

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Костанайский Государственный Педагогический Институт



«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор государственного педагогического института

К.М.Баймырзаев

«21» января 2014 г.

ПРОЦЕДУРА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Копия	Код	Издание	Разработал	Согласовал	Согласовал
	РК КГПИ 001-14	четвертое	Н.А.Жамангузова <i>Жамангузова</i>	М.Ә.Төлеген <i>Төлеген</i>	С.Е.Жумекенова <i>Жумекенова</i>

г. Костанай, 2014

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 2 из 31

Содержание

1.	Общие положения	4
2.	Нормативные ссылки	6
3.	Термины и определения.....	8
4.	Система менеджмента качества	9
4.1.	Общие требования	9
4.2.	Требования к документации	10
4.2.1.	Общие положения	10
4.2.2.	Руководство по качеству.....	11
4.2.3.	Управление документацией.....	11
4.2.4.	Управление записями.....	11
5.	Ответственность руководства	12
5.1.	Обязательства руководства	12
5.2.	Ориентация на потребителя	12
5.3.	Политика в области качества	13
5.4.	Планирование	13
5.4.1.	Цели в области качества	13
5.4.2.	Планирование создания и развития системы менеджмента качества.....	13
5.5.	Ответственность, полномочия и обмен информацией	14
5.5.1.	Ответственность и полномочия	14
5.5.2.	Представитель руководства.....	14
5.5.3.	Внутренний обмен информацией	14
5.6.	Анализ со стороны руководства	15
5.6.1.	Общие положения	15
5.6.2.	Входные данные для анализа	15
5.6.3.	Выходные данные анализа	15
6.	Менеджмент ресурсов.....	16
6.1.	Обеспечение ресурсами	16
6.2.	Человеческие ресурсы.....	16
6.2.1.	Общие положения	16
6.2.2.	Компетентность, осведомленность и подготовка	16
6.3.	Инфраструктура.....	17
6.4.	Производственная среда	17
7.	Выпуск продукции	18
7.1.	Планирование процессов жизненного цикла продукции	18
7.2.	Процессы, связанные с потребителями.....	18
7.2.1.	Определение требований, относящихся к продукции	18
7.2.2.	Анализ требований, относящихся к продукции	18
7.2.3.	Связь с потребителями.....	18
7.3.	Проектирование и разработка	19
7.3.1.	Планирование проектирования и разработки.....	19
7.3.2.	Входные данные для проектирования и разработки.....	19
7.3.3.	Выходные данные проектирования и разработки	19
7.3.4.	Анализ проекта и разработки	19
7.3.5.	Верификация проекта и разработки	20
7.3.6.	Валидация проекта и разработки	20
7.3.7.	Управление изменениями проекта и разработки	20
7.4.	Закупки	20

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 3 из 31

7.4.1.	Процесс закупок	20
7.4.2.	Информация по закупкам	20
7.4.3.	Верификация закупленной продукции	20
7.5.	Производство и обслуживание	20
7.5.1.	Управление производством и обслуживание	20
7.5.2.	Валидация процессов производства и обслуживания	20
7.5.3.	Идентификация и прослеживаемость	21
7.5.4.	Собственность потребителей	21
7.5.5.	Сохранение соответствия продукции	21
7.6.	Управление устройствами для мониторинга и измерения	21
8.	Измерение, анализ и улучшение	22
8.1.	Общие положения	22
8.2.	Мониторинг и измерение	22
8.2.1.	Удовлетворенность потребителей	22
8.2.2.	Внутренние аудиты	22
8.2.3.	Мониторинг и измерение процессов	23
8.2.4.	Мониторинг и измерение продукции	23
8.3.	Управление несоответствующей продукцией	24
8.4.	Анализ данных	24
8.5.	Улучшение	24
8.5.1.	Постоянное улучшение	24
8.5.2.	Корректирующие действия	24
8.5.3.	Предупреждающие действия	25

<u>Приложение А</u>	Организационная структура Костанайского государственного педагогического института	26
<u>Приложение Б</u>	Распределение ответственности по процессам Костанайского государственного педагогического института	27
<u>Приложение В</u>	Схема взаимодействия процессов СМК (технология IDEF0)	28
<u>Приложение Г</u>	Связи между процессами СМК Костанайского государственного педагогического института	29

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 4 из 31

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Руководство по качеству излагает Политику РГП на ПХВ «Костанайский государственный педагогический институт» (далее – Институт) в области качества и описывает систему менеджмента качества, разработанную для реализации этой Политики.

