рамках своей деятельности полномочия делегированы проректору по учебной и научной работе).

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Ответственность и полномочия ректора Университета определены Уставом МИТУ, Организационной структурой, Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями сотрудников в области качества.

Ректор Университета осуществляет общее руководство университетом по следующим направлениям деятельности: взаимодействия с внешними организациями; стратегического планирования; выполнения планов; управление ресурсами.

В соответствии с утвержденной организационной структурой Высшее руководство положений о подразделениях, должностных инструкциях для сотрудников и ППС, соответствующих приказах и распоряжениях определило функции подразделений, их взаимодействие, обязанности, ответственность и полномочия персонала и довело их до сведения каждого сотрудника путем ознакомления с этими документами под роспись.

Сведения о процессе:

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесс	Методы измерений и мониторинга процесса
- Программа развития МИТУ. - Политика и цели.	Штатное расписание; Организационная структура; Положения структурных подразделений. Должностные инструкции.	Наличие: Штатного расписания; Организационной структуры; Соответствие этих документов Политике и Целям в области качества.	- Мониторинг и анализ ответственного за процесс. - Внутренние и внешние аудиты СМК. - Анализ со стороны руководства.

5.3.1 Представитель руководства по качеству

Представителем руководства по качеству является проректор по учебной и научной работе.

Он осуществляет деятельность в области качества по следующим направлениям:

- формулирование проекта Политики и Целей в области качества, доведение ее до персонала;
- обеспечение проведения проверок образовательных процессов;
- представление отчетов для Руководителя Университета о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- обеспечение процесса внутреннего информирования в организации по вопросам результативности СМК и информирование общественности.

Ответственным по качеству является директор ДАВ.

Он осуществляет деятельность в области качества по следующим направлениям:

- разработка общих требований к СМК;
- организация разработки проекта Политики и Целей в области качества;
- экспертиза документации СМК на соответствие требованиям ИСО 9001;
- организация и проведение внутренних аудитов СМК;

- обеспечение проведения внешних аудитов СМК.

Организационная структура системы менеджмента качества МИТУ

Управление СМК основывается на четком определении функций всех должностных лиц, сотрудников и их взаимосвязи при выполнении своих функций, включая их ответственности и полномочия, которые должны быть им хорошо известны.

Гарантии качества образования обеспечиваются соответствующей организационной структурой СМК.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

Цель: Установление измеряемых и согласуемых целей организации в области качества, а также планирование создания и развития СМК (стратегическое, тактическое, оперативное).

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор (В рамках своей деятельности полномочия делегированы проректорам и руководителям структурных подразделений).

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Управление деятельностью: Проект стратегических (Миссия, Программа развития) и тактических целей в области качества (Политика, Цели в области качества) готовится под руководством Проректора по учебной и научной работе с учетом предложений подразделений. Обсуждение и утверждение Целей осуществляется на заседании Объединенного Учёного совета.

Материалы, документирующие выполнение целей по качеству, хранятся у директора ДАВ – ответственного по качеству и у руководителей подразделений.

Планирование СМК осуществляется директором ДАВ – ответственным по качеству по согласованию с проректором с учетом предложений подразделений. Планы обсуждаются на заседании Объединенного Учёного совета и утверждаются ректором.

При планировании изменений в СМК, они обязательно анализируются руководством с точки зрения сохранения целостности системы. Аналогичный порядок установлен и при анализе внедренных изменений.

Планирование на оперативном уровне осуществляется руководителями структурных подразделений и, при необходимости, непосредственно персоналом этих подразделений.

Сведения о процессе:

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесс	Методы измерений и мониторинга процесса
- Миссия, - Программа развития МИТУ. - Политика и цели.	- Планы деятельности (Стратегические, тактические, оперативные) - Цели в области	Наличие планов по соответствующим видам деятельности. Наличие измеряемых и согласованных с Политикой целей. Критерии оценки плана:	Оценка качества плана: - при его экспертизе (при согласовании и утверждении); - по результативности; - по количеству внесенных

	качества.	- цель; - обеспечение ресурсами; - возможность актуализации по мере выполнения; - действия по реализации плана; - сроки выполнения. Данные по невыполнению планов.	изменений. Мониторинг и анализ ответственного за процесс. Внутренние и внешние аудиты СМК. Анализ со стороны руководства.
--	-----------	--	---

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в системе менеджмента качества Университета учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- гарантии того, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- усиления позитивных последствия;
- предотвращения или уменьшения нежелательных последствий;
- достижения улучшения.

При определении потребностей заинтересованных сторон определены риски и возможности (см. п.4.1). При определении рисков и возможностей организации следует сфокусироваться на усилении позитивных эффектов, создании новых возможностей и предотвращении или снижении нежелательных последствий.

