

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

П Р И К А З

«14» 01 2014 г.

№ 11

г. Екатеринбург

О введении в действие
Руководства по качеству УрГУПС

Во исполнение решения Ученого совета № 11 от 26.12.2013,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Ввести в действие со дня утверждения настоящего приказа Руководство по качеству УрГУПС (версия 2-2013).
2. Руководство по качеству УрГУПС, утвержденное приказом №458а от 31.10.2011, считать утратившим силу.
3. Начальнику пресс-службы в 3-х дневный срок со дня подписания настоящего приказа представить Руководство по качеству УрГУПС на сайте университета в разделе «Система менеджмента качества/Документация СМК».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого проректора Азарова Е.Б.

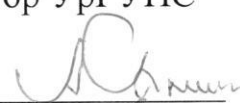
Ректор



А.Г. Галкин

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор УрГУПС

 А. Г. Галкин
«24» декабря 2013 г.

Руководство по качеству
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»

Россия,
620034, г. Екатеринбург, ул.
Колмогорова, 66,
тел. (343) 221-24-44,
факс (343) 221-24-44
E-mail: rector@usurt.ru
<http://www.usurt.ru>

Рассмотрено и одобрено
на заседании
Ученого совета УрГУПС
«26» декабря 2013 г.,
протокол № 11

Екатеринбург
2013

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 2 из 67

Лист согласования

Первый проректор	подпись _____ дата _____	Е.Б.Азаров
Проректор по учебной работе	подпись _____ дата _____	Е.А.Малыгин
Проректор по научной работе и международным связям	подпись _____ дата _____	С.В.Бушуев
Проректор по информатизации	подпись _____ дата _____	Ю.И. Ялышев
Проректор по капитальному строительству и инфраструктуре	подпись _____ дата _____	А.В. Суворов
Директор академии корпоративного образования	подпись _____ дата _____	И.Л.Васильев
Начальник Управления территориальных подразделений Университета	подпись _____ дата _____	А.И. Романов
Начальник управления по воспитательной и внеучебной работе	подпись _____ дата _____	Е.А. Романова
Начальник Управления правового обеспечения образовательного процесса	подпись _____ дата _____	О.Ю. Кайгородцева
Начальник отдела докторантуры и аспирантуры	подпись _____ дата _____	Н.Ф. Сирина
Директор центра стратегического развития	подпись _____ дата _____	В.Л. Нестеров
Директор научно - исследовательской части	подпись _____ дата _____	Д.А. Брюсянин
Директор департамента международных связей	подпись _____ дата _____	М.А. Журавская
Начальник планово-финансового отдела	подпись _____ дата _____	А.К. Коротков

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 3 из 66

Содержание

Краткая характеристика ФГБОУ ВПО УрГУПС.....	4
1 Область применения.....	9
1.1 Общие положения.....	9
1.2 Применение.....	9
2 Нормативные ссылки.....	9
3 Определения.....	10
4 Система менеджмента качества.....	12
4.1 Общие требования.....	12
4.2 Требования к документации.....	16
5 Ответственность руководства.....	23
5.1 Обязательства руководства.....	23
5.2 Ориентация на потребителя.....	24
5.3 Политика в области качества.....	24
5.4 Планирование.....	25
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	27
5.6 Анализ со стороны руководства.....	37
6 Менеджмент ресурсов.....	38
6.1 Обеспечение ресурсами.....	38
6.2 Человеческие ресурсы.....	38
6.3 40	
Инфраструктура.....	
6.4 Производственная среда.....	42
7 Процессы жизненного цикла продукции.....	43
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции.....	43
7.2 Процессы, связанные с потребителем.....	44
7.3 Проектирование и разработка.....	45
7.4. Закупки.....	46
7.5 Производство и обслуживание.....	46
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерения.....	52
8 Измерение, анализ и улучшение.....	54
8.1 Общие положения.....	54
8.2 Мониторинг и измерения.....	54
8.3 Управление несоответствующей продукцией.....	57
8.4 Анализ данных.....	58
8.5 Улучшение.....	59
Приложение А. Перечень стандартов СМК, на которые приводятся ссылки.....	61
Приложение Б. Перечень видов данных и записей о качестве.....	62

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 4 из 66

Краткая характеристика ФГБОУ ВПО УрГУПС

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уральский государственный университет путей сообщения» (далее – Университет, УрГУПС) создано распоряжением Совета Министров Союза Советских Социалистических Республик от 23.06.1956 № 3717 под наименованием «Уральский электромеханический институт инженеров железнодорожного транспорта Министерства путей сообщения Союза Советских Социалистических Республик». В соответствии с приказом Государственного Комитета Российской Федерации по высшему образованию от 07.06.1994 № 554, указанием Министерства путей сообщения Российской Федерации от 20.06.1994 переименован в Уральскую государственную академию путей сообщения. На основании свидетельства № 1819 серия I-ЖИ академия зарегистрирована под наименованием «Высшее учебное заведение Уральская государственная академия путей сообщения Министерства путей сообщения Российской Федерации».

В соответствии с приказом Министерства общего и профессионального образования Российской Федерации от 24.05.1999 № 1405 и указанием Министерства путей сообщения Российской Федерации от 22.06.1999 № 194-у Уральская государственная академия путей сообщения переименована в Уральский государственный университет путей сообщения. На основании свидетельства № 01819-2 серия I-ЖИ Университет зарегистрирован под наименованием «Высшее учебное заведение Уральский государственный университет путей сообщения Министерства путей сообщения Российской Федерации». Университету в 2002 году присвоено наименование «Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уральский государственный университет путей сообщения» Министерства путей сообщения Российской Федерации». Приказом Федерального агентства железнодорожного транспорта от 05.10.2004 № 9 «О переименовании подведомственных высших учебных заведений и их филиалов» Университет переименован в государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС).

На основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 1753-р полномочия учредителя осуществляет Федеральное агентство железнодорожного транспорта.

УрГУПС является одним из железнодорожных вузов страны, а также учебно-научно-производственным комплексом, сочетающим фундаментальные и прикладные научные исследования по отраслевым и региональным программам, осуществляющим подготовку высококвалифицированных специалистов, а также подготовку кадров высшей квалификации.

Структура Университета представлена на рисунке 1 включает:

- руководителей (проректоров) по направлениям деятельности Университета;
- 6 факультетов и 23 кафедры;
- отделы и службы, обеспечивающие реализацию образовательной деятельности;
- административно – хозяйственное обеспечение деятельности Университета;
- управление территориальных подразделений Университета, в ведомстве которого 8 филиалов и колледжей;
- Академию корпоративного образования (АКО), включающую в себя Институт дополнительного профессионального образования (реализующий более 30 программ дополнительного профессионального образования (ДПО), повышения квалификации и профессиональную переподготовки), Институт заочного образования, учебные центры.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 5 из 66

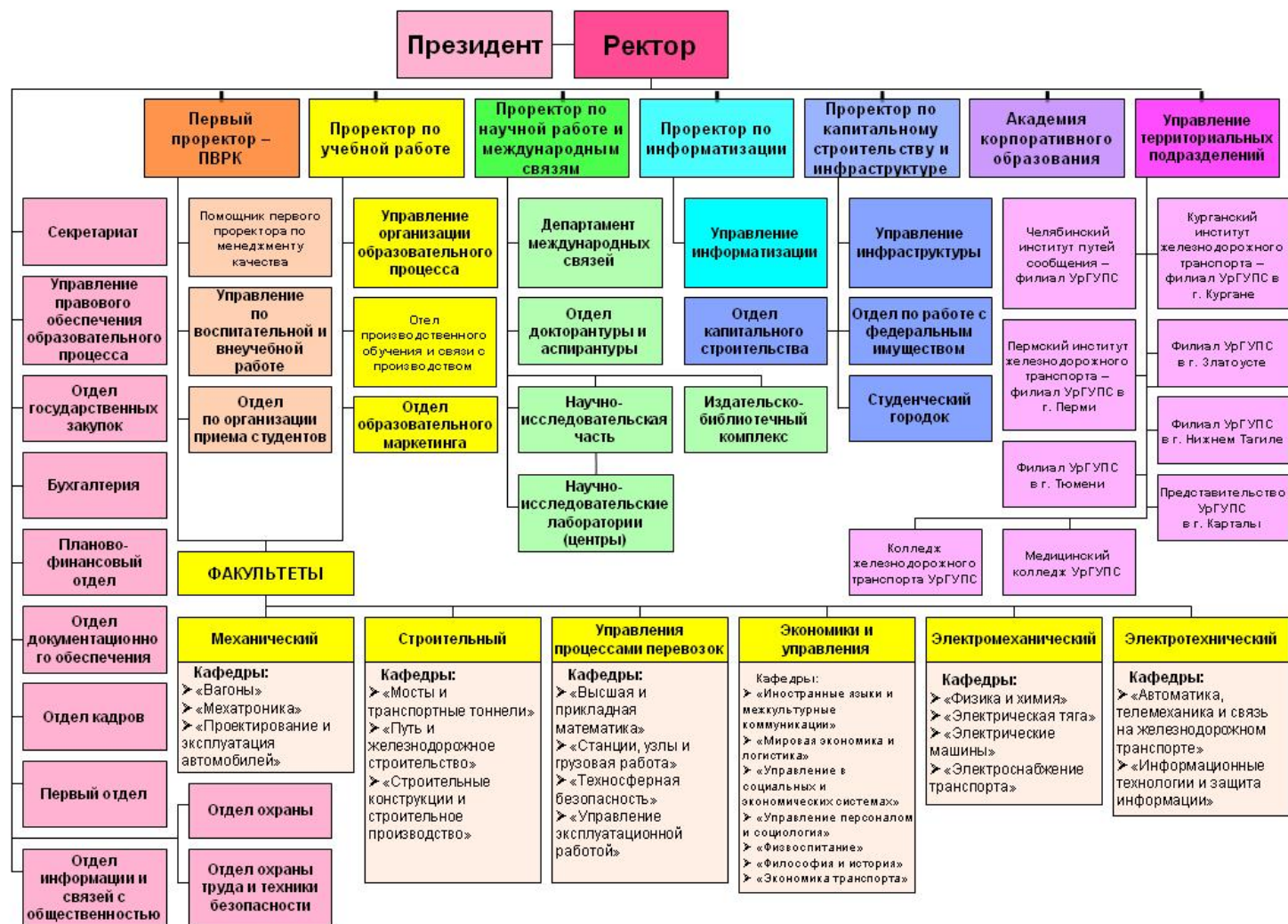


Рисунок 1 – Организационно-штатная структура УрГУПС

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 6 из 66

Университет реализует многоуровневую систему профессионального образования по основным образовательным программам, в соответствии с лицензией и свидетельством об аккредитации.

Сроки обучения и типы выдаваемых документов об образовании определяются образовательными стандартами (ГОС и ФГОС) по основным образовательным программам, реализуемым в Университете.

УрГУПС сегодня – это крупнейший университетский комплекс Урало-Сибирского региона, где готовят специалистов для транспортной, строительной, электротехнической и многих других промышленных отраслей и экономики России.

Сохраняя лучшие традиции прошлых лет, УрГУПС постоянно движется вперед, активно применяя инновационные программы обучения, поддерживая неизменно высокий уровень подготовки будущих специалистов транспортной отрасли.

Уральский государственный университет путей сообщения располагает документами: Лицензия на право ведения образовательной деятельности Министерства образования, регистрационный № 1809 от 23 августа 2011 г., Свидетельство о государственной аккредитации, регистрационный № 0439 от 11 марта 2013 г., государственные образовательные стандарты и федеральные образовательные стандарты, Устав Университета, внутренние нормативные документы, профессиональные образовательные программы и др.

В настоящее время Университет – это региональный научный центр, который выполняет фундаментальные, поисковые и прикладные научные исследования по двенадцати направлениям. Научно – исследовательская деятельность Университета соответствуют федеральным, отраслевым и региональным программам развития науки и отраслевому плану НИОКР по годам.

Научно-исследовательские работы вуза ведутся по следующим направлениям:

- аналитические и численные методы исследования дифференциальных уравнений и их применение к задачам механики сплошных сред, динамики и управления; устойчивость, управление и идентификация в статически неопределенных ситуациях; начально-краевые задачи для нелинейных уравнений с частными производными и их приложения в механике сплошных сред;

- транспортно-технологические системы страны и регионов;
- моделирование сложных транспортных систем; оптимизация транспортных потоков;
- подвижной состав железных дорог (исследование и конструирование узлов и деталей подвижного состава; совершенствование обслуживания и ремонта подвижного состава; автоматизация режимов управления тормозами);

- энергоснабжение на железнодорожном транспорте (исследование и конструирование систем и устройств энергоснабжения, повышение их надежности);

- системы обеспечения безопасности движения поездов; системы передачи информации, оптимизация технологической связи;

- конструктивные решения и методы расчетов железнодорожного пути, промышленных и гражданских сооружений; прогнозирование деформации земной поверхности; освоение подземного пространства;

- рыночные отношения на железнодорожном транспорте и в промышленности; разработка и оценка экономических параметров работы железных дорог; управление ресурсами железнодорожного транспорта;

- совершенствование управления на железнодорожном транспорте;

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 7 из 66

- информационно-аналитические системы управления предприятиями транспорта, промышленности и строительства; управление потоками информатизации; защита информации;
- экспертиза предприятий транспорта, промышленности и строительства, их промышленных производств, работ, материалов, изделий и деятельности, связанной с повышенной опасностью;
- экономика и управление профессиональным образованием, кадровое обеспечение отрасли.

Научно – исследовательская часть УрГУПС включает:

- проектно - изыскательский институт «Транспромпроект».
- научно-производственный центр «Промэлектроника»;
- испытательный центр технических средств железнодорожного транспорта;
- центр «Охрана труда и промышленная экология»;
- 5 научно – исследовательских лабораторий;
- 8 научно-образовательных центров;

Перечень лицензированных научных специальностей по подготовке докторантов и аспирантов:

- 01.04.11 – Физика магнитных явлений
- 05.02.22 – Организация производства (по отраслям)
- 05.05.04 – Дорожные, строительные и подъемно-транспортные машины
- 05.09.01 – Электромеханика и электрические аппараты
- 05.09.12 – Силовая электроника
- 05.12.13 – Системы, сети и устройства телекоммуникации
- 05.13.01 – Системный анализ, управление и обработка информации;
- 05.13.06 – Автоматизация и управление технологическими процессами и производствами;
- 05.13.17 – Теоретические основы информатики
- 05.13.18 – Математическое моделирование, численные методы и комплексы программ;
- 05.13.19 – Методы и системы защиты информации, информационная безопасность;
- 05.22.01 – Транспортные и транспортно-технологические системы страны, ее регионов и городов, организация производства на транспорте;
- 05.22.06 – Железнодорожный путь, изыскание и проектирование железных дорог;
- 05.22.07 – Подвижной состав железных дорог, тяга поездов и электрификация;
- 05.22.08 – Управление процессами перевозок;
- 05.23.01 – Строительные конструкции, здания и сооружения;
- 05.23.02 – Основания, фундаменты и подземные сооружения;
- 05.23.08 – Технология и организация строительства;
- 05.23.11 – Проектирование и строительство дорог, мостов, метрополитенов, аэродромов и транспортных тоннелей;
- 05.23.17 – Строительная механика;
- 07.00.02 – Отечественная история;
- 08.00.01 – Экономическая теория;
- 09.00.11 – Социальная философия;
- 22.00.08 – Социология управления.

В Университете работают диссертационные советы по защита диссертаций:

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 8 из 66

– диссертационный совет Д 218.013.01 по защитах диссертаций на соискание ученой степени доктора и кандидата наук по специальностям:

05.22.07 Подвижной состав железных дорог, тяга поездов и электрификация (технические науки);

05.22.08 Управление процессами перевозок (технические науки).

– диссертационный совет Д 218.013.02 по защитах диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук по специальностям:

05.22.01 Транспортные и транспортно-технологические системы страны, ее регионов и городов, организация производства на транспорте;

05.22.02 Организация производства (транспорт).

Международную деятельность в сфере образования и науки организует Департамент международных связей, созданный в 2010 году, целью работы которого является Интеграция УрГУПС в мировое научно-образовательное пространство с учетом региональных и отраслевых особенностей университета.

Для достижения этой цели ДМС проводит следующую деятельность:

1. Сопровождение организации набора, приема и обучения иностранных граждан в УрГУПС. Обеспечение миграционного учета, контроль за соблюдением законодательства РФ.

2. Подготовка и ведение рамочных договоров о сотрудничестве меморандумов о взаимопонимании с партнерскими организациями.

3. Помощь в написании заявок и сопровождение международных грантов и программ.

4. Формирование и организация работы Института «Зарубежного почетного профессора».