1.2. Руководство по качеству разработано с **целями**:

- обеспечения эффективного управления процессами Института и их постоянного улучшения;
- интеграции, идентификации и установления взаимодействия всех элементов системы менеджмента качества Института;
- подготовки персонала в области менеджмента качества;
- обеспечения систематизированной документацией аудита системы качества Института;
- демонстрации Потребителям, партнерам и органу по сертификации соответствия системы менеджмента качества Костанайского государственного педагогического института требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008.

1.3. **Руководство по качеству определяет:**

- область применения системы менеджмента качества;
- обоснование исключений/включений требований раздела 7 МС ИСО 9001:2008;
- взаимодействие между процессами Института;
- распределение ответственности по процессам. Распределение ответственности внутри процессов определяется соответствующими внутренними нормативными документами;
- применяемые процедуры системы менеджмента качества посредством ссылок на них.

1.4. **Сфера применения** настоящего Руководства по качеству:

- аппарат управления Института;
- подразделения Института.

1.5. **Область распространения** настоящего Руководства по качеству:

- Образовательная деятельность по подготовке кадров с высшим образованием в соответствии с областью лицензирования.

1.6. **Применимость требований** международного стандарта ИСО 9001:2008 с учетом специфики деятельности Института:

Исключений из требований раздела 7 международного стандарта ИСО 9001:2008 в Системе менеджмента качества Костанайского государственного педагогического института **нет**.

1.7. **Распределение ответственности:**

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 5 из 31

- Ректор отвечает за утверждение настоящего документа и назначение ответственных;
- Представитель руководства по качеству отвечает за организацию разработки, переиздание и согласование настоящего документа;
- Ответственный по качеству осуществляет техническую работу по разработке, переизданию и рассылке настоящего документа, а также осуществляет ознакомление персонала Института с новыми изданиями Руководства по качеству.

1.8. Руководство по качеству является внутренним нормативным документом Института и **не подлежит представлению другим сторонам**, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок качества, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Института.

1.9. Краткая информация о Костанайском государственном педагогическом институте:

Костанайский государственный педагогический институт входит в систему Министерства образования и науки Республики Казахстан, высшее государственное учебное заведение.

Постановлением Правительства РК от 3 февраля 2004г. «О реорганизации отдельных республиканских казенных предприятий» вновь образован Костанайский государственный педагогический институт.

В структуру Костанайского государственного педагогического института входят 6 факультетов: естественно-математический; физической культуры, спорта и туризма; психолого-педагогический; факультет казахской и русской филологии; иностранных языков; истории и искусств; факультет заочного обучения. Учебный процесс обеспечивают 15 кафедр.

В деятельности всех факультетов внедрена кредитная система обучения, которая стимулирует активную самостоятельную работу обучающихся, обеспечивает выборность индивидуальной образовательной траектории, мобильность, большую степень академической свободы бакалавров, способствует признанию документов об образовании в мировом образовательном пространстве.

В институте работают свыше 70 сотрудников административно-управленческого персонала, которые имеют соответствующее образование и опыт работы по занимаемой должности.

В институте 2 преподавателя являются обладателями государственного гранта «Лучший преподаватель ВУЗа»; 6 являются членами академий (1 - Казахской Академии образования, 1 – Национальной академии естественных наук); 4 – общественных академий наук (3 – Академии информатизации, 1 - Академии профессиональных историков).

Учебный процесс в институте обеспечивается 25 учебными лабораториями, 35 специализированными кабинетами, учебными мастерскими (состоящими из трех цехов), 15 компьютерными классами, 40 мультимедийными аудиториями (со стационарной установкой и 30 аудиториями с переносным мультимедиа оборудованием), 4 лингафонными кабинетами, 10 аудиториями с интерактивными досками. На один персональный компьютер в среднем приходится 6 студентов. В единую локальную сеть (ЛВС) института подключено более 350 ПЭВМ, которые имеют также доступ к сети Internet. Институт располагает собственным сайтом с доменным именем kspi.kz, внутренним образовательным порталом portal.kspi.kz; создана электронная библиотека, включающая в себя книги, учебники, пособия, лекции и др. материалы для учебного

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 6 из 31

процесса. Имеется «Программа Силлабус», содержащая силлабусы по каждой дисциплине по отдельным специальностям; действует система сетевого тестирования студентов, электронная система «Деканат», «Студенческий отдел», «Абитуриент», осуществляется электронный документооборот по успеваемости / зачислению / отчислению / переводу студентов и прочее.