Университет идентифицирует и систематизирует риски, осуществляет анализ, взаимозависимость между собой и степень влияния на достижение главной цели вуза - оказание качественных образовательных услуг.

В качестве показателей степени риска используются коэффициенты риска, показывающие вероятность неблагоприятных исходов. Возникновению риска способствуют нестабильность уровня спроса и предложения, постоянно ужесточающаяся конкуренция, опережающие темпы развития техники и технологии, изменения валютных курсов, неконтролируемая инфляция, а также многие другие факторы, характерные для текущего состояния экономики.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Установление измеряемых и согласуемых целей организации в области качества, а также планирование создания и развития СМК (стратегическое, тактическое, оперативное), разработка Проектов стратегических (Миссия, Программа развития) и тактических целей в области качества (Политика, Цели в области качества) готовится под руководством проректора по учебной и научной работе, с учетом предложений подразделений. Цели утверждаются решением Ученого совета Университета.

Материалы, документирующие выполнение целей по качеству, хранятся у Ответственного по качеству и у руководителей СП.

Планирование СМК осуществляется директором ДАВ - ответственным по качеству по согласованию с проректорами с учетом предложений подразделений. Планы обсуждаются на заседании и утверждаются решением Ученого совета Университета.



КАЗАХСТАНСКИЙ ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА на период 2020-2025 гг.

Казакстанский инженерно-технологический университет в соответствии с Политикой в области качества ставит перед собой следующие цели на 2020-2025г.г.:

Увеличить действующие договора, в том числе международные, со стратегическими партнёрами до 150.

В соответствии с потребностями стратегически важных отраслей экономики Казахстана разработать новых конкурентноспособных 15 образовательных программ бакалавриата.

Получить лицензии и разработать востребованные на рынке образовательные программы по магистратуре (5 образовательных программ) и докторантуре (3 образовательные программы) в соответствии с профилем деятельности университета.

100% специализированная аккредитация образовательных программ университета.

Содействовать 100% трудоустройству выпускников на предприятиях, научно-исследовательских организациях, в том числе партнерах университета.

Обновление материально-технической базы технологических и ИТ образовательных программ за счет собственных средств, социальных партнеров.

Создание условий для коммерциализации результатов научной деятельности, управления рисками, расширения трансфера знаний и технологий.

Обеспечить привлечение студентов к научной работе, увеличив до 30% степень участия студентов в НИР, выполнение грантовых, хоздоговорных и госбюджетных работ на сумму не менее 300 млн. тенге, увеличение количества научных публикаций ППС и студентов количестве не менее 500 статей и докладов, в том числе 100 публикаций ППС научных изданиях РК, рекомендованных ККСОН МОН РК, в международных рецензируемых научных журналах (Thomson Reuters, Scopus).

Развивать кадровый потенциал и систему управления человеческими ресурсами на основе разработки «Кадровой политики» и оценки деятельности всех сотрудников через KPI, осуществление комплексной оценки ППС на основе общей процедуры аттестации.

Увеличение доли преподавателей, владеющих английским языком, достаточного для ведения научно-образовательной деятельности до 20%.

Увеличение доли оstepенности преподавательского состава до 65%.

Привлечение обучающихся и ППС к участию в международных стипендиальных программах, обеспечением внешней академической мобильности 20 обучающихся и 10 преподавателей в контексте Болонского процесса в вузы и научные центры Казахстана и зарубежных стран, в том числе по программам Erasmus+. Увеличить количество иностранных студентов до 200.

На основе совершенствования форм и способов профориентационной работы, формирование контингента обучающихся всех курсов до 3500.

Осуществлять постоянную связь с работодателями путем проведения мониторинга их удовлетворенности не менее 2 раз в год для эффективного реагирования на изменяющиеся условия рынка образовательных услуг.

Ректор

Г. Сарсенбекова

Утверждено Решением Ученого совета от 16.02.2023г., протокол №7

Планирование на оперативном уровне осуществляется руководителями

структурных подразделений и, при необходимости, непосредственно персоналом этих подразделений.

7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1 Ресурсы

Цель: Обеспечение всеми видами ресурсов для внедрения, поддержания и улучшения процессов СМК.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Директор по административно-хозяйственной деятельности.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Управление деятельностью: Осуществляется на основе управления подпроцессами описанными далее.

Для осуществления деятельности в области качества в МИТУ используются следующие ресурсы:

- финансовые ресурсы и материально-технические ресурсы, включающие необходимые материалы, здания и помещения, инженерные сети, оргтехнику и программное обеспечение;
- квалифицированный персонал, компетентный в вопросах управления, выполнения всех видов работ и проверок, включая внутренние аудиты качества;
- организационная структура с четким распределением обязанностей, полномочий ответственности при управлении, выполнении работ и проверок;
- информационные ресурсы (правовые, нормативные и технические документы,
- регламентирующие требования к процессам и их результатам, методам контроля, персоналу и т.д. на всех видах носителей);
- физические ресурсы (энергоносители, вода, вспомогательные материалы и т.д.).