5. Организационное сопровождение мобильности сотрудников и учащихся УрГУПС.

6. Сопровождение международного студенческого движения.

7. Дополнительная языковая подготовка.

8. Информационная поддержка университетского комплекса на международной арене.

9. Работа с филиалами УрГУПС в части международной деятельности.

10. Обеспечение экспортного контроля (в рамках своей компетенции).

Ежегодно ДМС участвует в международных проектах, таких, как «DAAD», «Tempus», «CETRRA», «Siemens» и др. и имеют следующие достижения:

– ежегодное увеличение числа студентов – граждан иностранных государств на 10-15%

– увеличение количественной и качественной составляющей академической мобильности студентов и преподавателей УрГУПС

– участие в международных проектах и программах (привлечение внешнего финансирования)

– создание института «Зарубежный почетный профессор» (увеличение количества лекций и семинаров, прочитанных зарубежными профессорами)

- повышение языковых компетенций студентов и ППС

- информационное сопровождение сайта и журналов УрГУПС на языке.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 9 из 66

1 Область применения

1.1 Общие положения

Руководство по качеству (далее - Руководство) – документ, определяющий систему менеджмента качества (СМК) в Университете, структуру документации, распределение полномочий и ответственности персонала, основные процессы СМК и их взаимодействие, необходимые ресурсы СМК Университета.

Настоящее Руководство устанавливает требования к системе менеджмента качества Университета в соответствии с требованиями международного стандарта (МС) ISO 9001:2008 и определяет способность Университета поставлять образовательную услугу, учебно-методическую продукцию и интегрированную продукцию на базе научно-исследовательских разработок и образовательных услуг, отвечающую требованиям потребителей и соответствующую обязательным требованиям.

1.2 Применение

1.2.1 В связи со спецификой деятельности Университета, из требований к системе менеджмента качества Университета исключены требования к п. 7.5.1 МС ISO 9001:2008 – Управление производством и обслуживанием, ф) осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции.

1.2.2 Настоящее Руководство по качеству применяется в отношении проектирования, разработки, реализации основных образовательных программ высшего профессионального образования, среднего профессионального образования и дополнительного профессионального образования в соответствии с областью государственного лицензирования и аккредитации; подготовки кадров высшей квалификации, осуществления научных исследований и разработок, а также международной деятельности в сфере образования и науки.

1.2.3 Настоящее Руководство является обязательным для исполнения всеми работниками Университета, вовлеченными в процессы управления, основные процессы и процессы обеспечения СМК УрГУПС.

1.2.4 Настоящее Руководство не включает требования к аспектам других систем менеджмента (например, финансового), но может быть интегрировано с другой системой менеджмента при совместимых требованиях.

2 Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве по качеству используются ссылки на следующие стандарты:

- Международный стандарт ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- Международный стандарт ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- Международный стандарт ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;
- Стандарты СМК УрГУПС (приложение А).

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 10 из 66

3 Определения

В настоящем Руководстве применяются приведенные ниже термины и определения, установленные международным стандартом ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», другими нормативными документами в области образования и науки.

Адекватность (документа) – соответствие требованиям вышестоящих организаций, правилам документооборота, установленным в данной процедуре.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документируемый процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аудиторская группа – один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемых техническими экспертами.

Валидация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного применения или использования, выполнены.

Верификация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Видение – представление о том, каким руководство организации хотело бы видеть свое учреждение в будущем.

Высшее руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

Запись – документ, содержащий данные о достигнутых результатах или свидетельства осуществленной деятельности.

Инфраструктура (организации) – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

Инновационная деятельность – деятельность, направленная на создание и освоение инноваций, обновление продукции, услуг и производства на различных этапах инновационного процесса – от разработки идеи или новой технологии до производства научно-технической продукции и ее реализации на рынке.

Инновационный процесс – комплекс работ, направленный на создание и коммерциализацию новых знаний в виде научно-технической продукции. Может состоять из нескольких, связанных между собой этапов, таких как фундаментальные и прикладные исследования, экспериментальные разработки (опытно-конструкторские работы), выведение продукции на рынок (внедрение в производство), производство и сбыт.

Качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Контроль качества (продукции) – процедура оценки соответствия фактических значений показателей качества требуемым значениям этих показателей.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Миссия – главная цель организации как конкурентоспособной структуры, представленная в наиболее общей форме и выражающая основную причину существования организации.

Международные отношения – это особый вид общественных отношений, выходящих за рамки внутриобщественных отношений и территориальных образований.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 11 из 66

Научно-исследовательская деятельность – деятельность, направленная на получение и применение новых знаний, инновационного продукта, и включает:

- **фундаментальные научные исследования** – это экспериментальная или теоретическая деятельность, направленная на получение новых знаний об основных закономерностях строения, функционирования и развития человека, общества, окружающей природной среды;

- **поисковые научные исследования** – увеличение объёма знаний для более глубокого понимания изучаемого предмета. Разработка прогнозов развития науки и техники; открытие путей применения новых явлений и закономерностей;

- **прикладные научные исследования** – исследования, направленные преимущественно на применение новых знаний для достижения практических целей и решения конкретных задач;

- **экспериментальные разработки** – деятельность, которая основана на знаниях, приобретенных в результате проведения научных исследований или на основе практического опыта, и направлена на создание новых материалов, продуктов, процессов, устройств, услуг, систем или методов и их дальнейшее совершенствование.

Научно-техническая деятельность – часть научно-исследовательской деятельности, включающая прикладные научные исследования и экспериментальные разработки, направленная на получение и применение новых знаний для решения технологических, инженерных, экономических, социальных, гуманитарных и иных проблем, обеспечения функционирования науки, техники и производства как единой системы.

Научный и (или) научно-технический результат – продукт научной и (или) научно-технической деятельности, содержащий новые знания или решения и зафиксированный на любом информационном носителе.

Научная и (или) научно-техническая продукция – научный и (или) научно-технический результат, в том числе результат интеллектуальной деятельности, предназначенный для реализации (научная статья, изделие, монография, патент, программные средства, услуги и др.).

Научно-исследовательская работа (НИР) – комплекс теоретических и (или) экспериментальных исследований, проводимых с целью получения обоснованных исходных данных, изыскания принципов и путей создания (модернизации) продукции. Под комплексом теоретических и (или) экспериментальных исследований понимаются фундаментальные, поисковые, прикладные и экспериментальные исследования, в результате которых будет получен научный или научно-технический результат (продукция).

Несоответствие – невыполнение требования.

Несоответствующая продукция – единица или партия продукции, имеющие хотя бы одно несоответствие.

Политика в области качества – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Поставщик – организация или лицо, представляющее продукцию.

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Продукция – результат процесса.

Проектирование и разработка – совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Производственная среда – совокупность условий, в которых выполняется работа.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 12 из 66

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы (процесса) в выходы (процесса).

Результативность – связь (соотношение) между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Система менеджмента качества (СМК) – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие – выполнение требования.

Стандарт организации – внутренний нормативный документ, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения требований к результатам деятельности руководства, служб, структурных подразделений и сотрудников организации.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Цели в области качества – цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

Эффективность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

4.1.1 В Университете разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества, осуществляется ее анализ и постоянное улучшение в соответствии с требованиями международного стандарта (МС) ISO 9001:2008.

4.1.2 В Университете:

а) определены процессы СМК, необходимые для системы менеджмента качества, применимые во всей организации, представленные на рисунках 2,3;

б) определена последовательность и взаимодействие процессов СМК и форма документирования в соответствии с СТО УрГУПС 1.2.9-2013 «СМК. Разработка процессов СМК УрГУПС»;

в) определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами (регламентированы стандартами по соответствующим видам деятельности);

г) обеспечивается наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга (установлены стандартами по соответствующим видам деятельности, отражены в записях СМК);

д) осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов СМК в соответствии со стандартами организации и Положениями; для процессов СМК установлены показатели результативности, которые ежегодно определяются в измеримом значении.

е) проводится ежегодный анализ функционирования СМК со стороны руководства Университетского комплекса на основе входных данных, согласно установленной процедуре СТО УрГУПС 1.2.8-2013 «СМК. Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства».

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 13 из 66

4.1.3 Процессы, необходимые для системы менеджмента качества, представлены в виде сети макропроцессов на рисунке 2, состоящей из процессов управленческой деятельности руководства, жизненного цикла продукции, менеджмента ресурсов и измерения, анализа и улучшения.

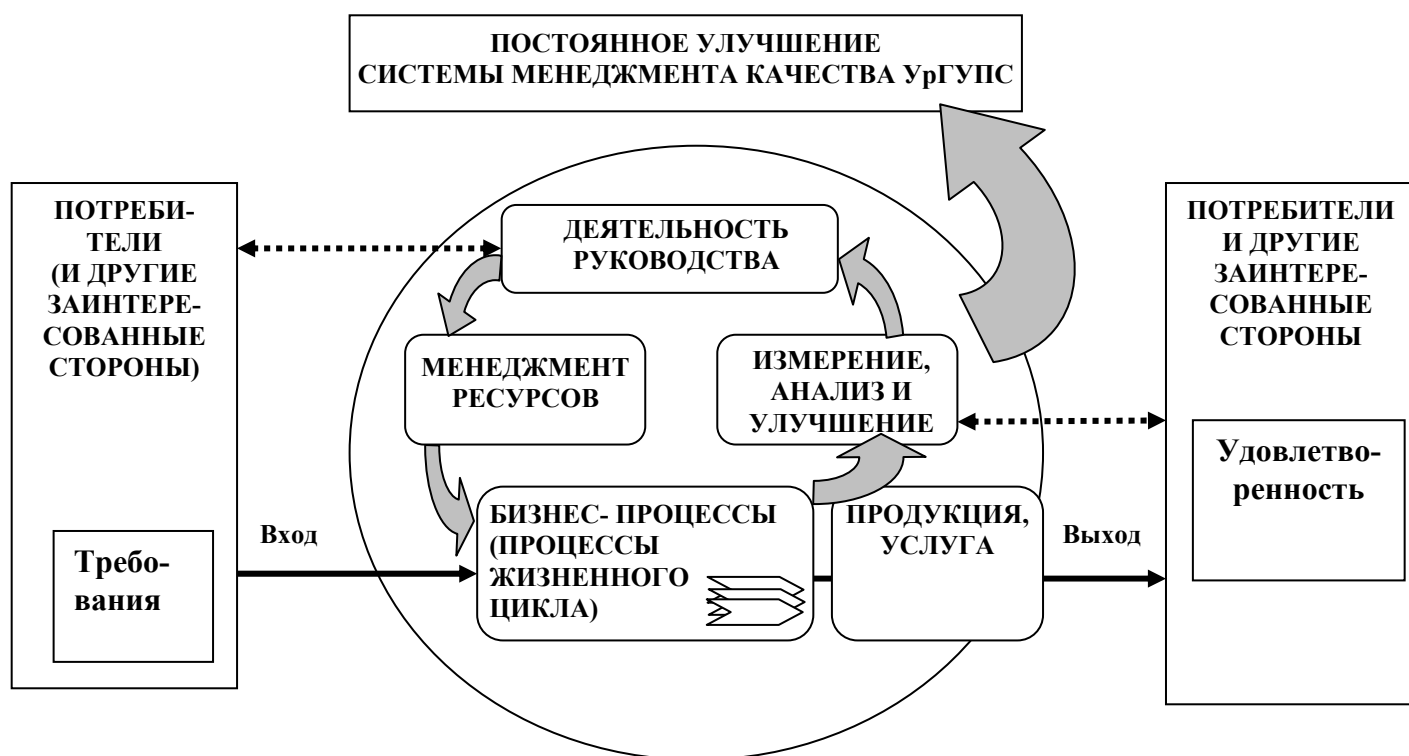


Рисунок 2 – Модель системы менеджмента качества в сфере образовательной, научно-исследовательской и международной деятельности Университета

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 14 из 66



Рисунок 3 – Концепция интегрированной системы управления качеством УрГУПС, основанная на процессном подходе

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 15 из 66

4.1.4 Процессы управления реализуют процессы и подпроцессы:

- разработка Политики УрГУПС в области качества;
- разработка стратегии и целей в области качества;
- планирование системы менеджмента качества, включая планово – финансовое планирование;
- распределение ответственности и полномочий;
- подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации;
- обеспечение процессов обмена информацией;
- анализ СМК со стороны руководства и улучшение;
- управление документацией;
- обеспечение доступа к нормативным требованиям;
- управление записями.

4.1.5 Измерение, анализ и улучшение включают:

- мониторинг и измерение:
 - удовлетворенности потребителей;
 - процессов;
 - продукции (услуги);
 - внутренний аудит;
- управление несоответствующей продукцией и несоответствиями;
- анализ данных для улучшения;
- корректирующие и предупреждающие действия.

4.1.6 Процессы управления ресурсами (обеспечивающие процессы) представлены:

- управление персоналом включает подпроцессы:
 - социальная поддержка профессорско-преподавательского состава, научных работников и других сотрудников.
 - повышение квалификации персонала;
- управление инфраструктурой включает:
 - управление аудиторным фондом;
 - материально-техническое обеспечение;
 - обеспечение безопасности;
- управление производственной средой включает:
 - управление информационными и техническими ресурсами;
 - оснащение научно – производственной базы и мест производственной практики студентов;
 - управление закупками.

4.1.7 Процессами жизненного цикла продукции (услуги) являются:

- процессы, связанные с потребителями;
- довузовская подготовка;
- отбор абитуриентов;
- проектирование и разработка;
- учебно-организационная деятельность;
- методическая деятельность;
- образовательный процесс;
- проведение государственной аттестации;
- проектирование и реализация программ дополнительного образования;

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 16 из 66

- воспитательная и внеучебная работа;
- содействие трудоустройству выпускников;
- управление устройствами для мониторинга и измерения;
- издательско – библиотечная деятельность;
- подготовка кадров высшей квалификации;
- научные исследования и разработки;
- международная деятельность в области образования и науки.

На рисунке 4 показаны основные этапы жизненного цикла продукции для образовательной деятельности и осуществлении научных исследований и разработок.

4.1.8 Процессы СМК УрГУПС задокументированы в информационных картах процессов СМК, в которых определены: руководители процессов, входные и выходные данные процессов, виды деятельности в рамках процесса, показатели результативности процессов.

4.2. Требования к документации

4.2.1 Общие положения

4.2.1.1 Документация системы менеджмента качества Университета включает:

- документально оформленные заявления о Политике УрГУПС в области качества и целях в области качества (пункты 5.3 и 5.4.1 настоящего Руководства);
- настоящее Руководство по качеству;
- документированные процедуры, представленные в комплексе стандартов Университета «Система менеджмента качества» (приложении А);
- документы и записи, необходимые для эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими: планы и программы структурных и территориальных подразделений Университета, должностные инструкции, положения, методические указания, планы, отчеты, ведомости и другие, представленные в приложении Б.

Требования системы менеджмента качества систематизированы и представлены в нормативных документах Университета. Разработку, согласование, внесение изменений и пересмотр документов системы менеджмента качества производят ответственные работники структурных подразделений в соответствии с СТО УрГУПС 1.2.1-2013 «СМК. Управление документацией». Структура документации СМК Университета представлена на рисунке 5.

4.2.1.2 Документация СМК УрГУПС включает четыре уровня документов и дополнительный уровень внешних нормативных документов.

Документированные процедуры могут быть представлены в виде разделов настоящего Руководства или как самостоятельные документы, оформленные в установленном порядке, на которые имеются ссылки в настоящем Руководстве.

В качестве документированных процедур предоставления образовательных услуг и выполнения работ (мероприятий) могут также использоваться нормативная документация (НД) Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, Министерства образования и науки РФ, Федерального агентства железнодорожного транспорта и другие.

Документация первого уровня включает Руководство по качеству, Политику и Цели в области качества, Устав УрГУПС, целевую программу развития УрГУПС, обязательные документированные процедуры СМК УрГУПС, т.е. документы, определяющие требования по организации и управлению деятельностью всего Университетского комплекса. Требования этих документов являются обязательными для всех руководителей, научно-педагогических

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 17 из 66

работников и сотрудников, вовлеченных в функционирование системы менеджмента качества Университета.

Ответственность за разработку и пересмотр обязательных документированных процедур возложена на представителя высшего руководства по качеству или назначенного им должностное лицо.

Документация второго уровня состоит из документированных процедур СМК УрГУПС, которые описывают деятельность Университета по требованиям, предъявляемым к системе менеджмента качества согласно требованиям МС ISO 9001:2008 и интегрированных систем менеджмента. Также документация второго уровня включает документы, определяющие распределение обязанностей и полномочий: стандарты организации, положения, рабочие инструкции, должностные инструкции, положения о структурных подразделениях, советах, цикловых комиссиях, и другие.