Фонд научной библиотеки носит универсальный характер, включает книги, периодические издания, учебную и учебно-методическую литературу, в том числе на электронных и магнитных носителях.

В рамках процесса интеграции в мировое образовательное и научное пространство институтом подписана Великая хартия университетов 18 сентября, 2008 г.

Установлены прямые контакты с Челябинским государственным университетом, Челябинским государственным педагогическим университетом, Новосибирским государственным педагогическим университетом, Институтом управления образованием Российской Академией образования г.Москва, Магнитогорским педагогическим университетом, Институтом русской литературы (Пушкинский дом) РАН, Нижневартковским государственным гуманитарным университетом, Уральским государственным университетом физической культуры, Омским государственным педагогическим университетом, Омским государственным университетом им. Ф. М. Достоевского, Курганским государственным университетом, Российским государственным педагогическим университетом им. А. И.Герцена.

Заключены договора о международном сотрудничестве и партнерстве: с Отделом Культуры и Сотрудничества Посольства Франции в Казахстане, Корпусом Мира США в Казахстане, Национальным Авиариумом в Питсбурге (США), Ассоциацией туризма Турции (университет ГАЗИ) и др.

Установлены межуниверситетские связи между нашим институтом и университетом в г. Перпиньян (Франция).

Подтверждено членство института в создаваемой Ассоциации вузов тюркоязычных стран.

В марте 2010 года институт прошел Государственную аттестацию. В ноябре 2010 года в Костанайском государственном педагогическом институте работала внешняя экспертная комиссия по международной институциональной аккредитации. В состав комиссии вошли представители вузов Республики Казахстан и Словакии. По итогам аккредитации КГПИ включен в реестр вузов, получивших международную аккредитацию.

Костанайский государственный педагогический институт расположен в Костанайская обл., г. Костанай, ул. Тарана ,118. инд.: 110000, телефон 8 7142 530455, телефакс 7142 530455.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Настоящее Руководство по качеству разработано с учетом требований следующих нормативных документов:

- МС ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.
- МС ИСО 9004:2009 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- МС ИСО 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
- МС ИСО 10013:1995 Руководящие указания по разработке Руководства по качеству.

2.2. Настоящее Руководство по качеству определяет применимость следующих процедур к системе менеджмента качества:

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 7 из 31

ПРО КГПИ 401-12	Внутренняя нормативная документация.
ПРО КГПИ 402-12	Организационная документация.
ПРО КГПИ 403-12	Служебная документация.
ПРО КГПИ 404-14	Библиотека.
ПРО КГПИ 405-12	Архив.
ПРО КГПИ 406-12	Записи по качеству.
ПРО КГПИ 501-12	Планирование улучшений.
ПРО КГПИ 502-12	Анализ со стороны руководства.
ПРО КГПИ 601-12	Управление персоналом.
ПРО КГПИ 602-12	Повышение квалификации ППС.
ПРО КГПИ 603-12	Управление инфраструктурой.
ПРО КГПИ 604-12	Воспитательная работа и социальные условия для студентов.
ПРО КГПИ 605-12	Научно-исследовательская работа ППС.
ПРО КГПИ 701-12	Профориентационная работа.
ПРО КГПИ 702-12	Формирование контингента.
ПРО КГПИ 703-13	Учебно-методическая работа.
ПРО КГПИ 704-14	Организация и планирование учебного процесса
ПРО КГПИ 705-12	Обучение в бакалавриате.
ПРО КГПИ 706-13	Оценка знаний.
ПРО КГПИ 707-12	Ликвидация задолженности.
ПРО КГПИ 708-12	Профессиональная и производственная практика.
ПРО КГПИ 709-12	Трудоустройство выпускников.
ПРО КГПИ 710-12	Контрольно-измерительные приборы.
ПРО КГПИ 711-12	Закупки.
ПРО КГПИ 801-12	Внутренние проверки.
ПРО КГПИ 802-12	Несоответствующая продукция.
ПРО КГПИ 803-12	Корректирующие и предупреждающие действия.

2.3. Для облегчения работы аудиторов разделы с 4 по 8 настоящего Руководства по качеству приведены к соответствию по номерам и названиям разделам международного стандарта ИСО 9001:2008.