7.1.1 Персонал

Цель: Обеспечение компетентности персонала на основе образования, профессиональной подготовки, навыков и опыта.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет проректор и начальник отдела кадров.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Установление требований к компетентности персонала	Руководитель аппарата ректора Директор АД, Директор ДУП Ректор, Проректоры Руководители подразделений	Руководство по качеству, Политика, Внутренние положение, положения структурных подразделений, должностные инструкции
2 Обучение персонала	Директор ДУП Директор АД Руководители подразделений	Руководство по качеству, Политика, Цели в области качества, Акты, Договора на

		обучение персонала, Документы о повышении квалификации
3 Оценка компетентности персонала	Руководитель аппарата Директора АД и ДУП Председатель комиссии Члены комиссии	Конкурсные комиссии Протоколы заседаний
4 Оценка результативности предпринятых действий по обеспечению компетентности персонала	Ректор Руководитель аппарата ректора Начальник ОК	Руководство по качеству, Приказы, записи в трудовой книжке
5 Социальная поддержка обучающихся и сотрудников	Директор департамента маркетинга, карьеры, молодежной политики и профориентационной работы, председатель КДМ, профсоюз	Руководство по качеству, положения структурных подразделений, положение о КДМ, положение ДМКМП и ПР

С целью результативного поддержания и развития системы менеджмента качества, функционирования управления ее процессами, в университете определено и обеспечено наличие должностных лиц соответствующей квалификации в соответствии с процессом управления персоналом, который включает в себя:

- установление в должностных инструкциях квалификационных требований (требования к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам);
- определение потребности в персонале и уровне его компетентности на основании необходимости присвоения или подтверждения квалификационной категории и оформляется в виде плана повышения квалификации;
- организацию» повышения квалификации персонала.;
- ведение данных о квалификации в личных делах сотрудников.

Обеспечение соответствующей компетентности персонала университета осуществляется в соответствии с внутренним документом «Положение по управлению персоналом».

7.1.2 Инфраструктура

Цель: Обеспечить соответствие инфраструктуры университета установленным требованиям.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет директор департамента по административно-хозяйственной деятельности и главный бухгалтер.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Инфраструктура включает в себя:

- здания, сооружения, аудитории, производственные и бытовые помещения;
- оборудование для реализации процессов и программно-аппаратные средства;
- лабораторные помещения и контрольное, измерительное оборудование;

- вспомогательные службы.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Определение потребности в соответствующей инфраструктуре (образовательной среде): - Оборудование; - Производственные помещения и вспомогательное оборудование; - Транспорт; - Связь; - Энергоресурсы; - Аппаратно-программные средства.	Главный бухгалтер Директор ДАХР Директор ДИТ	Руководство по качеству, Цели в области качества, Требования потребителей (договора/контракты), Должностные инструкции, Заявки
2 Создание и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры - Ремонты (текущий, планово-предупредительный, капитальный); - техническое обслуживание.	Главный бухгалтер Директор ДАХР Директор ДИТ	Руководство по качеству, Должностные инструкции, Планы, Журналы регистрации, Акты
3 Оценка состояния инфраструктуры - Проверки со стороны органов надзора; - Проверки со стороны соответствующих служб МИТУ и внешних организаций надзора (состояние зданий и сооружений, проверки электрических сетей, заземляющих устройств, водоснабжения, канализации, грузоподъемных устройств, технические осмотры, учет расходования энергоресурсов, проверки оборудования); - Внутренние и внешние аудиты	Главный бухгалтер Директор ДАХР Директор ДИТ Аудиторы	Руководство по качеству, Журналы учета и регистрации, Акты, Отчет об аудите

Университет поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических и регламентных работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры.

Оргтехника, средства связи (в т.ч. сеть доступа Internet) и транспорт поддерживаются в рабочем состоянии путем проведения необходимых текущих мероприятий по ремонту и обслуживанию.

Программные средства поддерживаются в рабочем состоянии путем обновления через установленные промежутки времени.

Для обеспечения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества ежегодно в 4-м квартале осуществляется планирование расходов на будущий год. Согласовываются лимиты энергоресурсов, потребляемых университетом, планируются мероприятия по ремонту, профилактическим осмотрам, испытаниям и прочим действиям, которые позволяют содержать здания, сооружения и оборудование университета в надлежащем состоянии, проводится расчет сумм расходов по затратам на планируемые мероприятия.