Ответственность за выполнение требований документированных процедур и локальных нормативных актов возложена на руководителей по направлениям / структурных подразделений в соответствии с матрицей ответственности, представленной в таблице 1.

Документация третьего уровня – это подробные рабочие документы, предназначенные для использования персоналом при реализации основных бизнес – процессов СМК.

Требования документации третьего уровня являются обязательными для руководителей, научно-педагогических сотрудников и сотрудников соответствующих структурных подразделений Университета, участвующих в реализации системы менеджмента качества.

К четвертому уровню следует отнести рабочую документацию и записи: отчеты, результаты мониторингов и аудитов качества, протоколы, свидетельства и результаты деятельности по структурным подразделениям.

Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии документации возложена на сотрудников структурных подразделений – ответственных за управление документацией, которые назначаются руководителями структурных подразделений.

Внешняя нормативная документация включает: государственные образовательные стандарты ВПО, СПО по специальности, нормативные и правовые документы: Постановления Правительства РФ, приказы, письма, рекомендации Минобразования и науки РФ, Рособнадзора, Федерального агентства железнодорожного транспорта, а также внешняя документация, регламентирующая деятельность структурных подразделений УрГУПС и филиалов.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 18 из 66

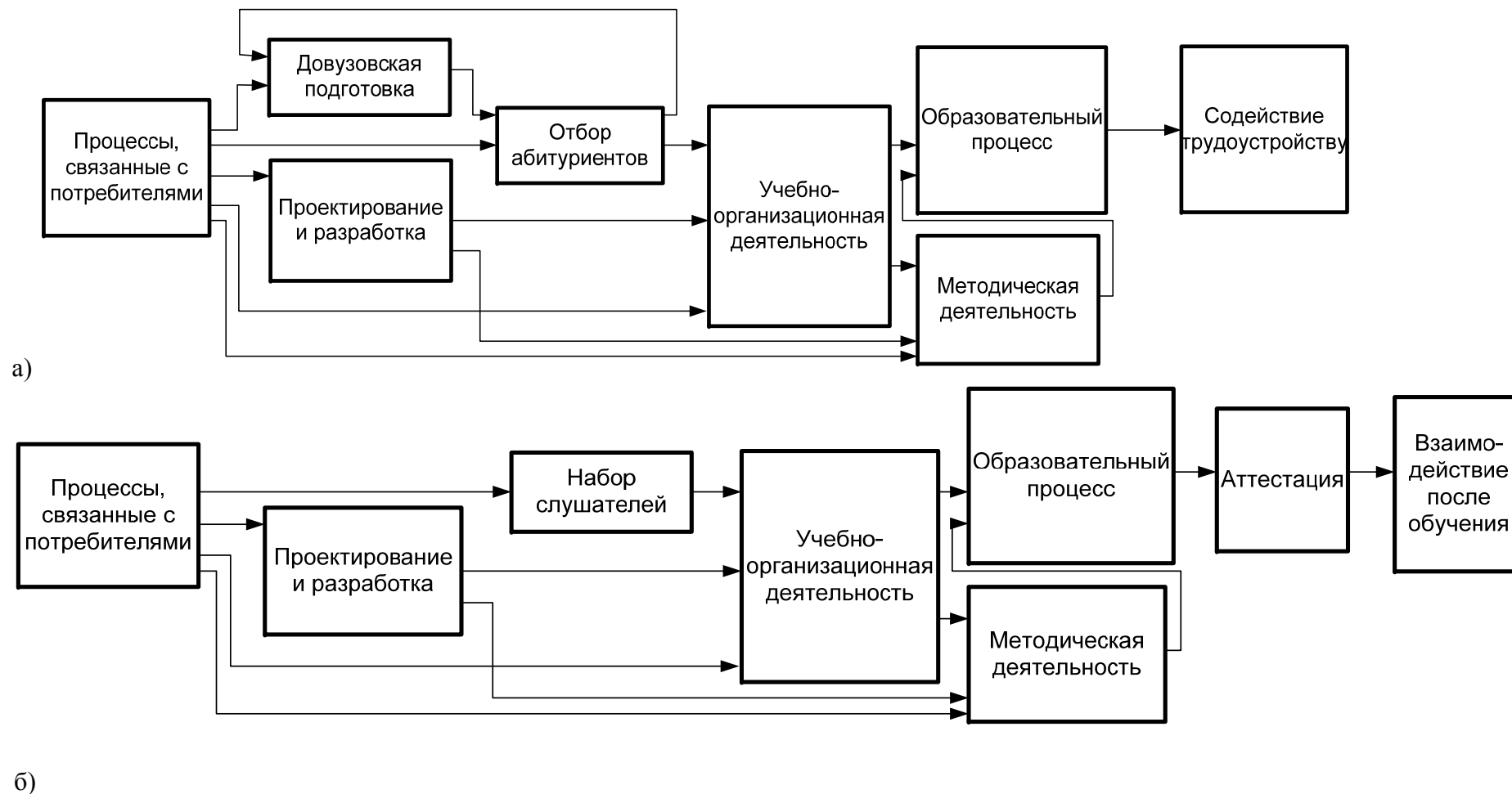


Рисунок 4 – Процессы жизненного цикла продукции образовательной деятельности Университета в сфере высшего, среднего (а) и дополнительного (б) профессионального образования

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 19 из 66

продолжение рисунка 4.

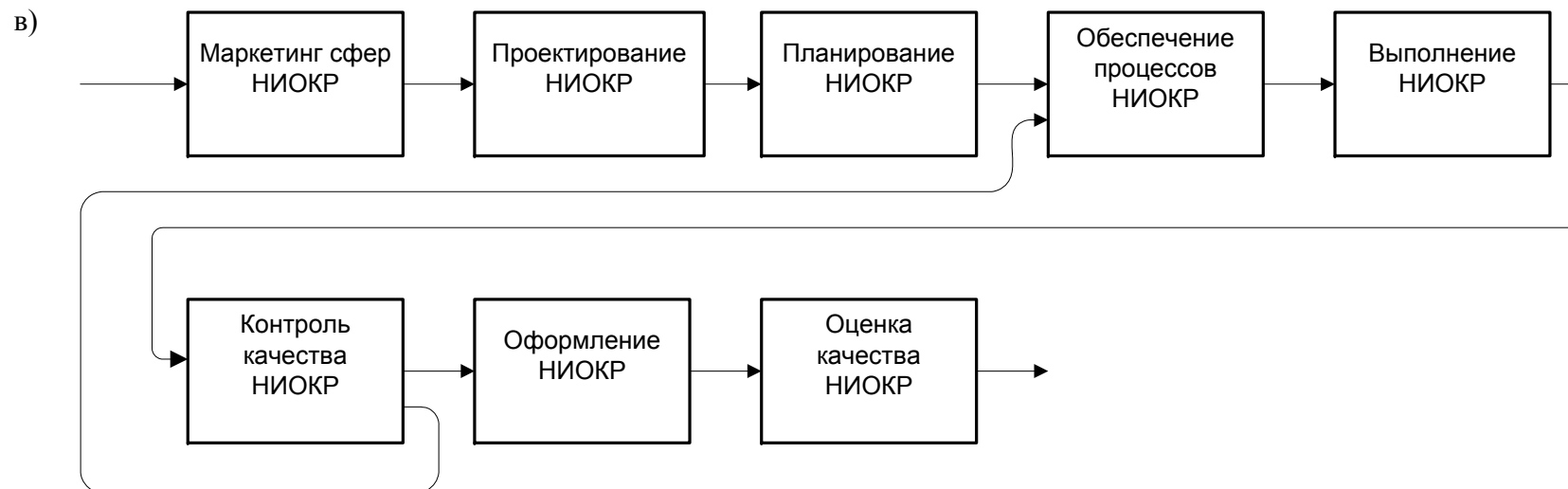


Рисунок 4 – Процессы жизненного цикла продукции научно-исследовательской деятельности (в)

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скорая Е.А.	Страница 20 из 66



Рисунок 5 – Структура документации СМК УрГУПС

4.2.2 Руководство по качеству

4.2.2.1 В Университете разработано Руководство по качеству, в котором дана характеристика вуза; область применения системы менеджмента качества, включая ограничения области применения МС ISO 9001:2008 для Университета; ссылки на документированные процедуры, описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества, сведения о распределении ответственности и полномочий.

Разделы настоящего Руководства соответствуют разделам МС ISO 9001:2008.

4.2.2.2 Руководство по качеству определяет структуру СМК УрГУПС, устанавливает ответственность высшего руководства в области качества и описывает способы реализации требований СМК. Управление процессами СМК направлено на обеспечение качества оказываемых услуг, которые удовлетворяют требованиям потребителей, отвечают действующему законодательству и требованиям нормативной документации, что позволяет расширять рынки сбыта образовательных услуг и научно-исследовательской деятельности,

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 21 из 66

вовлечение обучающихся и научно – педагогических работников в международную деятельность.

4.2.2.3 Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии Руководства по качеству возложена на представителя высшего руководства по качеству или назначенного им должностное лицо. Руководство по качеству пересматривается представителем высшего руководства по качеству или назначенным им должностным лицом не реже 1 раза в 3 года.

Руководство по качеству утверждается ректором при рассмотрении и одобрении Ученым советом Университета.

Все экземпляры «Руководство по качеству» пронумерованы, зарегистрированы и выдаются под роспись согласно листу рассылки.

Руководители по направлениям деятельности Университета и структурных подразделений обеспечивают ознакомление с содержанием Руководства по качеству (или его разделов).

4.2.3 Управление документацией

4.2.3.1 Процедуры управления документацией также установлены в стандартах:

- СТО УрГУПС 1.1.1-2013 «СМК. Стандарты организации и положения УрГУПС. Правила разработки, утверждения, построения, оформления и обозначения»;
- СТО УрГУПС 1.2.1-2013 «СМК. Управление документацией»;
- СТБ № 1.1.2-2005 «Порядок разработки, исполнения и контроля за исполнением организационно-распорядительных документов».

4.2.3.2 В Университете выделяют следующие виды документации:

- входящая документация;
- исходящая документация;
- внутренняя документация.

В рамках системы менеджмента качества (СМК) функционируют следующие виды внутренней документации:

- нормативно-правовая документация;
- организационно-управленческая документация;
- система коммерческой и договорной документация;
- учебно-организационная и учебная документация.

4.2.3.3 В Университете разработана документированная процедура по управлению документацией, предусматривающая:

- проверку документов на адекватность до их выпуска;
- анализ и актуализацию по мере необходимости и переутверждение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 22 из 66

4.2.3.4 В структурных подразделениях ответственность за управление документацией возложена на руководителя структурного подразделения, который в свою очередь назначает ответственное лицо за делопроизводство, ведение и хранение документации.

4.2.4 Управление записями

4.2.4.1 Управление записями направлено на организацию управленческих и информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству Университета и заинтересованным сторонам полных и достоверных сведений, необходимых и достаточных для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения деятельности Университета.

4.2.4.2 В Университете разработана процедура СТО УрГУПС 1.2.2-2013 «СМК. Управление записями», предусматривающая:

- четкость, идентификацию записей и, при необходимости, легкое восстановление;
- упорядоченность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность предоставления;
- исключение разобщенности и дублирования.

4.2.4.3 Для подтверждения соответствия установленным требованиям работ и услуг, а также результативности системы менеджмента качества, в установленном порядке управляются следующие записи:

- учебная документация (журналы учебных групп, ведомости, отчеты и пр.);
- договоры;
- записи о результатах выполнения работ и/или оказания услуг потребителям (журналы, программы, протоколы, отчеты, акты, свидетельства, сертификаты и т. п.);
- данные о персонале подразделений, документация по повышению квалификации, подготовке и аттестации персонала;
- документы о проведении внутренних проверок и проверок внешними организациями;
- документация по несоответствующим услугам и устранению несоответствий;
- данные измерений и мониторинга процессов, работ и/или услуг;
- документы о результатах анализа данных и анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;
- записи по поддержанию инфраструктуры и производственной среды;
- документация по самооценке (материалы самообследования) деятельности УрГУПС.

4.2.4.4 Ответственность за управление записями применительно к направлению деятельности или структурному подразделению возложена на его руководителя. В структурных подразделениях назначены ответственные должностные лица за ведение записей, согласно номенклатуре дел и перечням рабочих документов и записей для структурных подразделений.

4.2.4.5 Ответственность за сбор сведений и записей по функционированию СМК УрГУПС возложена на помощника первого проректора по менеджменту качества.

Перечень записей СМК УрГУПС представлен в приложении Б.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 23 из 66

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

5.1.1 Высшее руководство Университета берет на себя обязательства по разработке и внедрению эффективной системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ISO 9001:2008, а также постоянному улучшению ее результативности путем:

- доведения до сведения персонала важности выполнения требований заинтересованных сторон, а также законодательных и обязательных требований;
- разработки и актуализации Политики УрГУПС в области качества;
- доведения Политики УрГУПС в области качества до всех заинтересованных сторон и разъяснения ее значения;
- обеспечения разработки целей в области качества;
- проведения регулярного анализа и повышения результативности и эффективности СМК;
- оценки стратегических рисков и определение соответствующих действий;
- обеспечения необходимыми ресурсами всех процессов и структурных подразделений;
- признания поощрения творческой инициативы и вклада каждого работника в улучшение деятельности УрГУПС.

Руководство Университета обеспечивает осведомленность своего персонала об актуальности деятельности Университета, достижениях Целей в области качества, сведений об отзывах потребителей через:

- отчетность ректора и проректоров на Ученых Советах;
- распорядительную документацию Университета;
- опубликование в информационных изданиях;
- размещение материалов на сайте Университета.

5.1.2 Разработка целей в области качества на соответствующих уровнях управления УрГУПС осуществляется в установленном порядке посредством документированной процедуры СТО УрГУПС 1.2.6-2013 «СМК. Планирование».

5.1.3 Проведение анализа со стороны руководства является основой для постоянного улучшения результативности СМК согласно СТО УрГУПС 1.2.8-2013 «СМК. Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства».

5.1.4 Проректоры по направлениям деятельности представляют на Ученом совете развернутый отчет о проделанной работе за календарный год с точки управления процессами СМК в пределах своих полномочий, а также указывают программу развития направления на последующий период и необходимые для ее реализации ресурсы.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 24 из 66

5.2 Ориентация на потребителя

5.2.1 Высшее руководство Университета выявляет требования потребителей и других заинтересованных сторон к качеству образовательных услуг, продукции и услуг в сфере научной и международной деятельности, качеству подготовки кадров высшей квалификации, обеспечивает выполнение этих требований, добиваясь повышения удовлетворенности потребителей (п. п. 7.2.1 и 8.2.1 настоящего Руководства по качеству).

5.2.2 Основные принципы деятельности Университета, направленные на удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей (как внутренних, так и внешних) и всех заинтересованных сторон, приводятся в Политике УрГУПС в области качества, целях и программах развития структурных подразделений, включая филиалы и колледжи УрГУПС.

5.2.3 Руководство Университета берет на себя обязательства создавать и поддерживать корпоративную производственную среду, в которой работники и обучающиеся могут быть полностью вовлечены в процессы СМК и деятельность по достижению целей в области качества, наделить их соответствующими полномочиями и установить ответственность.

5.2.4 Требования по изучению удовлетворенности всех групп потребителей приводятся в документированной процедуре СТВ № 1.3.21-2009 «Управление процессами мониторинга, связанными с потребителями».

5.2.5 В Университете изучаются требования и ожидания потребителей, используя методы анкетирования, интервьюирования, методы математической статистики, оценочных листов, а также направлением запросов на производственные предприятия.

5.2.6 Руководители процессов СМК УрГУПС проводят сбор данных об удовлетворенности потребителей, их требований и ожиданий, согласно п.7.2.1. настоящего Руководства.

5.3 Политика в области качества

5.3.1 Высшее руководство Университета разрабатывает, анализирует на пригодность и поддерживает Политику УрГУПС в области качества в рабочем состоянии.

5.3.2 Политика УрГУПС в области качества содержит Миссию и Видение, Генеральную цель, основные направления Политики, намерения и обязательства высшего руководства Университета. Политика УрГУПС в области качества последовательна, лаконична, понимаема и доступна для ознакомления заинтересованными лицами.

5.3.3 Политика Университета задокументирована и доведена до сведения персонала через предоставление информации на Ученом совете, а также средства массовой информации, информационные стенды, Политика УрГУПС в области качества размещена на сайте Университета.

5.3.4 Ответственность за разработку Политики УрГУПС в области качества возлагается на высшее руководство Университета. Ответственное должностное лицо за актуализацию и адекватность Политики УрГУПС в области качества – ректор УрГУПС.