2.4. В Руководстве по качеству используются следующие обозначения и сокращения:

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества Института.
РК КГПИ	Руководство по качеству Института.
И КГПИ	инструкция Института.
ДИ КГПИ	должностная инструкция.
Институт	Костанайский государственный педагогический институт
ВНД	внутренняя нормативная документация.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 8 из 31

2.5.В Руководстве по качеству и в системе менеджмента качества Института применяются следующие сокращения для обозначения ответственных по процессам:

ПРК	Представитель руководства по качеству.
ОтК	Ответственный по качеству.
ППС	Профессорско-преподавательский состав.
ГАК	Государственная аттестационная комиссия.
ГЭК	Государственная экзаменационная комиссия.
ОД	Ответственный по делопроизводству.
ОК	Ответственный по кадровым вопросам.
РГ	Рабочая группа по разработке, внедрению и улучшению СМК.
ОРГ	Ответственный за заседание Рабочей группы.
ОБ	Ответственный за библиотеку.
ОТС	Ответственный(е) за технические средства.
ОТА	Ответственный за ведение архива.
ОСП	Ответственный за Собственность потребителя.
ОЗП	Ответственный по закупкам.
МОЛ	Материально-ответственное лицо.
ОСИ	Ответственный за средства измерения.
ДпоАВ	Департамент по академическим вопросам

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в нормативных документах, на основании которых был разработан настоящий документ.

Ниже представлены наиболее часто применяемые в настоящем документе термины и определения:

Анализ	деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
Аудит (проверка)	систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).
Валидация	подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.
Верификация	подтверждение путем обследования и представления объективного доказательства того, что установленные требования выполнены.
Документ	материальный объект, содержащий информацию, оформленную в установленном порядке, и имеющий, в соответствии с этим порядком, определенный статус.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 9 из 31

Документация СМК	комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК и подтверждения требуемого качества продукции и эффективности функционирования СМК.
Идентификация	отождествление, установление соответствия, совпадения.
Качество	степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.
Несоответствие	невыполнение требования.
Политика	общие намерения и направления деятельности Института в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1. Общие требования

Для обеспечения стабильности качества продукции в Костанайском государственном педагогическом институте разработана, документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии, а также постоянно улучшается система менеджмента качества на базе требований Международного Стандарта ИСО 9001:2008.

СМК является инструментом для проведения Политики в области качества посредством достижения поставленных Целей по качеству.

В Институте определены следующие процессы СМК:

По управлению документацией:

- управление внутренними документами СМК (ПРО КГПИ 401-12);
- управление организационной документацией (ПРО КГПИ 402-12);
- управление служебной документацией (ПРО КГПИ 403-12);
- управление архивом (ПРО КГПИ 405-12);
- управление записями (ПРО КГПИ 406-12).

По ответственности руководства:

- анализ СМК со стороны руководства (ПРО КГПИ 502-12);
- планирование улучшений Института (ПРО КГПИ 501-12).

По обеспечению ресурсами:

- Управление инфраструктурой (ПРО КГПИ 603-12);
- повышение квалификации ППС (ПРО КГПИ 602-12);
- научно-исследовательская работа (ПРО КГПИ 605-12);
- воспитательная работа и социальные условия для студентов (ПРО КГПИ 604-12);
- обеспечение компетентным персоналом (ПРО КГПИ 601-12).

По жизненному циклу:

- организация и планирование учебного процесса (ПРО КГПИ 704-12);
- профориентационная работа (ПРО КГПИ 701-12);
- формирование контингента (ПРО КГПИ 702-12);

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 10 из 31

- учебно-методическая работа (ПРО КГПИ 703-14);
- обучение в бакалавриате (ПРО КГПИ 705-12);
- профессиональная и производственная практика (ПРО КГПИ 708-12);
- трудоустройство выпускников (ПРО КГПИ 709-12);
- управление контрольно-измерительными приборами (ПРО КГПИ 711-12);
- осуществление закупок необходимых для обеспечения качества (ПРО КГПИ 712-12).

По улучшению:

- оценка знаний (ПРО КГПИ 706-14);
- ликвидация задолженности (ПРО КГПИ 707-12);
- проведение внутренних аудитов (ПРО КГПИ 801-12);
- управление несоответствующей продукцией (ПРО КГПИ 802-12);
- корректирующие и предупреждающие действия (ПРО КГПИ 803-12).