7.1.3 Среда выполнения процессов

Цель: Определить, создать и поддерживать в университете необходимую производственную среду, необходимую для функционирования процессов и способствовать производству продуктов и услуг в отношении проведения научно-исследовательских работ, разработки и предоставления образовательных услуг по подготовке кадров с высшим и послевузовским образованием.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (например, отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность и др.);
- физиологические (например, снижение стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (например, температура, влажность, освещенность, запыленность, загазованность, шум, вибрация, электромагнитные и радиационные излучения).

Управление факторами создает необходимые условия и обеспечивает безопасность жизнедеятельности персонала.

Во внутренней нормативной документации Университета («Правила внутреннего распорядка», «Положение о скидок» и иные внутренние нормативные документы, с которыми сотрудники знакомятся при приеме на работу, а студенты посредством размещения на сайте в любое время) установлены мероприятия, проводимые Университетом для поддержания соответствующего психо- эмоционального климата.

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с внутренним Положением проведения экспертизы условий труда и порядке установлении доплат и компенсаций за неблагоприятные условия труда сотрудникам.

7.1.4 Ресурсы для мониторинга и измерений

Цель: Проводить постоянный мониторинг и периодическую оценку образовательных программ для того чтобы гарантировать, что они достигают своей цели и отвечают потребностям обучающихся и общества. Проводятся измерения совершенствования выполнения, например, учебного плана, процесса аттестации, экзамена. Результаты этих процессов зарегистрированы и используются для: демонстрации достижения запланированных целей по образовательным программам, что ведет к постоянному совершенствованию программ, а также обеспечение их реализации и создание благоприятной среды для обучения.

Средства измерения, находящиеся в учебных лабораториях кафедр и используемые для учебных целей, проверяются заведующим лабораторией перед применением. Если измерения произведены непригодными СИ при проведении лабораторных работ, то полученные результаты признаются непригодными. В рабочем журнале заведующим лабораторией делается запись о несоответствии.

7.1.5 База знаний

Цель: Обеспечить сохранность знаний, которые необходимы для выполнения ее процессов и обеспечения продуктов и услуг в условиях меняющихся потребностей и тенденций.

МИТУ имеет богатую базу знаний, которая определена для функционирования процессов Университета и достижения соответствия продуктов и услуг поддерживается в актуальном состоянии, доступна для расширения при необходимости.

Требования к базовым знаниям функционирования процессов университета и достижение соответствия оказываемых услуг законодательным требованиям потребителей установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников.

7.2 Компетентность

Цель: Определить необходимую компетентность, требуемую для выполнения конкретных функций, и обязанности, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в университете осуществляются следующие мероприятия:

- руководители структурных подразделений при разработке положения о структурном подразделении и должностных инструкций сотрудников обязательно описывают пункт «Требование к квалификации»;
- структурными подразделениями разрабатываются планы повышения квалификации, согласно планам обеспечивается компетентность сотрудников на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организация стажировок в ведущих учебных и/или научных центрах и т.п.);
- проведение корпоративного обучения.

В отделе кадров по представлению информации от сотрудников регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

7.3 Осведомленность

Цель: Гарантировать, что соответствующий персонал: выполняющий работу под управлением организации, информирован о политике в области качества, соответствующих целях в области качества, своем вкладе в результативность системы менеджмента качества и последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет директор Департамента маркетинга и коммуникаций.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

В университете с целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе расширенные заседания объединенного ученого совета и др.), ведется ознакомление сотрудников с документацией под роспись в журнале ознакомления. Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов:

- политики в области качества;
- соответствующих целях в области качества;
- результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;
- последствия несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет отдел кадров.

7.4 Документированная информация

Цель: Гарантировать, что документированная информация доступна на соответствующих носителях всегда, когда она необходимо, и надлежащим образом защищена.

Ответственность: Ответственность за управление документами СМК несет департамент по академическим вопросам.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

В целях обеспечения функционирования процессов системы менеджмента качества в университете установлена и поддерживается в рабочем состоянии документированная информация в следующем объеме:

- документально оформленные политика и цели в области качества,
- руководство по качеству,
- документированные процедуры, устанавливающие порядок осуществления деятельности,
- внутренние нормативные документы, которые необходимы университету для планирования, осуществления и управления процессами;
- записи, необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.

В целях обеспечения функционирования процессов системы менеджмента качества в университете установлена и поддерживается в рабочем состоянии документированная информация в следующем объеме:

- документально оформленные политика и цели в области качества,
- руководство по качеству,
- документированные процедуры, устанавливающие порядок осуществления деятельности,
- внутренние нормативные документы, которые необходимы университету для планирования, осуществления и управления процессами;
- записи, необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.

Созданные документы СМК устанавливают порядок выполнения работ, а также полномочия, ответственность и функции персонала и его взаимодействие. При этом важен обмен информацией между сотрудниками и подразделениями, а также документирование выполнения работ.