5.3.5 Структурные подразделения и территориальные подразделения Университета могут разрабатывать свою Политику в области качества, не противоречащую общей Политике УрГУПС в области качества.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 25 из 66

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

5.4.1.1 Деятельность по планированию в Университете осуществляется на периоды:

- перспективное планирование;
- текущее планирование – на календарный год.

5.4.1.2 Требования по проведению планирования в Университете определены в СТО УрГУПС 1.2.6-2013 «СМК. Планирование».

5.4.1.3 Для Целей в области качества в УрГУПС характерно установление измеримых значений для адекватной оценки деятельности, или, применительно к процессам СМК, показатели результативности процессов системы менеджмента.

5.4.1.4 Цели в области качества отражены в следующих документах:

- «Целевая программа развития учебно – производственной базы и социально – бытовой инфраструктуры УрГУПС для кадрового обеспечения в сфере транспортного производства на 2008–2020 г.» (целевая программа развития УрГУПС);
- «Основные направления деятельности УрГУПС. Цели в области качества на календарный год»;
- годовые планы развития структурных подразделений на календарный год;
- индивидуальные планы работников на календарный год.

На основании целевой программы развития УрГУПС разрабатывается документ «Основные направления деятельности УрГУПС. Цели в области качества на календарный год» (ОНД), который утверждается на первом в календарном году заседании Ученого совета. Программа ОНД Университета включает описание действий, сроков исполнения, ответственных, необходимые ресурсы и критерии оценки эффективности результатов. За данный вид документов планирования ответственность возлагается на руководство УрГУПС.

5.4.1.5 Цели в области качества на календарный год на уровне структурных подразделений установлены в планах их работы. Планы работы структурных подразделений, разрабатываются на основании стратегии развития и программы ОНД Университета, обсуждаются на советах факультета (заседаниях кафедры, собраниях отделов, цикловых комиссий) и утверждаются руководством Университета.

5.4.2 Планирование создания и развития системы менеджмента качества

5.4.2.1 Руководство Университета обеспечивает создание и развитие СМК через:

- а) разработку стратегии развития УрГУПС, планирование создания и развития системы менеджмента качества для выполнения требований, приведенных в пункте 4.1 настоящего Руководства по качеству, а также для достижения целей в области качества;
- б) выделение необходимых ресурсов и создание необходимой информационной среды;
- в) сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внесении в нее изменений.

5.4.2.2 Вопросы планирования развития системы менеджмента качества рассматриваются на заседаниях советов и совещаниях различного уровня, как в головном вузе, так и в филиалах и колледжах. Руководители по направлениям деятельности и структурных подразделений ответственны за планирование мероприятий в области совершенствования СМК применительно к направлению деятельности или структурному подразделению.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 26 из 66

Стратегия развития УрГУПС на 2010–2015 гг.

Стратегия развития ориентирует на закрепление статуса Уральского государственного университета путей сообщения как престижного, конкурентоспособного высшего учебного заведения федерального уровня, являющегося надежным поставщиком и партнером по научно-технической деятельности и подготовке высококвалифицированных инженерных, научных, педагогических и управленческих кадров для транспортного комплекса России.

Уральский государственный университет путей сообщения намерен стать учебно-научно-инновационным университетским комплексом, являющимся в настоящее время одним из ведущих транспортных вузов России и имеющим устойчивые региональные и международные связи в области образования и науки.

Основными направлениями деятельности Университета являются образовательная, научно-исследовательская и международная деятельность. При их развитии Университет будет ориентироваться на государственные образовательные стандарты среднего, высшего профессионального образования, российские и международные стандарты, а также учитывать требования заинтересованных сторон, используя свои конкурентные преимущества.

В сфере образовательной деятельности предполагается повышение конкурентоспособности лицензированных специальностей, а также поиск и открытие новых; продолжение развития дополнительного профессионального образования и переподготовки кадров, а также укрепление связей с субъектами федерации и предприятиями по подготовке специалистов; совершенствование взаимодействия со средними учебными заведениями; развитие многоуровневой системы обучения; использование новых эффективных образовательных технологий.

В сфере научной деятельности основное внимание будет сосредоточено на укреплении традиционных и формировании новых научных направлений и школ, активизации инновационной деятельности, расширении сотрудничества с предприятиями на договорной основе, дальнейшем развитии сертификации продукции и систем менеджмента; повышении эффективности научных исследований; укреплении материально-технической базы.

В области международной деятельности намечено развитие связей в области профессиональной подготовки иностранных граждан и научной деятельности с зарубежными учебными и научными организациями на уровне партнерских отношений.

Развитие основных направлений деятельности Университета будет обеспечиваться:

- совершенствованием работы аспирантуры, докторантуры, магистратуры, деятельности по предоставлению дополнительного профессионального образования, а также системы мотиваций для активизации персонала; сохранением и увеличением числа высококвалифицированных кадров;
- совершенствованием взаимосвязи СПО – ВПО – ДПО;
- совершенствованием работы научно-технической библиотеки и издательско - библиотечной деятельности;
- развитием методической деятельности с повышением ее коммерциализации;
- использованием новых образовательных технологий в образовательном процессе;
- повышением уровня владения иностранными языками, информационными технологиями, а также экономической подготовкой через дополнительное образование и переподготовку кадров;
- укреплением материально-технической базы путем привлечения госбюджетных и внебюджетных источников финансирования;
- усилением интеграции учебного процесса с наукой и производством;

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 27 из 66

- увеличение доли обучающихся среди иностранных граждан, построение взаимовыгодных отношений с зарубежными вузами и производственными предприятиями в сфере образования и науки;
- развитием интегрированной системы менеджмента качества с модернизированной автоматизированной системой управления Университетом;
- расширением сети филиалов, представительств Университета, числа средних образовательных учреждений, в том числе взаимодействующих с факультетом довузовской подготовки;
- расширением спектра дополнительных образовательных услуг и второго высшего образования;
- развитием маркетинга образовательной и научно-технической деятельности, а также системы трудоустройства выпускников Университета;
- формированием корпоративной культуры Университета; повышением его имиджа; развитием воспитательной работы студентов.

В качестве регионов, представляющих повышенный интерес для УрГУПС, определены Уральский Федеральный округ, Пермский край, Тюменский край, государства стран ближнего зарубежья.

Одной из целей стратегии развития Университета является поиск источников внебюджетного финансирования, прежде всего в сфере научно-технической и инновационной деятельности.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

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

5.5.1.2 Ректор университета обеспечивает понимание и неуклонное проведение Политики УрГУПС в области качества на всех уровнях университета, несет ответственность за общее руководство качеством, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования системы качества и достижения основных целей университета.

5.5.1.3 Руководители структурных подразделений УрГУПС проводят свою работу в соответствии с Политикой УрГУПС в области качества, требованиями настоящего Руководства по качеству, Уставом УрГУПС и другими нормативными документами университетского комплекса. Руководители структурных подразделений УрГУПС несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функциональных направлений.

5.5.1.4 Каждый член коллектива Университета несет ответственность за реализацию Политики и Целей в области качества и выполнение требований системы менеджмента качества в рамках своих должностных обязанностей.

Обязанности, права, ответственность и взаимодействия персонала, который руководит, выполняет и проверяет работы, влияющие на качество, определены и установлены в нормативных документах системы менеджмента качества, Уставе УрГУПС, Положениях о структурных подразделениях, персональных должностных инструкциях руководителей и сотрудников.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 28 из 66

Организационная структура управления Университетом и связи по взаимодействию и подчиненности приведены на рисунке 1.

5.5.1.5 Распределение ответственности и полномочий применительно к процессам системы менеджмента качества Университета приведено в матрице ответственности представленной в таблице 1, в которой использованы следующие обозначения:

О – ответственность за организацию деятельности, распределение функций и предоставление необходимых ресурсов;

И – непосредственный исполнитель;

У – участие и выполнение требований.

5.5.2 Представитель руководства

5.5.2.1 Ректор Университета назначил приказом № 13 от 1.02.2005 г. первого проректора ответственным за функционирование системы менеджмента качества, который является представителем высшего руководства по качеству.

5.5.2.2 Функциональными обязанностями представителя высшего руководства по качеству являются:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;
- предоставление отчетов ректору Университета о действии системы менеджмента качества и необходимости и направлениях улучшения СМК;
- поддержание связи с внешними организациями по вопросам СМК;
- содействие распространению понимания требований заинтересованных сторон по всему Университету.

5.5.2.3 Представители руководства по качеству в филиалах и колледжах, как правило, заместители директора по образовательной деятельности, или иные назначенные специалисты из числа руководящих работников несут ответственность за функционирование СМК в территориальных подразделениях.

5.5.2.4 В подразделениях УрГУПС реализация вопросов в области качества возложена на руководителей структурных подразделений.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

5.5.3.1 Высшее руководство УрГУПС обеспечивает разработку и организацию соответствующих процессов обмена информацией в целях повышения качества деятельности Университета, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества, через:

- корпоративную сеть;
- внутривузовское радио;
- наглядные материалы (стенды, плакаты и т. п.);
- совещания и заседания на всех уровнях управления;
- собрания и конференции трудового коллектива;
- обучающие семинары по вопросам качества;
- научно-практические конференции, Дни качества и т. п.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 29 из 66

Таблица 1 – Матрица ответственности

Процессы	Ректор	Первый проректор	Проректор по учебной работе	Проректор по научной работе и международным связям	Проректор по информатизации	Проректор по капитальному строительству и инфраструктуре	Помощник ректора по безопасности	Начальник управления правового обеспечения образовательного процесса	Начальник управления по воспитательной и внеучебной работе	Начальник управления территориальных подразделений университета	Начальник административно-хозяйственного управления	Директор центра стратегического развития	Главный бухгалтер	Начальник отдела кадров	Начальник отдела информации и связей с общественностью (пресс-служба)	Начальник отдела документационного обеспечения	Начальник отдела образовательного маркетинга	Помощник первого проректора по менеджменту качества	Начальник учебного отдела	Начальник отдела по организации приема студентов – ответственный секретарь приемной комиссии	Начальник планово-финансового отдела	Начальник отдела государственных закупок	Заведующий отделом докторантуры и аспирантуры	Директор департамента международных связей	Директор научно-исследовательской части	Директор библиотеки	Директор Академии корпоративного образования	Директор института, филиала, колледжа	Заместитель директора академии, института, филиала, колледжа	Начальник управления (отдела, службы) академии, института, филиала, колледжа	Декан факультета, заведующий отделением	Заведующий кафедрой, председатель цикловой комиссии	Профессорско-преподавательский состав	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
Разработка политики в области качества	О	И	У	У					У	У		И						И																
Разработка стратегии и целей в области качества	О	И	У	У	У	У	У	У	У	У		И			У			У			У						У	И	У					
Планирование создания и развития СМК		О	И	И	У	У	У	У	У	У		У						И									У		И		У			
Распределение ответственности и полномочий	О	И	У	У	У	У		У	У	У			У	У		У		У			У	У					У	И				У		
Обеспечение процессов обмена информацией			И	И	О	И	У	У	У	У			У	У	И	У	У	У	У	У	И	У		У	У	У	У	И	У		У	У		

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 32 из 66

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
– на уровне управления, отдела, службы									О	О									О	О			О							О			
О результатах идентификации и прослеживаемости продукции		О	И	И					У	У					У		И	У	И				И	У	И		И	И	У	У	И	У	У
О результатах калибровки и поверки оборудования для мониторинга и измерений		О	И	И	У	У					И						И	У	И	И			И		И		И	И	У	У	И	И	И
О результатах внутренних аудитов (проверок)		О	И	И	У	У	У	У	У	У	У		У	У		У	И	У	И	И	У	У	И	У	И	У	И	И	У	У	И	И	И
О результатах мониторинга и измерения процессов		О	И	И	У	У	У	У	У	У	У		У	У		У	И	У	И	И	У	У	И	У	И	У	И	И	У	У	И	И	У
О результатах мониторинга и измерения продукции		О	И	И	У	У											И	У	И	И			И		И		И	И	У	У	И	И	И
О характере несоответствий и предпринятых действиях		О	И	И	У	У	У	У	У	У	У		У	У		У	И	У	И	И	У	У	И	У	И	У	И	И	У	У	И	И	У
Об анализе данных о результативности СМК		О	И	И					У	У		У		У			У	И	И	У			И		И		И	И	У	У	И	И	У
О результатах корректирующих и предупреждающих действий		О	И	И	У	У	У	У	У	У	У		У	У		У	У		И	У	У		И	У	И	У	И	И	У	У	И	И	И
Управление ресурсами:																																	
Человеческими ресурсами:																																	
- определение необходимой компетенции персонала	О	И	И	И	И	И	У	У	У	У	У		У	И	У	У			У		У		И		У	У	И	И	У	У	У	У	
- подбор и расстановка персонала	О	И	И	И	И	И	У	У	У	У	У		У	И	У	У			У		У		И		У	У	И	И	У	У	У	У	
- оценка соответствия персонала квалификационным требованиям	О	И	И	И	И	И	У	У	У	У	У		У	И	У	У			У		У		И		У	У	И	И	У	У	У	У	

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 33 из 66

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
- подготовка, профессиональная переподготовка и повышение квалификации персонала			О	И	И	У	У		У	У			У	И			У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И	У	У	У	У	У		
- подготовка научно-педагогических кадров высшей квалификации				О	У					У				У	У		У		У				И	У	У	У	У	У	У		У	У		
Инфраструктурой:																																		
- аудиторным фондом			О	У			У	У			У								И				У				У	И	У	У	И	И	У	
- материально-техническим обеспечением						О					И		У						У		У	У			У		У	У	И	И	У	У		
- финансово-экономической деятельностью	О	У	У	У	У	У		У	У	У	У		И				У		У	У	И	У			И		И	И	У	У	У	У		
- информационными и техническими ресурсами		У	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И	И	У	И	У	У	У	У	
Производственной средой		О	У	У	У	И	И	У	У	У	И			У	У				И			У			И	У	И	И	У	У	И	И	И	
Управление процессами жизненного цикла продукции:																																		
Планирование процессов:																																		
- проектирования, разработки и реализации основных образовательных программ высшего профессионального образования			О						У	У									И									И	У	У	И	И	У	
- проектирования, разработки и реализации основных образовательных программ среднего профессионального образования			О							У									У									И	У	У	И	И	У	

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 34 из 66

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
- проектирования, разработки и реализации основных образовательных программ дополнительного профессионального образования			У							У									У									О	И	И	У	И	У
- подготовки кадров высшей квалификации			У	О															У				И									У	У
- осуществления научных исследований и разработок		У	У	О	У	У			У	У		У							У				У		И		У	У	У	У	У	И	У
Управление процессами, связанными с потребителями:																																	
- определение требований, относящихся к продукции		О	И	И					У	У					У		И		У				И	У	И		И	И	У	У	У	И	У
- анализ требований, относящихся к продукции		О	И	И					У	У							У		У				У	У	У		И	И	У	У	У	У	
- связь с потребителями		О	И	И	У				У	У		У	У		И		И		И	И	У		У	У	И		И	И	У	У	И	У	У
Проектирование и разработка:																																	
- планирование проектирования и разработки		О	И	И						У									И				И		И		И	И	У	У	У	И	У
- анализ проекта и разработки	О	И	У	У						У																	У	У					
- валидация проекта и разработки		О	И	И						У					У		У		У				У	У	У		И	И	У	У	У	У	У
- управление изменениями проекта и разработки		О	И	И						У									И				И		И		И	И	У	У	У	И	У
Закупки:																																	
- информация по закупкам		О	И	И	И	И			У	У	У		И	У	У		И		У	И	И	И	И	У	И	У	И	И	У	У	У	У	У
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 35 из 66

- верификация закупленной продукции		О	И	И	И	И	У	У	У	У	У			У			У		У	У	У		У	У	У	У	И	И	У	У	И	И	
Производство и обслуживание:																																	
- управление процессами реализации основных образовательных программ высшего профессионального образования		О	И		У	У			У	У	У		У	У	У	У	У		И	У	У	У		У		У		И	У	У	И	И	И
- управление процессами реализации основных образовательных программ среднего профессионального образования		О	И		У	У			У	У			У	У			У	У	У	У		У		У		У		И	У	У	И	И	И
- управление процессами реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования		О	И		У	У			У	У	У		У	У	У	У		У		У	У		У		У		И	И	У	У	У	У	У
- управление процессами подготовки кадров высшей квалификации		О		И	У	У			У	У	У		У	У	У			У		У	У	И	У		У		И	У	У	У	У	У	У
- управление процессами научных исследований и разработок		О		И	У	У				У	У		У		У					У	У			И			И	У	У	У	У	У	У
- управление производством и обслуживанием		О	И	И	У	У			У	У	У		У	У	У	У	У		И	У	У	У	И	У	И	У	И	И	У	У	И	И	И
- валидация процессов производства и обслуживания		О	И	И	У	У	У	У	У	У								У		У		У		У	У	И	И				У	У	У
- идентификация и прослеживаемость		О	И	И	У				У	У					У		У		И				У	У	И		И	И			И	И	У
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 36 из 66

- <i>собственность потребителей</i>		О	У	У	У	У	И	У	У	У	И		У	И	У	У	И		У	И	У		И	У	И		И	И	У	У	И	У	У
- <i>сохранение соответствия продукции</i>		О	И	И	У	У			У	У								И					И		И		И	И	У	У	И	И	И
Управление оборудованием для мониторинга и измерений		О	И	И	У	У					У			У			У		И	У	У		И		И		И	И	У	У	И	И	И
Измерение, анализ и улучшение:																																	
Мониторинг и измерение:																																	
- <i>удовлетворенность потребителей</i>		О	И	И	У				У	У				У		И		И	У				И	У	И		И	И	У	У	И	У	У
- <i>внутренние аудиты (проверки)</i>		О	И	И	У	У	У	У	У	У		У	У		У		У	И		У							И	И	У	У	И	И	
- <i>мониторинг и измерение процессов</i>		О	И	И	У	У	У	У	У	У	У		У	У		У	У	У	И		У		И		И		И	И	У	У	И	И	И
- <i>мониторинг и измерение продукции</i>		О	И	И					У	У						У		И					И		И		И	И	У	У	И	И	И
Управление несоответствующей продукцией		О	И	И					У	У						У		И					И		И		И	И	У	У	И	И	И
Анализ данных		О	И	И	У	У	У	У	У	У		У	У	У		У	У	И	И	У	И		И	У	И	У	И	И	У	У	И	И	У
Улучшение:																																	
- <i>корректирующие действия</i>		О	И	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У		У		И	У	У			И	У	И	У	И	И	У	У	И	И	У
- <i>предупреждающие действия</i>		О	И	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У		У		И	У	У			И	У	И	У	И	И	У	У	И	И	У

О – ответственный

И – исполнитель

У – участник

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 37 из 66

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Руководство Университета на заседаниях Ученого совета один раз в году рассматривает результаты деятельности Университета в области качества. Такие результаты представляются в виде анализа – отчета, выполненного по требованиям стандарта СТО УрГУПС 1.2.8-2013 «СМК. Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства».

5.6.2 Входные данные в виде анализа - отчета первому проректору представляет помощник первого проректора по менеджменту качества или иное назначенное должностное лицо. Анализ – отчет включает:

- результаты аудитов СМК;
- обратная связь с потребителями;
- показатели результативности процессов СМК;
- статус выполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа;
- сведения об изменениях, которые могли бы повлиять на развитие СМК;
- рейтинговая оценка Университета (критерии установлены Министерством образования и науки РФ);
- рейтинговая оценка деятельности факультетов и кафедр Университета;
- отчеты руководителей о результативности процессов СМК.

5.6.3 Первый проректор или назначенное им должностное лицо готовит проект доклада для заседания Ученого совета, в котором на основании собранных материалов предлагаются выходные данные для анализа со стороны руководства:

- действия по улучшению системы менеджмента качества;
- действия по улучшению продукции по требованиям потребителей;
- потребность в ресурсах.

5.6.4 Сведения о функционировании СМК от филиалов и колледжей также включаются в анализ - отчет для подготовки общего документа об анализе функционирования СМК УрГУПС.

5.6.5 Проект доклада по качеству на основании анализа – отчета о функционировании СМК УрГУПС со стороны руководства представляется ректору Университета для утверждения.

5.6.6 На заседании Ученого совета уполномоченный представитель высшего руководства по качеству делает доклад о функционировании системы менеджмента качества. Члены Ученого совета проводят его обсуждение и вносят предложение по улучшению функционирования СМК в Университете.

Результаты анализа со стороны руководства в виде решения ученого совета, утверждаются ректором Университета и доводятся до сведения сотрудников Университета через заседания советов факультетов, кафедр, цикловых комиссий, а также заинтересованных сторон.

5.6.7 Ответственность за управление записями качества со стороны руководства возложены на помощника первого проректора по менеджменту качества.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 38 из 66

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

6.1.1 Университет определил и обеспечивает ресурсы, требуемые для:

а) внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности;

б) повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

6.1.2 Ресурсами, необходимыми для системы менеджмента качества, являются:

- научно-педагогические работники и сотрудники Университета;
- инфраструктура, включающая:
 - рабочие места;
 - технические средства и программное обеспечение;
 - лабораторное оборудование;
 - аудитории и помещения для реализации основных бизнес процессов;
 - материально-техническое обеспечение;
 - планово-финансовую деятельность;
- производственная среда.

6.1.3 Управление ресурсами осуществляется на основании целевой программы развития УрГУПС, годовых планов работы структурных подразделений Университета, на основании которых осуществляется планирование и распределение ресурсов.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Кадровая политика Университета направлена на обеспечение образовательного процесса, проведения научной и международной деятельности компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта.

6.2.2 Деятельность по управлению персоналом, влияющим на качество бизнес-процессов Университета, включает:

- процесс подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации;
- процесс повышения квалификации педагогических и иных работников;

6.2.3 Процесс подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации – докторов и кандидатов наук – осуществляется через отдел аспирантуры и докторантуры.

Для повышения уровня обеспеченности образовательного процесса кадрами высшей квалификации в Университете осуществляется стратегическое планирование по защите докторских и кандидатских диссертаций.

Процесс подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации включает:

- разработку перспективных и годовых планов подготовки научных кадров; ежегодное рассмотрение заявок кафедр Университета на госбюджетные места в аспирантуру и докторантуру вуза и установление квоты на обучение в аспирантуре и докторантуре;
- целевой набор студентов-стажеров;
- организацию приема в докторантуру, аспирантуру и магистратуру; проведение вступительных и кандидатских экзаменов; подготовку документов о зачислении, назначении научных консультантов докторов, утверждение руководителей аспирантов и соискателей;
- оформление документов о стипендиальном обеспечении, доплатах и грантах Университета докторантам, аспирантам, магистрантам, подготовку предложений о

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 39 из 66

назначении именных стипендий аспирантам;

- организацию учебного процесса для аспирантов, магистрантов и соискателей;
- организацию проведения научно-технических конференций молодых ученых Университета, конкурсов научно-исследовательских работ (внутривузовских, региональных, отраслевых и всероссийских);
- осуществление контроля над выполнением индивидуальных планов, проведением аттестаций студентов-стажеров и аспирантов;
- перевод на должность старшего научного сотрудника (для подготовки докторской диссертации);
- перевод на должность научного сотрудника (для подготовки кандидатской диссертации);
- оформление творческого отпуска (для завершения работы над диссертациями);
- зачисление в аспирантуру сверх контрольных цифр плана приема на условиях возмещения затрат Университета по очной и заочной формам обучения;
- научную подготовку в других вузах; формирование персонифицированного плана подготовки сотрудников в вузах страны;
- целевой набор стажеров-исследователей;
- зачисление соискателей для подготовки и защиты кандидатской или докторской диссертации.

6.2.4 Процесс управления научно-педагогическими работниками и сотрудниками осуществляет отдел кадров (ОК), за исключением вопросов повышения квалификации педагогических работников. Процессом повышения квалификации педагогических работников руководит учебный отдел.

6.2.5 Основной задачей ОК является установление основных требований к работникам, выполняющим работу, которая влияет на качество, и обеспечение образовательного процесса кадрами соответствующей квалификации.

Процесс управления научно-педагогическими и другими работниками включает:

- прием на работу;
- оформление трудовых договоров;
- оценку соответствия преподавателя или сотрудника требуемой квалификации;
- прием и обработку больничных листов;
- проведение проверки трудовой дисциплины;
- увольнение.

6.2.6 Повышение квалификации преподавателей осуществляется в вузах, имеющих лицензии на этот вид деятельности, на факультетах повышения квалификации преподавателей вузов региона, при отраслевом центре повышения квалификации.

Процесс повышения квалификации преподавателей включает:

- педагогическую подготовку;
- профессиональную переподготовку;
- профессиональную переподготовку для получения дополнительной квалификации;
- повышение квалификации;
- стажировку.

Процедура управления повышением квалификации преподавателей, научно – педагогических сотрудников и других работников представлена в локальных нормативных актах Университета.

6.3 Инфраструктура

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 40 из 66

6.3.1 Инфраструктура Университета включает:

- рабочие места;
- техническое обеспечение зданий и сооружений Университета;
- планово-финансовую деятельность.

6.3.2 Рабочим местом в Университете в процессе предоставления образовательной услуги является аудиторный фонд.

Аудиторный фонд формируется из:

- лекционных аудиторий;
- аудиторий для практических занятий;
- лабораторий;
- читальных залов;
- деканатов;
- кафедр;
- филиалов кафедр;
- кабинетов, отделов;
- спортивных залов.

К процессам управления аудиторным фондом относятся следующее:

- паспортизация служебных помещений и аудиторий;
- распределение аудиторного фонда;
- подготовка аудиторного фонда к началу учебного года;
- контроль за эксплуатацией аудиторий;
- поддержание санитарного состояния аудиторного фонда;
- капитальный и текущий ремонт;
- улучшение аудиторного фонда.

Процедура управления аудиторным фондом представлена в СТВ № 1.3.17-2006 «Управление аудиторным фондом».

6.3.3 Процесс управления материально-техническим обеспечением основных бизнес – процессов включает:

- проведение котировок и аукционов на приобретение материально-технических ресурсов через отдел государственный закупок (ОГЗ);
- деловую переписку;
- заключение договоров по вопросам обеспечения;
- ведение журнала регистрации счетов;
- ведение картотеки по приходу и расходу материалов и оборудования;
- регистрацию и выполнение заявок, подаваемых ОГЗ, а также удовлетворение требований по вопросам эксплуатации и аварийных работ;
- удовлетворение заявок на материалы и оборудование по обеспечению учебного процесса;
- выполнение требований по охране труда;
- осуществление хозяйственных нужд.

6.3.4 Деятельностью управления материально-техническим обеспечением основных бизнес – процессов является:

- заключение договоров и поставок по материально-техническому обеспечению;
- решение вопросов по обеспечению:
 - учебного процесса;

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 41 из 66

- научно-исследовательской деятельности;
- международной деятельности;
- оборудованием учебных площадей и общежитий;
- издательско – библиотечного комплекса;
- капитального и текущего ремонта учебных корпусов, зданий, общежитий;
- соглашения по охране труда, мероприятия по подготовке к зиме (согласно плану мероприятий, срочных и аварийных проблем);
- хозяйственных и эксплуатационных нужд, ОГМ, ОГЭ;
- повседневной работы с поставщиками, изыскание эффективных вариантов;
- планирование и контроль:
- учет и контроль расходования материальных ресурсов, идущих на учебные, хозяйственно-эксплуатационные нужды, а также на плановые и внеплановые объекты капитального и текущего ремонтов (согласно сметной документации, утвержденной ректором);
- переписка по выделению продукции в срок;
- отчетность по использованию.

6.3.5 Планово-финансовая деятельность включает:

- составление штатного расписания профессорско – преподавательского состава (ППС) Университета;
- составление сметы расходов Университета.

6.3.6 Продукцией процессов планово-финансовой деятельности являются:

- штатное расписание ППС по должностям;
- сметы расходов Университета;
- лимиты бюджетных обязательств.

Процедура управления планово-финансовой деятельностью изложена в Положении о планово-финансовом отделе.

6.3.7 Процесс обеспечения безопасности включает:

- организацию охраны материальных ценностей;
- поддержание внутреннего распорядка в Университете.

Результатом процессов обеспечения безопасности является:

- сохранность имущества и материальных ценностей Университета;
- соблюдение требований внутреннего распорядка работниками и обучающимися.

Ответственность за обеспечение безопасности в Университете возложена на помощника ректора по безопасности.

Процедура обеспечения безопасности изложена в СТБ № 1.3.24-2006 «Инфраструктура. Управление процессом обеспечения безопасности».

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 42 из 66

6.4 Производственная среда

6.4.1 Производственная среда в Университете определяется комбинацией человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье, а также качество деятельности работников и обучающихся Университета.

Управление производственной средой в Университете направлено на обеспечение безопасных условий труда, благоприятной окружающей и рабочей обстановки. Производственная среда должна способствовать достижению запланированных показателей качества при реализации основных бизнес-процессов СМК УрГУПС.

6.4.2 На обеспечение безопасных условий труда, благоприятной окружающей и рабочей обстановки оказывают воздействие следующие факторы:

- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;
- соблюдение требований охраны труда (ОТ);
- управление информационными и техническими ресурсами;
- обеспечение Университета библиотечным фондом;
- санитарно-бытовые условия;

6.4.3 Результатами выполнения требований по охране труда являются:

- анализ и профилактика производственного травматизма;
- улучшение условий труда;
- обучение и проверка знаний работников правил, норм и инструкций по ОТ;
- внедрение государственных стандартов системы безопасности труда (ССБТ).

6.4.4 Управление информационными и техническими ресурсами при реализации основных бизнес-процессов обеспечивается Управлением информатизации.

Управление информационными и техническими ресурсами распространяется на процессы обеспечения:

- информационного;
- технического;
- программного.

Результатом управления информационными и техническими ресурсами является обеспечение образовательного процесса информацией, информационными, техническими и программными средствами.

Ответственность за деятельность Управления информатизации возложена на проректора по информатизации.

Процедура управления информационными и техническими ресурсами представлена в Положении об Управлении информатизации.

6.4.5 Управление информационными ресурсами образовательного процесса обеспечивается библиотекой Издательско-библиотечного комплекса (ИБК УрГУПС) и управлением информатизации. ИБК УрГУПС является одним из структурных подразделений вуза, обеспечивающих документами и информацией учебно-воспитательный процесс и научные исследования, а также центром распространения знаний, духовного и интеллектуального общения, культуры.

Информационные ресурсы библиотеки ИБК УрГУПС включают библиотечный документный фонд, базы данных (БД), справочно-поисковый аппарат (СПА) в печатном и электронном видах. Для повышения уровня управления информационными ресурсами образовательного процесса осуществляется его стратегическое планирование.

Библиотечный фонд включает учебную, учебно-методическую литературу, научные и справочные издания, нормативно-техническую документацию, периодические и

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 43 из 66

информационные издания (в том числе реферативные журналы) в печатном и электронном видах, аудио- и компакт-диски, микрофильмы, микрофиши и другие документы на традиционных, электронных и других носителях.

Фонд комплектуется в соответствии с профилем подготовки по специальностям, по программам СПО, ВПО. Библиотечные фонды структурированы по отраслям знаний, целевому и читательскому назначению.

Библиотека раскрывает содержание фондов путем регулярно организуемых выставок-просмотров литературы, тематических выставок, дней информации, дней дипломника, аспиранта, системой карточных и электронных каталогов, презентаций электронных ресурсов.

Библиотека создает, приобретает и поддерживает в актуальном состоянии электронный каталог, включающий библиографические, полнотекстовые и реферативные БД. Основные БД, предоставляемые пользователем, указаны в буклете «Электронные ресурсы ИБК УрГУПС».

Сохранность БД библиотеки обеспечивает отдел электронной библиотеки с помощью:

- резервного (архивного) копирования;
- антивирусной защиты программного обеспечения;
- системы паролей, разграничивающей права пользователей при работе с БД;
- организационно-распорядительной документацией, регламентирующей работу пользователей с электронными ресурсами.

Полное и оперативное библиотечно-информационное обслуживание пользователей библиотеки в соответствии с их запросами осуществляется дифференцировано:

- в отделе обслуживания библиотеки головного вуза;
- в семи филиалах;
- в отделе электронной библиотеки.

Процедура управления ресурсами библиотеки ИБК УрГУПС изложена в Положении об издательско-библиотечном комплексе УрГУПС.

7 Процессы жизненного цикла продукции

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

7.1.1 Университет планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла основной и вспомогательной продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества (пункт 4.1 настоящего Руководства по качеству).

7.1.2 При планировании процессов жизненного цикла продукции Университет устанавливает:

- а) цели в области качества и требования к продукции;
- б) потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;
- в) необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям для конкретной продукции;
- г) записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и произведенная продукция соответствуют требованиям (пункт 4.2.4 настоящего Руководства по качеству).

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 44 из 66

7.1.3 При разработке процессов жизненного цикла продукции Университет применяет требования пункта 7.3 настоящего Руководства по качеству, стандарты и положения Университета.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1. Потребителями образовательной услуги Университета являются:

- абитуриенты (школьники);
- студенты;
- аспиранты;
- магистранты;
- слушатели;
- профессорско – преподавательский состав;
- предприятия (организации).