Управление; документацией осуществляется в соответствии с правовыми и нормативными документами, приведенными в настоящем РК.

Процессы по управлению документами СМК составляют жизненный цикл документа: разработка, внедрение, актуализация, хранение, изъятие и

аннулирование. Документация СМК представлена на носителях двух видов: бумажные и электронные.

Оригиналы документированной информации хранятся в ДАВ, сканированная версия документа размещается на официальном сайте Университета.

8. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ

8.1 Оперативное планирование и управление

Цель: Планировать и разрабатывать процессы и виды деятельности, необходимые для обеспечения жизненного цикла предоставляемых образовательных услуг и продукции научно-инновационной деятельности, включая любые процессы, выполняемые вне организации.

Планирование и управление видами деятельности по процессам осуществляется в соответствии с регламентами процессов, законодательными, внешними и внутренними нормативными и распорядительными документами.

Чтобы установить критерии для управления процессами и приемки продуктов и услуг организации следует принять во внимание:

- а) риски и возможности;
- В) цели в области качества;
- с) требования к продуктам и услугам.

При планировании учитывается необходимая деятельность по:

- обеспечению необходимыми ресурсами;
- потребности в разработке процессов, документов, их верификации и валидации;
- мониторингу бизнес - процессов;
- контролю результатов образовательных процессов;
- согласованность процессов жизненного цикла продукции с остальными процессами СМК;
- наличию необходимых записей и данных по качеству.

8.2 Требования к образовательным услугам

Требования к оказываемым услугам включают:

- законодательные требования;
- требования различных групп потребителей (внутренних и внешних), основанные на анализе рынка образовательных и других услуг, оказываемых университетом.

8.2.1 Связь с потребителями

Связь с потребителями в университете включает в себя:

- определение заинтересованных сторон и мер по поддержанию связей с ними (информация о выпускниках, проведение запросов о ходе выполнения контракта/договора, обратная связь);
- определение требований потребителей (заинтересованных сторон) путем анкетирования, запросов, получение отзывов и претензии;
- анализ требований потребителей (в том числе законодательных и

регламентирующих).

8.2.2 Определение требований

При определении требований руководством университета в обязательном порядке регламентируются применимые законодательные и нормативные правовые требования, касающиеся образовательного процесса, а также требования международного стандарта ISO 9001:2015, ГОСТ ISO/МЭК 17025:2009.

8.2.3 Анализ требований, относящихся к услугам

К образовательному процессу отнесена вузовская и послевузовская подготовка обучающихся

Управление образовательным процессом (создание управляемых условий образовательной среды):

- планы, программы, графики, расписания, УМКД (их разработка, верификация, валидация, актуализация),
 - обеспечение документацией (НД, МД, ТД,),
 - обеспечение необходимым персоналом: ППС и УВП,
 - подготовка персонала (обучение: профессиональное, ТБ, ПБ, в области качества),
 - подготовка оборудования (планы по техническому обслуживанию, ремонту и проверок),
 - метрологическое обеспечение,
 - обеспечение энергоресурсами,
 - обеспечение пригодного состояния зданий, сооружений, аудиторий и помещений,
 - мониторинг процессов,
 - учёт обучающихся,
 - обеспечение библиотечным фондом,
 - обеспечение доступом к Интернет и другим информационным ресурсам
- Валидация процессов производства и обслуживания (к: спец. процессам отнесены все образовательные процессы,

Идентификация и прослеживаемость

Управление: собственностью потребителей (документами обучающихся).

Обеспечение безопасности обучающихся и персонала.

8.2.4 Изменения в требованиях

Вуз гарантирует что при изменении требований к образовательным продуктам и услугам вносятся соответствующие изменения в документированную информацию и проводится ознакомление соответствующих лиц в журнале ознакомления. Измененные документы заменяются на сайте Университета после выхода решения Правления об утверждении соответствующего документа,,

8.3 Разработка и проектирование

8.3.1 Общие положения

В рамках этой деятельности осуществляются работы по установке и поддержанию процессов проектирования и разработки которые обеспечивают

последующее производство продуктов и услуг.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Планирование проектирования и разработки:

- устанавливаются этапы работ;
- анализ, верификация, валидация проекта и разработки;
- полномочия и ответственность персонала по каждому этапу;
- проекты изменений по рекомендациям;
- управление взаимодействием;
- актуализация плана.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Цель: Обеспечить выполнение установленных требований к бизнес - процессам и их результатам путем управления проектированием и разработкой.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет проректор по академической работе.

Область применения: Все подразделения, участвующие: в процессах жизненного цикла продукции.

В рамках этой деятельности осуществляется также все работы, связанные с валидацией бизнес-процессов (включая аттестацию персонала и соответствующие проверки оборудования), так как все эти процессы МИТУ признаны специальными.

Определение входных и выходных данных для проектирования и разработки:

При проектировании и разработки образовательных процессов Высшее руководство учитывает интересы обучающихся и других потребителей, например, при составлении учебного плана Университет сопоставляет входы и выходы каждого процесса, цели и продолжительность обучения. Процедуры обеспечивают соответствие обучения установленным требованиям, при этом оцениваются достижения обучающихся и результативность.

При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой в Университете рассматривается:

- характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- требуемые стадии процесса;
- требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;
- обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;
- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки услуг (например, аудиторный фонд, технические средства обучения, кадровый состав, обеспечение научно-методической литературой и др.);
- необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки (с целью обеспечения эффективной связи между ними и четкого распределения ответственности);

- необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;
- требования для последующего оказания услуг;
- уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;
- документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

В качестве требований, имеющих важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых образовательных программ, в университете рассматривается две группы входных проектных данных. 13 качества внешних входных проектных данных определяются:

- потребности и ожидания потребителей (работодателей, обучающихся);
- применимые к данной услуге законодательные и регламентирующие требования (ГОСО РК);
- информация о практике предоставления подобных услуг другими высшими учебными заведениями;
- паспорт образовательной программы.

В качестве внутренних входных проектных данных должны быть определены:

- потребности и ожидания сотрудников университета;
- возможности новой образовательной программы в плане укрепления имиджа и репутации Университета;
- требуемый уровень квалификации персонала;
- требуемый аудиторный фонд;
- возможность обеспечения научно-методическими материалами;
- возможные последствия неудачи, связанные с характером услуг;

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

В университете осуществляется мониторинг и анализ процесса проектирования и разработки образовательной программы для обеспечения уверенности в том, что:

- разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями;
- цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно;
- проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;
- проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия услуг, предоставляемой Потребителям, требованиям к установленному применению или намеченному использованию;
- предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена. Результаты анализа докладываются и обсуждаются на заседаниях

учебно-методических советов, что фиксируется в протоколе.

7.3.5 Результаты проектирования и разработки

Университет гарантирует что результаты проектирования и разработки соответствуют требованиям.

8.3.6 Изменения в ходе проектирования и разработки

Развитие знаний в современном мире приводит к анализу образовательных программ и актуализации учебных планов и других внутренних нормативных документов. Все изменения идентифицированы, документированы, утверждены и доведены до персонала

8.4 Управление поставляемыми из вне процессами и услугами

В университете разработаны нормативные документы, обеспечивающие соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям университета.

К процессу закупок относятся также следующие: аутсорсинговые процессы, выполняемые с помощью внешних организаций:

- обеспечение энергоресурсами;
- обеспечение нормативными документами внешнего происхождения;
- банковские услуги: на расчетно-кассовое обслуживание;
- медицинское обслуживание;
- обучение персонала;
- проверки со стороны органов контроля и надзора;
- услуги по сертификации продукции, СМК, аккредитации и аттестации испытательных лабораторий.

Оценка и выбор поставщиков в этом случае осуществляются руководителями тех подразделений, которые инициируют соответствующие заявки на услуги.

Качество предоставляемых услуг проверяется непосредственно при их выполнении. Условия взаимодействия с поставщиками услуг оговариваются в договорах/ контрактах.

8.5 Производство продуктов и услуг

8.5.1 Управление предоставлением услуг

В университете образовательная деятельность осуществляется в управляемых условиях. Управляемые условия включают в себя наличие документированной информации, устанавливающей:

1) характеристики выпускника, освоившего образовательную программу (набор его компетенций, навыки, умения, знания) - утвержденные ГОСО;

2) результаты, которые должны быть достигнуты - учебно-методические комплексы дисциплин, рабочие программы;

Университет проводит валидацию образовательного процесса с целью продемонстрировать способность этого процесса достигать запланированных результатов.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Университет по ходу осуществления образовательной деятельности осуществляет идентификацию и прослеживаемость результатов мониторинга

и измерений выходов по отношению к требованиям путем ведения соответствующих записей в личном деле обучающегося.

Поскольку прослеживаемость является обязательным требованием, в университете обучающиеся идентифицируются по фамилии, имени и отчеству, шифру и номеру группы. Соответствующие записи ведутся и сохраняются в дирекциях института.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Цель: Гарантировать защиту собственности, которая не принадлежит организации, но находится под ее управлением.

Собственность обучающегося включает в себя:

- подлинники документов обучающегося об образовании, принятые при поступлении, личные документы (хранятся в офисе регистратора);
- медицинские данные, исследования или справки обучающегося (хранятся в дирекциях или мед.пункте МИТУ);
- результаты экзаменов, тестов или письменные работы обучающихся (хранятся в деле обучающегося в дирекции или офисе регистратора);

Собственность потребителя (ППС) включает интеллектуальную собственность. Собственность, предоставляемая ППС обучающимся в образовательной организации, определяется как собственность, передаваемая в ходе осуществления образовательной деятельности. Среди других документов могут выступать законченные работы, курсовые проекты, дипломные работы и др. Хранение осуществляется по акту приема-передачи в архиве университета.