7.2.2. Потребителями научно-исследовательской и производственной деятельности Университета являются:

- студенты, аспиранты, магистранты, докторанты;
- преподаватели и научные работники;
- предприятия.

7.2.3 Потребителями международной деятельности в сфере образования и науки являются:

- обучающиеся Университета;
- профессорско – преподавательский состав;
- граждане иностранных государств;
- международные организации в сфере образования и науки.

7.2.4 Процессы, связанные с потребителями включают:

- определение требований, относящихся к продукции;
- анализ требований, относящихся к продукции;
- связь с потребителями.

7.2.5 Результатом процессов, связанных с потребителями, является установление требований к качеству образовательной услуги и информация об ее соответствии со стороны обучающихся, а также к качеству научно-исследовательской деятельности, установленной на стадии оформления технического задания и подтвержденного актом сдачи-приемки выполненных работ.

Результатом процесса по международной деятельности является повышение уровня языковых компетенций преподавателей и обучающихся, повышение доли иностранных граждан, обучающихся в УрГУПС, эффективность участия в мероприятиях международного уровня.

7.2.5 Управление процессами, связанными с потребителями, представлено в стандарте СТБ № 1.3.21-2009 «Управление процессами, связанными с потребителями», а также в положениях об организации деятельности профессорско – преподавательского состава и обучающихся в Университете.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 45 из 66

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Процесс проектирования образовательных программ инициируется:

- необходимостью открытия новой специальности;
- изменением требований государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) и среднего профессионального образования (ГОС СПО);
- внесением предложений по улучшению основной образовательной программы.

7.3.2 Координирующую роль в процессе проектирования выполняют научно-методические комиссии факультетов, а также заведующие кафедрами (ВПО), председатели цикловых комиссий (СПО), ведущие выпуск специалистов.

7.3.3 Процесс проектирования включает процессы:

- открытия специальности;
- открытия курсов повышения квалификации и переподготовки;
- разработки и улучшения основной образовательной программы (ГОС СПО, ГОС ВПО).

7.3.4 Процесс открытия специальности включает процессы:

- принятия решения об открытии специальности и его согласование с различными инстанциями;
- разработки рабочего учебного плана;
- сбора и оформления необходимых документов и их экспертизы в Министерстве образования и науки Российской Федерации;
- разработки учебно-методического комплекса.

7.3.6 Результатом процесса открытия специальности является лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере среднего, высшего и дополнительного профессионального образования.

7.3.7 Основная образовательная программа (далее – ООП) вуза по направлению подготовки или специальности представляет собой комплект нормативных документов, определяющих цели, содержание и методы реализации процесса обучения и воспитания.

В структуру ООП входят:

- перечень специализаций профессиональной подготовки, согласованный с соответствующим УМО;
- цели ООП;
- рабочий учебный план по направлению подготовки или специальности;
- совокупность программ учебных дисциплин и практик, определяющих полное содержание ООП;
- материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных и итоговых аттестаций (в соответствии с требованиями к итоговой аттестации ГОС СПО, ГОС ВПО).

7.3.8 Процесс разработки и улучшения ООП включает процессы:

- разработки рабочего учебного плана;
- корректировки рабочего учебного плана;
- разработки и улучшения программы учебной дисциплины.

7.3.9 Результатом процесса разработки и улучшения ООП является основная образовательная программа, в том числе рабочий учебный план и программа учебной дисциплины.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 46 из 66

7.4 Закупки

7.4.1 В связи со спецификой деятельности бюджетной образовательной организации, предоставляющей образовательные услуги в сфере среднего, высшего и дополнительного образования, а также при осуществлении научных исследований и разработок, проведения международной деятельности в закупки включаются:

- приобретение необходимого оборудования и материалов, в том числе учебно-методического;
- осуществление работ и предоставление услуг, привлекаемых специалистов и организаций;
- обучение (подготовка, переподготовка, повышение квалификации) персонала во внешних организациях;
- приобретение лабораторного, испытательного, технического оборудования.
- Управление процессом закупок производится в соответствии со следующими документами:
 - Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
 - Перечень товаров (работ, услуг), размещение заказов на поставки (выполнение, оказание) которых осуществляется путем проведения аукциона.

7.4.2 Процесс закупочной деятельности является составляющей материально – технического обеспечения согласно п. 6.3.3.

Ответственность за организацию и проведение деятельности по закупкам возложена на начальника отдела государственных закупок.

7.4.3 В научно – исследовательских лабораториях и центрах, выполняющих заказы от предприятий на договорной основе, проводится оценка поставщиков относительно выполнения требований технического задания на закупку и качество поставленной в УрГУПС продукции (услуги).

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

7.5.1.1 Университет планирует и обеспечивает производство и обслуживание в управляемых условиях. Управляемые условия включают:

- а) наличие информации, описывающей характеристики продукции;
- б) наличие рабочих инструкций, положений, методических указаний;
- в) наличие и применение средств контроля;
- д) проведение мониторинга и измерений.

7.5.1.2 В Университете применительно к образовательной деятельности производство представлено процессами и подпроцессами:

- довузовская подготовка;
- учебно-организационная деятельность;
- методическая деятельность;
- учебная деятельность;
- дополнительного образования;
- научно-исследовательская и инновационная деятельность;

7.5.1.3 Процесс довузовской подготовки осуществляется для:

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 47 из 66

- повышения качества подготовки абитуриентов;
- улучшения профессиональной ориентации абитуриентов;
- обеспечения комплектования контингента;
- приобщения абитуриентов к научной деятельности.

Довузовская подготовка реализуется в рамках факультета довузовской подготовки. Процесс довузовской подготовки включает деятельность:

- подготовительного отделения;
- подготовительных курсов;
- организация и проведения конкурсов и семинаров для школьников и студентов образовательных учреждений НПО и СПО.

Координирующую роль в процессе довузовской подготовки выполняют:

- методический совет подготовительного отделения;
- педагогический совет подготовительного отделения.

Процесс довузовской подготовки описан в СТБ № 1.3.10-2007 «Управление процессом довузовской подготовки».

7.5.1.4 Процесс учебно-организационной деятельности включает:

- создание учебно-организационной документации;
- организацию учебного процесса.

Результатом процесса учебно-организационной деятельности является учебно-организационная документация:

- обзоры преподавания;
- распределение учебной нагрузки;
- расписание занятий;

а также организация процессов:

- осуществления теоретического курса одного учебного года;
- прохождения производственной практики;
- дипломного проектирования.

7.5.1.5 Процесс методической деятельности включает:

- учебно-методическую работу (УМР);
- научно-методическую работу (НМР);
- организационно-методическую работу (ОМР).

Основная цель методической деятельности Университета – создание условий, способствующих повышению эффективности и качества образовательного процесса (обеспечение учебными изданиями, повышение педагогического мастерства преподавателей, совершенствование аудиторной и самостоятельной работы студентов). Основным результатом методической деятельности являются учебные издания.

УМР направлена на совершенствование методики преподавания дисциплин, непосредственное методическое обеспечение учебного процесса, внедрение в него рекомендаций, выработанных в результате выполнения НИР, повышение педагогической квалификации профессорско-преподавательского состава.

Главная цель НМР – на основе проведения исследований и обобщения передового опыта перспективное развитие процесса обучения, совершенствование его содержания и методики преподавания, поиск новых принципов, закономерностей, методов, форм и средств организации и технологии учебного процесса.

ОМР охватывает мероприятия по управлению методической работой.

Учебно-методическая работа включает:

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 48 из 66

- подготовку учебных изданий;
- получение грифа Учебно-методического объединения или грифа Министерства образования и науки Российской Федерации (при необходимости);
- выпуск учебных изданий;
- распределение учебных изданий.

Организационно-методическое руководство учебно-методической работой осуществляется на следующих уровнях:

- кафедральном (научно-методический совет по специальности, методическая группа кафедры (ответственный за методическую работу));
- факультетском (методическая комиссия факультета);
- вузовском (управление организации образовательного процесса, редакционно-издательский совет, научно-методический совет);
- цикловой комиссии.

Документированная процедура методической деятельности представлена в стандарте СТБ № 2.2.1-2005 «Управление процессом методического обеспечения образовательной деятельности. Структура, организация, требования к оформлению».

7.5.1.5 Процесс учебной деятельности включает управление ее качеством через обеспечение последовательности, единства и логической преемственности элементов содержания учебного курса, учет связей с другими дисциплинами рабочего учебного плана по специальности.

7.5.1.6 Результатом процесса изучения учебного курса являются знания, умения и навыки, получаемые студентом и используемые им в дальнейшем при изучении других дисциплин.

Результатом процесса учебной деятельности является соответствие уровня подготовки выпускаемого специалиста предъявляемым требованиям.

Основные требования к уровню подготовки, знаниям, умениям и навыкам, которыми должен обладать специалист, изложены в государственных образовательных стандартах среднего, высшего профессионального образования (ГОС СПО, ВПО).

7.5.1.7 Процесс учебной деятельности по конкретной специальности обеспечивается в результате совместной деятельности факультета, выпускающих, естественнонаучных, общепрофессиональных и гуманитарных кафедр (цикловых комиссий).

Управление качеством учебной деятельности по специальности осуществляется заведующим кафедрой (председателем цикловой комиссии).

Процедура управления учебной деятельностью изложена в Положении об управлении организации образовательного процесса, в положениях о факультетах и кафедрах Университета, в Положении об организации учебного процесса.

7.5.1.8 Процесс дополнительного образования реализован через деятельность Института дополнительного профессионального образования Академии корпоративного образования. Институт реализует программы дополнительного профессионального образования по профилю основных образовательных программ Университета. Обучение ведется по очной, заочной и очно-заочной формам обучения с использованием дистанционных технологий. Обучение платное.

В зависимости от объема учебной программы, успешно освоенной слушателями, им выдаются соответствующие документы государственного образца о дополнительном профессиональном образовании:

- удостоверение о краткосрочном повышении квалификации (от 72 до 100ч.);
- свидетельство о повышении квалификации (от 100 до 500 часов);

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 49 из 66

- диплом о профессиональной переподготовке (от 500 до 1000 часов);
- диплом о дополнительном (к высшему) образовании с присвоением дополнительной квалификации (свыше 1000 часов).

7.5.1.9 Стратегические планы совершенствования образовательной деятельности Института дополнительного профессионального образования состоят в следующем:

- развитие системы курсов повышения квалификации для полного удовлетворения потребностей Свердловской и Южно-Уральской железных дорог в обучении, повышении квалификации и профессиональной переподготовке руководителей и специалистов;
- развитие системы курсов повышения квалификации исполнительных руководителей и специалистов промышленного транспорта, деятельность которых связана с обеспечением безопасности движения;
- развитие технологии дистанционного обучения слушателей с использованием информационных сетей и кейсовых технологий;
- организация и развитие профессиональной переподготовки слушателей по профилю основных образовательных программ Университета.

7.5.1.10 Организация предоставления дополнительных платных образовательных услуг осуществляется на базе существующих кафедр и факультетов Университета.

Процедура управления этой деятельностью изложена в положении «Организация образовательных программ непрерывного многоуровневого профессионального образования в УрГУПС (образовательные программ «колледж»)» и положении «О реализации образовательной программы «Второе высшее образование» в УрГУПС для студентов технических специальностей».

7.5.1.11 Научно-исследовательская деятельность (НИД) в Университете основана на проведении научных исследований в сотрудничестве с другими вузами, научными учреждениями Российской академии наук, отраслевыми академиями наук, научными организациями и предприятиями, зарубежными партнерами путем согласования планов научно-исследовательских работ, организации совместных научных исследований, совместного проведения конференций, совещаний и издания научных трудов по отдельным проблемам транспортного комплекса и других отраслей страны. Основной упор сделан на сотрудничество с внешними научными учреждениями, что важно. Базой для научных исследований является создание НИР кафедр, факультетов, научные школы и т. д.

Основной целью научно-исследовательской деятельности Университета является развитие и эффективное использование научного и инновационного потенциала университетского комплекса.

7.5.1.12 НИД Университета руководствуется следующими целями:

- а) всемерное содействие развитию науки в Университете;
- б) укрепление связей между наукой и образованием, содействие образовательной деятельности в Университете;
- в) повышение общественного престижа научной деятельности, статуса и социальной защищенности ученых Университета.

Для достижения поставленных целей реализованы следующие задачи:

- организация и проведение фундаментальных, поисковых и прикладных научно-исследовательских, опытно-конструкторских работ и инновационной деятельности в Университете;
- содействие в подготовке квалифицированных специалистов и научно-педагогических кадров на уровне высшего и послевузовского образования, росту

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 50 из 66

квалификации профессорско-преподавательского состава и научных сотрудников Университета;

- поддержка и развитие прогрессивных форм сотрудничества с научно-исследовательскими, проектно-конструкторскими организациями, промышленными предприятиями и предприятиями транспортного комплекса страны;

- координация и контроль научно-исследовательской работы студентов;

- создание условий для развития и эффективного использования научного потенциала Университета для решения приоритетных задач науки и техники транспортного комплекса и других отраслей страны.

7.5.1.13 Международная деятельность в сфере образования и науки направлена на проведение мероприятий международного уровня, включая участие УрГУПС в международных проектах образовательных и научных организаций.

Международная деятельность в сфере образования и науки реализует следующие задачи:

- установление партнерства и организация выполнения договоров сотрудничества университета с учебно-образовательными и другими организациями зарубежных стран в целях взаимного согласования действий и осуществления межвузовских обменов и контактов, а именно, академической мобильности, включающей мобильность студентов и аспирантов, привлечения зарубежных профессоров к чтению лекций в Университете;

- содействие подразделениям университета в получении зарубежных грантов;

- рассмотрение поступающей из-за границы корреспонденции по вопросам международного межвузовского сотрудничества;

- согласование совместно с заинтересованными структурными подразделениями заданий на командирование (направление) сотрудников, докторантов, аспирантов и студентов университета за рубеж по вопросам, относящимся к компетенции ДМС;

- осуществление протокольных мероприятий в связи с подготовкой и проведением приема иностранных делегаций, прибывающих в университет;

- формирование программ международного сотрудничества;

- сопровождение обучения иностранных студентов, аспирантов, докторантов и стажёров, прибывающих в университет по межвузовским соглашениям, а также в индивидуальном порядке;

- регистрация иностранных граждан в УФМС России по Свердловской области в Железнодорожном районе г.Екатеринбурга и приглашение иностранных граждан в университет;

- повышение языковых компетенций обучающихся и профессорско – преподавательского состава.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 51 из 66

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

7.5.2.1 К процессам, требующим валидации, отнесены основные бизнес – процессы СМК УрГУПС. Университет обеспечивает получение свидетельств, гарантирующих достижение запланированных результатов образовательной деятельности следующими свидетельствами:

- лицензия, свидетельства об аттестации и аккредитации образовательной деятельности;
- данные мониторинга вуза;
- данные о трудоустройстве выпускников и уровне их компетенций в профессиональной деятельности;
- данные мониторинга удовлетворенности потребителей (заказчиков);
- выполнение планов НИОКР и внешних требований к проведению научной деятельности.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

7.5.3.1 Идентификация и прослеживаемость направлены на организацию информационных процессов, обеспечивающих современное и регулярное предоставление заинтересованным лицам полной и достоверной информации об основных бизнес-процессах.

7.5.3.2 Идентификация и прослеживаемость осуществляются путем обеспечения:

- упорядоченности, однозначности и удобства восприятия;
- точности, достоверности и своевременности предоставления информации;
- единства потоков прослеживаемости, исключения разобщения и путей дублирования.

Организация идентификации и прослеживаемости образовательной услуги осуществляется на всем протяжении процесса оказания образовательной услуги, начиная с поступления абитуриента и заканчивая выпуском и трудоустройством дипломированного специалиста:

- на уровне цикловой комиссии;
- на уровне деканата;
- на уровне руководства Университета.

Данные об идентификации и прослеживаемости заносятся в записи, которые ведутся по направлениям деятельности и в структурных подразделениях.

7.5.4 Собственность потребителя

7.5.4 Собственность потребителя включает в себя:

- документы, предоставленные потребителем (обучающимся) в соответствии с перечнем документов, необходимых для поступления. Оформленное и проверенное ответственным секретарем приемной (отборочной) комиссии личное дело в присутствии абитуриента регистрируется в журнале, который является документом строгой отчетности. После регистрации технический секретарь приемной (отборочной) комиссии выдает абитуриенту расписку о приеме документов.

Документы могут быть возвращены абитуриенту только лично под его роспись в журнале регистрации документов и при наличии у него расписки о приеме документов. Записи о лицах, забравших документы до начала экзаменов, вычеркивают. В последней

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 52 из 66

графе регистрационного журнала делается запись: «Документы получил полностью. «__»_____ 200__ г. (подпись, Ф. И. О.)». Номера лиц, забравших документы, не могут быть присвоены другим абитуриентам.