Собственность внешних поставщиков включает такие предметы, как учебники, рабочие журналы, учебные пособия, компьютеры, программное обеспечение, или иные технические средства. При необходимости могут быть установлены стандарты и технические условия на поставляемые материалы, гарантирующие пригодность для обучения. Вся передаваемая собственность внешних поставщиков оформляется актами приема-передачи.

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, руководство университета письменно уведомляет об этом потребителя или внешнего поставщика, а также регистрирует и сохраняет документированную информацию о произошедшем.

8.5.4 Сохранность

Университет обеспечивает сохранность результатов процесса в ходе производства продуктов и услуг в той степени, которая необходима для гарантии соответствия. Документы, подлежащие для дальнейшего хранения в соответствии с номенклатурой дел, передаются в архив университета.

8.6 Выпуск услуг

В Университете внедрены запланированные мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. Верификация проводится путем промежуточного контроля и итоговой аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов: «Положение об

организации и проведении экзаменационной сессии», «Положение об итоговой аттестации обучающихся».

Выпуск обучающегося, не в полном объеме освоившего образовательную программу, невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

В Университете ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут ППС, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по дисциплине.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника университета установленным требованиям, выступают записи в зачетной ведомости и зачетной книжке, при окончательном выпуске - подлинник диплома с приложением и печатями, подписанные Ректором Университета. На подпись Ректора университета в обязательном порядке ставится гербовая печать. Подпись Ректора и печать в документе об образовании удостоверяет факт его регистрации и контроля.

В Университете ведется строгий учет документов об образовании:, выданных по окончании обучения.

8.7 Управление несоответствующими результатами

Цель: Предотвращение непреднамеренного или ошибочного доступа, обучаемого на последующие стадии образовательных процессов и/или трудоустройства к работодателю, а также непреднамеренной передачи ошибочных результатов НИР.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет директор ДНРиМС.

Область применения: Все подразделения МИТУ, участвующие в этой деятельности.

Университет хранит всю документированную информацию, содержащую данные по несоответствующей продукции оригиналы в Департаменте корпоративного развития, копии в подразделениях в которых были обнаружены несоответствия.

9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Цель: Проверка соблюдения установленных требований к результатам образовательной и научной деятельности.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность делегирована проректору по учебной и научной работе.

Область применения: Подразделения МИТУ, участвующие в

образовательных процессах.

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документы, описывающие деятельность
Мониторинг и измерение продукции - Планирование; - Текущий и рубежный контроль; - Зачёты; Экзамены; - Итоговая аттестация (комплексный экзамен, защита дипломной работы(проекта)) - Оценка качества выполнения работ; - Статистическая обработка данных;- Анализ результатов.	Ректор; Проректор; Руководители структурных подразделений; Заведующие кафедрами; Преподаватели; Обучающиеся; Специалисты.	Руководство по качеству; Договор/контракт; Должностные инструкции; Итоги текущего и рубежного контроля; Экзаменационные листы; Экзаменационная ведомость; Приказы об утверждении тем работ, допуске к государственной аттестации и расписании работы ИАК; Протокол защиты дипломных работ; Отчёты председателей ИАК; Диплом и приложение к нему

Сведения о процессе:

Входные данные	Выходные данные	Критерии оценки процесс	Методы измерений и мониторинга процесса
Требования к продукции, Планы	Итоги рубежного и текущего контроля, семестровой и итоговой аттестаций; Экзаменационные ведомости и Сводки; Отчёты председателей ИАК; диплом и приложение; Отчёт ДАВ; Отчеты о НИР; Сопроводительные документы на научную и инновационную продукцию.	Критерии установлены в соответствующих внутренних положениях. Наличие записей	Мониторинг и анализ ответственного за процесс; Внутренние и внешние аудиты СМК; Анализ менеджмента; Применение статистических методов.

Университет должен определить:

- что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- сроки проведения мониторинга и измерений;
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

В МИТУ ежегодно проводится оценка результатов деятельности и результативность системы менеджмента качества на основе отчетов по внутренним аудитам и отчета по анализу со стороны руководства.

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на всех стадиях образовательного процесса.

9.1.2 Удовлетворенность потребителя

Цель: Анализ удовлетворенности потребителей деятельностью организации. В области образовательной деятельности - качеством подготовки специалистов.

Ответственность: Ответственность за планирование, распределение задач, контроль и оценку результатов этой деятельности несет проректор по АР.

Область применения: Подразделения МИТУ, взаимодействующие с

потребителями.

Управление деятельностью: В университете проводится мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Методы для получения мониторинга и анализа данных в МИТУ:

9.1.3 Анализ и оценка

Цель: Определение, сбор и анализ данных для подтверждения пригодности СМК и повышения ее результативности.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет проректор по учебной и научной работе.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Полученная в ходе мониторинга и измерения информация анализируется и оценивается.

Результаты анализа используются для оценки:

- соответствия продукции и услуг;
- степени удовлетворенности потребителей;
- результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

Результаты анализа должны быть включены в отчеты об анализе со стороны руководства и другие отчеты.

9.2 Внутренний аудит

Цель: Определение степени выполнения требований к СМК для оценки её результативности.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет директор ДАВ.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Сведения о процессе:

Внутренние аудиты проводятся согласно план-графика утвержденному приказом Ректора Университета. Внеплановые аудиты проводятся на основании распоряжения проректора.

9.3 Анализ менеджмента

Цель: Обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК путем периодического анализа и оценки ее состояния.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

9.3.1 Общие положения

Высшее руководство анализирует систему менеджмента качества вуза через запланированные интервалы времени, чтобы гарантировать ее постоянную пригодность, соответствие и результативность, развитие культуры качества а также согласованность со стратегическими

направлениями развития Университета.

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Анализ менеджмента планируется и осуществляется с учетом:

- статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
- а) информации о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:
- б) к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;
- в) степени достижения целей в области качества;
- с) показателям процессов (анализ результативности процессов системы менеджмента качества), непосредственно актуальности системы процессов и развития системы менеджмента качества;
- д) соответствию образовательных услуг требованиям (результаты итоговой аттестации);
- е) к анализу способности университета достигать целей в области качества, проводить мероприятия по улучшению и развитию системы менеджмента качества и университета в целом;
- ф) несоответствиям и корректирующим действиям;
- г) результатам мониторинга и измерений;
- h) результатам внутренних и внешних аудитов;
- и) результатам деятельности внешних поставщиков;
- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- рекомендаций и возможностей по улучшению.

Ежегодно ПРК представляется проект отчета по анализу со стороны руководства на согласование и утверждение Ректору Университета.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные для анализа со стороны руководства включают:

- меры по повышению результативности СМК и ее; процессов (План работы на будущий год);
- меры по улучшению качества услуг согласно требованиям и ожиданиям потребителей;
- потребности в ресурсах (смета затрат);
- приказы, распоряжения;
- решения Ученого совета.

9.3.4 Результаты анализа менеджмента

Результаты анализа менеджмента включают в себя возможности для улучшения, потребности в изменениях СМК и потребности в ресурсах.

10. УЛУЧШЕНИЕ

Цель: Улучшение СМК для повышения удовлетворенности заинтересованных сторон.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения МИТУ.

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документы, описывающие деятельность
Постоянное улучшение СМК: - Политика и цели в области качества, - Результаты аудитов. - Результаты анализа данных, - Результаты Анализа со стороны руководства.	Ректор, Члены объединенного Учёного совета, Руководители подразделений, Персонал	Руководство по качеству, Цели в области качества, Внутренние положения, Положения о Совете
2 Корректирующие действия - Анализ обнаруженных несоответствий (включая жалобы потребителей) - Установление причин обнаруженных несоответствий - Оценка необходимости действий, их определение и осуществление - Анализ результативности действий - Документирование	Проректор, Директор ДАВ, Ответственные за процессы, Аудиторы, Руководители подразделений, Персонал	Руководство по качеству, Внутренние положения,
3 Предупреждающие действия - Установление потенциальных несоответствий и их причин - Оценка необходимости действий, их определение и осуществление - Анализ результативности действий - Документирование	Проректор, Директор ДАВ, Ответственные за процессы, Аудиторы, Руководители подразделений, Персонал	Руководство по качеству, Внутренние положения

10.1 Общие положения

В Университете определены возможности для улучшения и осуществления необходимых действий для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, которые включают в себя:

- улучшение образовательной деятельности в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- нейтрализацию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- принятие инноваций;
- проведение реорганизации.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, по результатам внутреннего аудита, в Университете предпринимаются действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий.

10.3 Постоянное улучшение

Университет стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества и ее процессы. Руководство Университета рассматривает постоянное улучшение как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей.

В университете рассматриваются и анализируются результаты анализа и оценки (рейтинги образовательных организаций, опубликованные: в сети InterNet), выходные данные анализа со стороны руководства, результаты проведения внутренних и внешних аудитов, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

Университет стремится совершенствовать систему менеджмента качества через пересмотр политики в области качества, целей в области качества, планирование и реализацию мероприятий для улучшения.