Личные дела и документы абитуриентов, а также регистрационный журнал хранятся в специальном помещении в сейфе. На основании приказа о зачислении личные дела зачисленных передаются в отдел кадров. При выбытии студента из Университета все документы возвращаются владельцу;

- документы от профессорско – преподавательского состава, переданные при поступлении на работу в отдел кадров;
- записи по учебному процессу, в том числе итоговые результаты обучения с целью возможного восстановления копии диплома;
- документы от внешних потребителей (заказчиков) на выполнение работ и услуг для подразделений НИЧ, ДМС.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

7.5.5.1 В связи со спецификой деятельности Университета, сохранение соответствия продукции отождествляется с трудоустройством выпускников Университета и отзывами потребителей об оценке качества предоставленной услуги, выполненных работах, поставленной продукции со стороны УрГУПС.

При трудоустройстве по заявкам предприятий выпускники получают удостоверение молодого специалиста о направлении на работу. При принятии выпускником решения о свободном трудоустройстве ему выдается справка о свободном трудоустройстве.

Сведения о направлении на работу выпускников, окончивших УрГУПС по дневной форме обучения, ежегодно направляются в Министерство образования и науки РФ и в Федеральное агентство железнодорожного транспорта.

Процедура трудоустройства выпускников освещается в СТВ № 1.3.13-2006 «Управление процессами содействия трудоустройству выпускников».

7.5.5.2 Сведения о сохранении соответствия продукции определяются при реализации способов обратной связи с потребителями деятельности Университета по основным бизнес – процессам СМК, а также на основании представленных документов о реализации продукции производства УрГУПС.

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерения

7.6.1 Образовательная услуга предоставляется Университетом в соответствии с:

- требованиями государственных образовательных стандартов среднего профессионального, высшего профессионального образования (ГОС ВПО, ГОС СПО, ФГОС ВПО, ФГОС СПО) и других нормативно-правовых документов;
- дополнительными требованиями потребителей.

7.6.2 Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется Университетом в процессе проведения контрольных мероприятий:

- рейтинговой оценки деятельности студентов;
- промежуточных аттестаций студентов;
- защиты курсовых работ и проектов;
- аттестации производственной практики;
- итоговой государственной аттестации выпускников.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 53 из 66

7.6.3 Процесс управления устройствами для мониторинга и измерения состоит из сети процессов управления:

- экзаменационными билетами;
- тестами;
- рейтинговой системой.

7.6.4 УрГУПС имеет в своем распоряжении испытательное оборудование и средства измерений, необходимые для проведения стендовых и эксплуатационных испытаний железнодорожной техники и измерений всех параметров, определенных областью аккредитации научных подразделений. Характеристики средств измерений и испытательного оборудования соответствуют требованиям нормативных документов на методы испытаний, указанные в области аккредитации.

7.6.7 Учет средств измерений и испытательного оборудования, находящегося в эксплуатации и на хранении, ведется заведующим учебной, научной лабораторией или Центра. Для хранения средств измерений в структурных подразделениях НИЧ выделяются специальные помещения, оборудованные необходимыми стеллажами и подставками. Испытательное оборудование установлено в специально приспособленном помещении.

7.6.8 Оперативный учет средств измерений ведется с помощью регистрационных карточек. Каждая единица средств измерений имеет свой инвентарный номер, а регистрационные карточки составляют картотеку средств измерений. Регистрационная карточка включает следующие сведения:

- наименование, вид и назначение средства измерений;
- инвентарный номер;
- страна-изготовитель, предприятие-изготовитель, тип (марка), заводской номер;
- дата изготовления, получения, ввода в эксплуатацию;
- комплектность;
- технические характеристики;
- данные о неисправностях, ремонтах, техническом обслуживании, поверках и калибровках.

Текущий контроль наличия средств измерений ведется в журнале учета наличия.

7.6.9 Для определения и подтверждения соответствия средств измерений установленным нормам точности и определения пригодности к применению проводится их поверка и калибровка с привлечением сторонних организаций.

7.6.11 Ответственность за своевременную поверку и калибровку средств измерений, а также за правильную их эксплуатацию возложена на руководителя научно – исследовательской лаборатории или Центра.

7.6.12 Порядок осуществления измерений регламентирован в нормативных документах государственной системы измерений, в требованиях стандартов ОАО «РЖД».

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 54 из 66

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

8.1.1 Университет планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для:

- а) демонстрации соответствия продукции;
- б) обеспечения соответствия системы менеджмента качества;
- в) постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

8.1.2 В Университете определены, планируются и осуществляются процессы:

- измерения;
- анализа;
- улучшения.

Эти процессы планируются и осуществляются для того, чтобы основные бизнес – процессы и система менеджмента качества в целом соответствовали:

- законодательным требованиям;
- нормативным требованиям, в том числе МС ISO 9001:2008 и государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования;
- требованиям потребителей и заинтересованных сторон.

8.1.3. В Университете определен процесс измерения функционирования системы менеджмента качества путем:

- определения показателей результативности процессов СМК;
- оценки удовлетворенности заинтересованных сторон;
- проведения внутренних аудитов качества;
- планово – финансовые показатели деятельности Университета.

8.1.4 В системе менеджмента качества Университета определены тип, место, время, периодичность измерений и требования к регистрации данных в записях по качеству. Эффективность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов, и составляют данные анализа - отчета.

8.1.5 В Университете определены и используются простейшие статистические методы (диаграммы, гистограммы, расслоение и другие).

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

8.2.1.1 Университет определил методы и меры для получения информации об удовлетворенности и (или) неудовлетворенности заинтересованных сторон, что является основными составляющими пункта 7.2.3 настоящего Руководства по качеству, в котором описан процесс связи с заинтересованными сторонами. Полученная информация используется при анализе системы менеджмента качества со стороны руководства Университета в соответствии с разделом 5 настоящего Руководства по качеству. Требования по определению степени удовлетворенности определены в СТБ № 1.3.21-2009 «Управление процессами мониторинга, связанными с потребителем».

Удовлетворенность потребителей проводится в форме анкетирования, интервьюирования, а также с применением компьютерного тестирования.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 55 из 66

8.2.2 Внутренний аудит

8.2.2.1 В Университете проводятся внутренние аудиты для того, чтобы определить:

- соответствие выполненных мероприятий в рамках системы менеджмента качества запланированным;
- поддерживается ли система менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ISO 9001:2008;
- эффективность функционирования системы менеджмента качества;
- потенциальные возможности для улучшения.

Ответственность за проведение внутреннего аудита возложена на первого проректора.

8.2.2.2 Внутренний аудит включает планирование, организацию проведения, анализ результатов, разработку рекомендаций по улучшению.

8.2.2.3 Внутренний аудит проводится в соответствии с разработанной программой проведения внутренних аудитов на календарный год. При составлении программы аудитов учитываются состояние и важность подлежащих аудиту процессов и областей, а также результаты предыдущих аудитов, определяются критерии, периодичность и методы проведения аудита. Программу внутренних аудитов СМК УрГУПС утверждает представитель высшего руководства по качеству.

8.2.2.4 В Университете установлены методы отбора и обучения аудиторов, с целью обеспечения объективности и беспристрастности процесса аудита.

8.2.2.5 Руководители, несущие ответственность за подвергнутые аудиту подразделения или процессы, должны:

- обеспечить беспрепятственный доступ к необходимой для аудита информации;
- назначить лицо для предоставления аудитору необходимой помощи при проведении проверки;
- предпринять действия по устранению несоответствий и вызвавших их причин.

8.2.2.6 По итогам аудита составляется отчет о результатах внутренней проверки. Ответственность и требования, касающиеся планирования и проведения аудитов, информирование об их результатах, а также ведение и сохранение протоколов качества изложены в СТО УрГУПС 1.2.3 -2013 «СМК. Внутренний аудит».

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

8.2.3.1 Управление сетью процессов СМК УрГУПС (рисунок 3) направлено на постоянное удовлетворение требований заинтересованных сторон. Применяются соответствующие методы для мониторинга и измерения процессов СМК, включающие контрольные мероприятия:

- аттестационные (рейтинг) недели;
- промежуточные аттестации;
- защиты курсовых работ и проектов;
- аттестация производственной практики;
- объем хоздоговорных научно – исследовательских работ в году;
- количество научных конференций (семинаров) в году;
- количество защит среди докторантов и аспирантов;
- количество иностранных граждан, обучающихся в УрГУПС.

8.2.3.2 Мониторинг и измерение процессов СМК проводится в соответствии с установленными показателями результативности, установленных в картах процессов.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 56 из 66

Показатели процессов СМК основаны на показателях аккредитации вуза и показателях мониторинга Министерства образования и науки РФ. Ежегодно проводится определение показателей результативности процессов. В течение года, мониторинг и измерение процессов контролируется со стороны руководителей процессов СМК и представителя высшего руководства в области качества.

8.2.3.3 В филиалах и колледжах также проводится ежегодное измерение показателей процессов СМК, в виде отчета на основании общей процессной модели, в соответствии с областью сертификации. Ответственность за измерение процессов СМК и их соответствие целевым значениям возложена на представителей руководства в области качества ТПУ.

8.2.3.4 Отчет о результативности процессов СМК включается в анализ - отчет функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

8.2.4.1 Основные нормативные требования к образовательной услуге и качеству подготовки специалистов отражены в государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования и нормативных требованиях Министерства образования и науки РФ, ведомственных органов управления. Требования к системе менеджмента качества Университета, выполняемые в соответствии МС ISO 9001–2008, являются дополнительными по отношению к государственным нормативным требованиям.

8.2.4.2 Определение уровня качества предоставленной образовательной услуги и качества подготовки специалистов осуществляется при проведении итоговой государственной аттестации и отражается в отзывах председателей ГАК.

8.2.4.3 Доказательства осуществления требуемых измерений и наблюдений регистрируются, документируются и сохраняются в соответствии с пунктом 4.2.4 настоящего Руководства по качеству и требованиями СТО УрГУПС № 1.2.2–2013 «СМК. Управление записями» и СТБ № 2.3.3.3-2005 «Нормативное обеспечение образовательного процесса. Итоговая государственная аттестация».

8.2.4.4 Показатели научно-исследовательской деятельности определяются через следующие источники информации: статистические методы обработки данных, отчеты кафедр, отчеты подразделений НИЧ. К основным показателям НИД следует отнести:

- коэффициент укомплектования кафедр докторами наук и кандидатами наук;
- количество изданных статей и публикаций в научных журналах.

8.2.4.5 К показателям подготовки кадров высшей квалификации относятся:

- показатель защиты докторских диссертаций;
- показатель защиты кандидатских диссертаций.

8.2.4.6 К показателям выполнения госбюджетных НИР относятся:

- участие профессорско – преподавательского состава в госбюджетной НИР;
- заявки на изобретения;
- гранты за научную работу.

8.2.4.7 К показателям международной деятельности относятся:

- доля иностранных граждан, обучающихся в Университете;
- количество часов лекционных занятий, проведенных иностранными лекторами;
- повышение языковых компетенций сотрудников и обучающихся.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 57 из 66

8.3.1 Для осуществления Политики и достижения целей в области качества в Университете проводится анализ и устранение несоответствий предоставляемой образовательной услуги с целью предотвращения выпуска неквалифицированных специалистов, а также несоответствий при реализации других бизнес – процессов СМК. Университет обеспечивает идентификацию, регистрацию, анализ и устранение причин возникающих несоответствий при реализации основных бизнес – процессов СМК УрГУПС.

Ответственность за управление несоответствующей продукции и несоответствий возложена на первого проректора.

8.3.2 Идентификация, регистрация, анализ и устранение несоответствий проводится деканатами факультетов, кафедрами, цикловыми комиссиями, УООП, руководством ИДПО АКО, НИЧ, ДМС.

8.3.3 Для Университета к несоответствующей продукции, прежде всего, относятся обучающиеся, не имеющие требуемых знаний, умений и навыков. Несоответствия обучающихся могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании учебных планов, образовательных программ, и их реализации, из-за недостаточной квалификации профессорско-преподавательского состава, а также по вине обучающихся.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и внутренних аудитов;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники;

- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контрольных мероприятий по оценке уровня знаний обучающихся;
- по результатам аттестационных недель;
- на основании допуска к промежуточным аттестациям;
- по результатам промежуточных аттестаций;
- по результатам аттестации производственной практики;
- по результатам итоговой государственной аттестации.

Идентификация выявленных несоответствий образовательной услуги осуществляется согласно действующим положениям об учебной деятельности. Характер выявленных несоответствий и все предпринятые впоследствии действия регистрируются в соответствии с СТО УрГУПС № 1.2.2–2013 «СМК. Управление записями».

Управление выявленными несоответствиями осуществляется в соответствии с стандартом СТБ № 2.2.1-2005 «Управление процессом методического обеспечения образовательной деятельности. Структура, организация, требования к оформлению».

Заведующие кафедрами (руководители цикловых комиссий) отвечают за идентификацию и регистрацию профессорско-преподавательского состава, имеющего недостаточную квалификацию. Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в следующих случаях:

- невыполнение индивидуального плана;
- нарушение трудовой дисциплины, правил охраны труда и пожарной безопасности, внутреннего трудового распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- при рассмотрении рекламаций со стороны потребителей образовательной услуги;
- при проведении опроса удовлетворенности обучающихся качеством предоставления образовательной услуги, проведении опроса обучающихся «Преподаватель глазами студента».

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 58 из 66

Идентификация и регистрация неуспевающих студентов возлагается на декана факультета (руководителя цикловой комиссии). Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими по результатам следующих мероприятий:

- по результатам рейтинговой оценки;
- по результатам экзаменационной сессии;
- по результатам итогового междисциплинарного экзамена;
- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам текущих проверок;
- за нарушение внутреннего регламента поведения обучающихся.

В случае признания обучающегося неуспевающим по его вине либо являющимся нарушителем внутреннего регламента поведения в Университете, обучающийся отчисляется из Университета.

8.3.4 Несоответствия, возникающие при проведении НИР, могут возникать в результате ошибок, допущенных при формировании программ проведения НИД, отсутствия необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе. Несоответствия в госбюджетных НИР могут быть выявлены при проведении контроля их руководителями, со стороны ректората – проректором по научной работе и международной деятельности или вышестоящими органами надзора в сфере образования и науки. Несоответствия в хоздоговорных НИР выявляются по рекламациям от заказчиков (потребителей).

Несоответствия в НИР аспирантов могут быть выявлены при проведении периодической оценки деятельности аспиранта его руководителем или заседанием кафедры, по специальности которой проводится НИР, а также при проведении кандидатских экзаменов, аттестаций и государственной аттестации (защите диссертации).

8.3.5 Несоответствия, возникающие при проведении международной деятельности, могут возникать при планировании международной деятельности, при недостаточно активном участии в международных проектах кафедр и других структурных подразделений, вовлеченных в такую деятельность.

8.3.6 После возникновения несоответствий проводится анализ причин их возникновения, а также их устранение в соответствии с СТО УрГУПС 1.2.5-2013 «СМК. Корректирующие и предупреждающие действия».

8.4 Анализ данных

8.4.1 Для осуществления политики и достижения целей в области качества в Университете проводится анализ данных для непрерывного улучшения и повышения результативности системы менеджмента качества.

8.4.2 Университет анализирует соответствующие данные, полученные в ходе мониторинга и измерений с целью получения информации относительно:

- степени удовлетворенности и (или) неудовлетворенности заинтересованных сторон (пункт 8.2.1 настоящего Руководства по качеству);
- соответствия образовательной услуги предъявляемым требованиям (пункт 7.2.1 настоящего Руководства по качеству);
- характеристик процессов, продукции и образовательной услуги, включая информацию о происходящих тенденциях и возможностях принятия предупреждающих действий;
- поставщиков бизнес-процессов СМК.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 59 из 66

8.4.3 Ответственность за анализ данных для улучшения возложена на руководителей процессов СМК.

8.4.4 Анализ данных для улучшения проводится на заседаниях ученого совета, научно-методического совета, советов факультетов, кафедр, а также ректоратом, УООП, НИЧ, ДМС при взаимодействии со структурными подразделениями Университета.

8.4.5 Процедура анализа данных включает:

- сбор данных;
- анализ данных с использованием статистических методов (диаграмм, гистограмм, диаграмм разброса и корреляционного анализа);
- сравнение достигнутых результатов с запланированными;
- доклад на совете, обсуждение и принятие решений.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

8.5.1.1 Университет постоянно улучшает существующую систему менеджмента качества. Для этого Университет использует политику и цели в области качества, планирование качества, результаты аудитов, анализ данных для улучшения, анализ со стороны руководства, а также корректирующие и предупреждающие действия.

8.5.1.2 Планируемые улучшения по направлениям деятельности Университета включаются в анализ – отчет о функционировании СМК со стороны руководства.

8.5.2 Корректирующие действия

8.5.2.1 Университет осуществляет корректирующие действия, предпринимаемые для устранения причин существующих несоответствий, чтобы предотвратить их повторение.

8.5.2.2 В Университете разработана документированная процедура СТО УрГУПС 1.2.5-2013 «СМК. Корректирующие и предупреждающие действия», устанавливающая требования относительно:

- выявления несоответствий, их значимости и влияния на качество образовательной услуги;
- принятия решений, устанавливающих действия и их реализацию, для предотвращения повторений несоответствий;
- регистрации результатов предпринятых действий;
- выполнения и эффективности предпринятых корректирующих действий.

8.5.2.3 На основании разработанного плана по реализации корректирующих и предупреждающих действий осуществляются мероприятия по устранению выявленных несоответствий.

8.5.2.4 Ответственность за корректирующие и предупреждающие действия возлагается на руководителей структурных подразделений, в которых они осуществляются.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 60 из 66

8.5.3 Предупреждающие действия

8.5.3.1 Университет определяет предупреждающие действия, предпринимаемые для устранения причин потенциальных несоответствий с целью предупреждения их появления. Предупреждающие действия нацелены на определение и предупреждение рисков при реализации процессов СМК УрГУПС.

8.5.3.2 Корректирующие и предупреждающие действия осуществляются на основании разработанного плана во всех структурных подразделениях Университета, задействованных в системе менеджмента качества.

8.5.3.3 Ответственность за корректирующие и предупреждающие действия возлагается на руководителей структурных подразделений, в которых они осуществляются.

8.5.3.4 В УрГУПС создана документированная процедура СТО УрГУПС 1.2.5-2013 «СМК. Корректирующие и предупреждающие действия», устанавливающая требования относительно:

- выявления возможных несоответствий и их причин;
- определения и реализации предупреждающих действий, необходимых для устранения причин возможных несоответствий;
- анализа и регистрации того, что предупреждающие действия были предприняты и являются эффективными (пункт 4.2.4 настоящего Руководства по качеству).

8.5.3.5 Результативность плана корректирующих и предупреждающих действий включается в анализ – отчет о функционировании СМК УрГУПС со стороны руководства согласно СТО УрГУПС 1.2.8-2013 «СМК. Анализ функционирования СМК со стороны руководства».

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 61 из 66

Приложение А

Перечень стандартов СМК, на которые приводятся ссылки

1. СТО УрГУПС 1.1.1-2013 «СМК. Стандарты организации и положения УрГУПС. Правила разработки, утверждения, построения, оформления и обозначения»
2. СТВ № 1.1.2-2005 «Порядок разработки, исполнения и контроля за исполнением организационно-распорядительных документов»
3. СТО УрГУПС 1.2.1-2013 «СМК. Управление документацией»
4. СТО УрГУПС 1.2.2-2013 «СМК. Управление записями»
5. СТО УрГУПС 1.2.3-2013 «СМК. Внутренний аудит».
6. СТО УрГУПС 1.2.5-2013 «СМК. Корректирующие и предупреждающие действия»
7. СТО УрГУПС 1.2.6-2013 «СМК. Планирование».
8. СТО УрГУПС 1.2.8-2013 «Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства»
9. СТО УрГУПС 1.2.9-2013 «Разработка процессов СМК УрГУПС»
10. СТВ № 1.3.7-2006 «Управление несоответствующей продукцией»
11. СТВ № 1.3.10-2007 «Управление процессом довузовской подготовки»
12. СТВ № 1.3.13-2006 «Управление процессами содействия трудоустройству выпускников»
13. СТВ № 1.3.17-2006 «Управление аудиторным фондом»
14. СТВ № 1.3.21-2009 «Управление процессами мониторинга, связанными с потребителями».
15. СТВ № 1.3.24-2006 «Инфраструктура. Управление процессом обеспечения безопасности»
16. СТВ № 2.2.1-2005 «Управление процессом методического обеспечения образовательного процесса. Структура, организация, требования к оформлению»
17. СТВ № 2.3.3.3-2005 «Нормативное обеспечение образовательного процесса. Итоговая государственная аттестация»

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 62 из 66

Приложение Б

Перечень видов записей и данных о качестве УрГУПС

Пункт МС ISO 9001	Требуемая запись по стандарту	Формы записи
4.2.3	Управление документацией	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень действующих НД СМК УрГУПС. 2. Перечень рассылки. 3. Лист регистрации ознакомления. 4. План разработки и пересмотра документов СМК 5. Журнал входящей и исходящей документации
5.6.1	Анализ со стороны руководства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отчеты по результатам межсессионных, промежуточных и итоговых аттестаций. 2. Отчеты о научной и хозяйственной деятельности структурных подразделений. 3. Протоколы ученого совета, советов, комиссий. 4. Журнал регистрации приказов. 5. Отчеты о проведении внутренних аудитов качества. 6. Годовые, квартальные, месячные статистические отчеты и таблицы о выполнении планов по труду, капитальным вложениям, фонду заработной платы и другим направлениям планово – финансовой деятельности. 7. Переписка с Министерством образования и науки России, Федеральным агентством железнодорожного транспорта РФ о финансировании всех видов деятельности. 8. Переписка с местными планово-финансовыми органами по финансовым вопросам. 9. Годовой отчет о работе структурных подразделений. 10. Анализ-отчет о функционировании СМК со стороны руководства.
6.2.2	Образование, подготовка, навыки и опыт персонала	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сведения о выполнении учебной нагрузки преподавательским составом. 2. Индивидуальный план работы ППС. 3. Штатное расписание, изменения к ним (копии). 4. Списки работников УрГУПС. 5. Личные дела преподавательского состава, научных работников, учебно-вспомогательного, административно-управленческого персонала. 6. Свидетельства повышения квалификации. 7. Отчеты о повышении квалификации (стажировки) 8. Переписка о профессиональной подготовке, переподготовке, повышении квалификации работников УрГУПС. 9. Книга выдачи трудовых книжек и вкладышей к ним. 10. Протоколы заседаний кафедр. 11. Протоколы научно-методических конференций, семинаров. 12. Записи учета взаимного посещения лекций и семинарских занятий преподавателями. 13. Журнал учета (проведения) консультаций. 14. Переписка с учреждениями, предприятиями и организациями по вопросам содействия трудоустройства выпускников УрГУПС.
6.4	Управление	<ol style="list-style-type: none"> 1. Журнал инструктажа по охране труда и пожарной безопасности.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 63 из 66

	инфраструктурой	<ol style="list-style-type: none"> 2. Перечень инструкций по охране труда, протоколы аттестации рабочих мест по условиям труда. 3. Журнал неисправностей оборудования. 4. Инвентарный перечень материалов, оборудования. 5. Акты списания оборудования. 6. Отчеты о выполнении хозяйственных работ
7.1	Свидетельства осуществления процессов жизненного цикла услуги и оказанной услуги установленным требованиям	<ol style="list-style-type: none"> 1. Учебные планы специальностей. 2. Учебные планы групп. 3. Графики учебного процесса. 4. Рабочие программы дисциплин. 5. Годовой план работы учебно-методического совета факультета. 6. Годовой план работы приемной комиссии. 7. Журналы регистрации документов от абитуриентов, поступающих в УрГУПС. 8. Годовой план приема абитуриентов и выпуска специалистов. 9. Расписание проведения учебных занятий и экзаменационных сессий. 10. Графики проведения текущего и капитального ремонта. 11. Утвержденные годовые планы по капитальным вложениям, труду, фонду заработной платы и другим направлениям планово- финансовой деятельности УрГУПС. 12. Планы и отчеты о работе библиотеки. 13. Годовые планы работы структурных подразделений. 14. Планы и программы практики студентов. 15. Отчеты студентов о прохождении практики 16. Планы и регламенты проведения внутренних мероприятий
7.2.2	Результаты анализа и последующих действий, вытекающих из анализа требований, относящихся к услуге	<ol style="list-style-type: none"> 1. Протоколы заседания приемной комиссии о зачислении абитуриентов в УрГУПС (зачисленные и не зачисленные). 2. Личные дела студентов. 3. Журнал учета, выдачи бланков строгой отчетности (академических справок, дипломов). 4. Журнал выдачи дубликатов дипломов. 5. Экзаменационные и зачетные ведомости обучающихся. 6. Протоколы заседаний Государственных аттестационных комиссий. 7. Протоколы заседаний цикловых комиссий. 8. Протоколы заседаний рабочих коллективов, выполняющих работы по НИД. 9. Отчеты о проведении мониторинга потребителей
7.3.2	Входные данные для проектирования и разработки, относящиеся к требованиям услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень государственных образовательных стандартов по специальностям. 2. Перечень типовых рабочих программ. 3. Анкеты для работодателей, оценивающих компетенции выпускников УрГУПС. 4. Анкеты от заказчиков на выполнение научных исследований и разработок 5. Записи об итогах проведения мероприятий 6. Отзывы (письма) от предприятий - работодателей
7.3.4	Результаты анализа проекта и разработки и	<ol style="list-style-type: none"> 1. Протоколы заседаний факультетов, ЦК, кафедр, советов при НИЧ, ДМС, ИДПО АКО.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 64 из 66

	всех необходимых при этом действий	
7.3.5	Результаты верификации проекта и разработки и всех необходимых при этом действий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изменения в учебные планы специальности. 2. Изменения в рабочие программы. 3. Протоколы рассмотрения рабочих программ.
7.3.6	Результаты валидации проекта и разработки и всех необходимых при этом действий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отчеты государственной аттестационной комиссии (ГАК) 2. Отзывы работодателей о качестве подготовки выпускников УрГУПС
7.3.7	Результаты анализа изменений проекта и разработки и любых необходимых при этом действий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отчеты о проведении оценки остаточных знаний студентов УрГУПС, слушателей курсов ИДПО АКО. 2. Приказы ректора, директоров институтов и филиалов УрГУПС, ИДПО АКО. 3. Протоколы заседаний факультетов, ЦК, кафедр, советов при НИЧ, ДМС, ИДПО АКО.
7.4.1	Результаты оценивания поставщиков и любых необходимых действий, вытекающих из оценки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Документы (заявки, акты, сведения, переписка) о ремонте автотранспорта. 2. Записи об оценке поставщиков продукции, приобретенной для нужд УрГУПС (НИЧ). 3. Заявки на приобретение хозяйственного имущества и инвентаря, канцелярских принадлежностей. 4. Переписка о приобретении хозяйственного имущества для нужд УрГУПС. 5. Наряды на производство ремонтных работ. 6. Книги суммарного учета библиотечного фонда. 7. Заявки и расчеты на материалы и средства комплекса технических средств. 8. Акты приемки в промышленную эксплуатацию: АС, подсистем АС, комплексов задач, видов обеспечения, вычислительного центра, вычислительной техники и другого оборудования. 9. Переписка о приобретении, распределении, установке, использовании и ремонте вычислительной техники. 10. Переписка об обеспечении технической эксплуатационной документацией. 11. Журнал учета основных средств. 12. Журнал жалоб на качество преподавания. 13. Отзывы работодателей и образовательных учреждений последующего образовательного уровня. 14. Перечень утвержденных поставщиков (для закупок, осуществляемых без конкурса, аукциона, котировок и т. д.)
7.5.2	Осуществление валидации процессов оказания услуги в соответствии с установленными организацией требованиями	<ol style="list-style-type: none"> 1. Форма Ф-2 выполнения преподавателями нагрузки. 2. Форма регистрации хода выполнения учебных планов (учебные планы групп). 3. Форма ежемесячного отчета по пропускам в группе. 4. Сводные ведомости оценок учебных групп. 5. Отчеты государственной аттестационной комиссии (ГАК). 6. Журнал учебных занятий. 7. Зачетная ведомость. 8. Журнал правонарушений. 9. Экзаменационная ведомость. 10. Акты выполненных работ заказчику

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 65 из 66

7.5.3	Осуществление идентификации оказанной услуги и ее регистрации для обеспечения прослеживаемости	<ol style="list-style-type: none"> 1. Договора на оказание образовательных услуг. 2. Журнал регистрации апелляций. 3. Зачетные книжки. 4. Студенческие билеты. 5. Дипломы. 6. Ведомость (сводная выпускных групп). 7. Журнал учета и регистрации дипломных работ. 8. Сводные статистические отчеты о движении контингента студентов на начало и конец учебного года.
7.5.4	Случаи утери, повреждения или признания непригодной для использования собственности (в том числе интеллектуальной) потребителя, а также записи об извещении потребителя о таких случаях	<ol style="list-style-type: none"> 1. Списки личных дел студентов. 2. Копии архивных справок, выданных по запросам граждан. 3. Протоколы, постановления по назначению стипендий студентам, документы к ним (представления, заявления, справки). 4. Списки студентов-стипендиатов. 5. Заявления студентов зав. отделением, зам. директора, директору, объяснительные записки, медицинские справки, справки с места жительства. 6. Перечень документов, переданных от заказчика на научно – исследовательские работы 7. Журнал учета выдачи студенческих билетов, зачетных книжек свидетельств и удостоверений о прохождении обучения. 8. Протоколы, постановления комиссии по назначению стипендий студентам, документы к ним (представления, заявления, справки).
7.6, перечисление а)	Регистрация метрологической базы, используемой для калибровки или поверки устройств для мониторинга и измерений (при отсутствии международных или национальных эталонов)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Экзаменационные билеты. 2. Тесты для вступительных испытаний, на проверку остаточных знаний студентов и др., в том числе компьютерные. 3. Приборы и лабораторные стенды в научных подразделениях. 4. График поверки, калибровки средств измерения.
7.6	Регистрация правомочности предыдущих результатов измерения, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям	Журналы проверки правильной работы программного обеспечения для проведения тестов на компьютере
7.6	Результаты калибровки и поверки устройств для мониторинга и измерений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Записи проверки правильной работы программного обеспечения для проведения тестов на компьютере. 2. Реестр измерительных приборов, прошедших поверку и калибровку. 3. Свидетельства, паспорта на СИ и испытательное оборудование.
8.2.2	Планирование и проведение внутренних аудитов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Программа внутреннего аудита. 2. План проведения внутреннего аудита 3. Отчет о проведении внутреннего аудита

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Руководство по качеству УрГУПС	Идентификация документа РК – 2-2013
Вид документа – документированная процедура	Разработчики: рабочая группа, помощник первого проректора по менеджменту качества Скоряева Е.А.	Страница 66 из 66

8.2.4	Свидетельства соответствия услуги критериям приемки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отчеты и другие материалы о работе Государственных аттестационных комиссий. 2. Годовой план и отчет факультета по учебно-методической работе. 3. Записи учета успеваемости студентов. 4. Дипломные работы студентов и отзывы на них. 5. Отчет о результативности процессов СМК УрГУПС 6. Отчет о проведении мониторинга выпускников УрГУПС 7. Акты выполненных работ от структурных подразделений сторонним организациям
8.3	Характер несоответствий и любых последующих предпринятых действий, включая полученные разрешения на отклонения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Извещение о несоответствии в проектную документацию от заказчика. 2. План корректирующих и предупреждающих действий. 3. Направление на передачу зачета/экзамена. 4. Материалы и акты проверок состояния учебно-методической работы. 5. Документы (справки, предложения, обоснования, рекомендации) о состоянии и мерах по улучшению условий труда, техники безопасности. 6. Акты обследования условий труда
8.5.2	Результаты предпринятых корректирующих действий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Книги регистрации замены утерянных и испорченных книг. 2. Акты на списание литературы из фонда библиотеки. 3. Документы (докладные записки, сведения, сводки) о проведении капитального и текущего ремонта. 4. Акты, предписания по охране труда и документы (справки, докладные записки, отчеты об их выполнении). 5. План корректирующих и (или) предупреждающих действий. 6. Направление на передачу (зачета, экзамена) 7. Служебные записки (отчеты) об устранении выявленных несоответствий
8.5.3	Результаты предпринятых предупреждающих действий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Журналы инструктажа по охране труда. 2. Переписка о возвращении книг читателям. 3. Графики проведения ремонта средств вычислительной техники. 4. Документы (доклады, обзоры, акты, справки, переписка) о состоянии зданий и помещений УрГУПС. 5. Документы (акты, справки, планы, отчеты, сводки, сведения, переписка) об обследовании охраны и противопожарного состояния УрГУПС. 6. Переписка о коммунальном обслуживании зданий и помещений. 7. Извещение о потенциальном несоответствии. 8. План корректирующих и (или) предупреждающих действий.