Последовательность и взаимодействие процессов определены в настоящем Руководстве по качеству посредством их схематического описания на основе технологии IDEF0 (Приложения Г и Д).

Для поддержки результативности процессов:

- определены общие критерии, необходимые для обеспечения результативности процессов;
- во внутренних документах СМК разработаны методы и критерии, необходимые для достижения результативности процессов;
- с целью постоянного улучшения процессов СМК осуществляется их мониторинг и измерения. Полученные в результате данные анализируются на двух уровнях: рабочие группы и высшее руководство (ПРО КГПИ 502-12) с целью принятия конкретных мер по улучшению процессов;
- процессы СМК обеспечиваются необходимыми ресурсами и информацией.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

Документация СМК Костанайского государственного педагогического института направлена на обеспечение единого понимания Политики и Целей в области качества.

Разработанная, документально оформленная, внедренная и поддерживаемая в рабочем состоянии документация СМК Института включает в себя следующие документации:

- настоящее Руководство по качеству, которое определяет взаимодействие между процессами Института, Политику и Цели в области качества.
- процедуры ПРО КГПИ, которые определяют процессы Института.
- формы/шаблоны, рабочие инструкции, положения, должностные инструкции, которые разрабатываются в развитие или для поддержания документов второго уровня.
- записи.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 11 из 31

Документы ПРО КГПИ для облегчения восприятия сопровождаются блок-схемами процессов СМК.

Документы СМК издаются на бумажных и/или магнитных носителях информации.

4.2.2. Руководство по качеству

Настоящий документ является Руководством по качеству Костанайского государственного педагогического института, содержащий: область применения СМК (п.1.5 РК КГПИ), включая подробности и при необходимости обоснования исключений (п. 1.6 РК КГПИ) из седьмого раздела МС ИСО 9001:2008.

Включение процедур в СМК определяется посредством жестких ссылок из настоящего Руководства по качеству в п. 2.2.

Руководство по качеству Института содержит описание взаимодействия процессов СМК посредством схемы взаимодействий процессов СМК на основе технологии IDEF0 (Приложение В) и описания связей между процессами СМК (Приложение Г).

4.2.3. Управление документацией

Процессы управления документацией описаны в следующих документах:

- ПРО КГПИ 401-12 «Внутренняя нормативная документация».
- ПРО КГПИ 404-12 «Библиотека».
- ПРО КГПИ 402-12 «Организационная документация».
- ПРО КГПИ 403-12 «Служебная документация».
- ПРО КГПИ 406-12 «Записи по качеству».
- ПРО КГПИ 405-12 «Архив».

Согласно вышеприведенных документов осуществляются: проверки документов на адекватность, их анализ, идентификация, идентификация изменений, верификация посредством согласований, валидация посредством утверждения Ректором, управление ознакомлением и при необходимости рассылкой, изъятие из обращения устаревших документов по записям регистрации их выдачи.

4.2.4. Управление записями

Костанайский государственный педагогический институт поддерживает в рабочем состоянии записи в степени их готовности для:

- обеспечения надлежащего информационного обмена;
- для их анализа на уровне рабочих групп с целью выработки рекомендаций по улучшению СМК;
- для консолидации и последующего представления информации по качеству для анализа СМК;
- для проведения внутренних аудитов;
- для их демонстрации органу по сертификации;
- для демонстрации партнерам и потребителям соответствия СМК предъявляемым требованиям;
- для их предоставления государственным надзорным органам.

Записи Института управляются согласно ПРО КГПИ 406-12.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 12 из 31

Посредством номенклатуры дел Института систематизируются записи, определяются ответственные за их ведение, производится идентификация дел, устанавливаются сроки их хранения (ПРО КГПИ 403-12). Ответственность за ведение и сохранность дел возлагается на ответственных по процессам.

ПРО КГПИ 405-12 «Архив» определяет порядок изъятия завершенных дел, помещение их в архив, последующие уничтожение при истечении срока хранения.

Записи ведутся преимущественно на компьютере, что обеспечивает их восстанавливаемость путем распечатки файлов. Где записи осуществляются вручную используются заранее разработанные формы (ПРО КГПИ 401-12). Формы также обеспечивают идентификацию записей по процессам. Формы вводятся в действие посредством ссылок из внутренних нормативных документов.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1. Приверженность руководства

Высшее руководство Института организует доведение до персонала важности мероприятий в области СМК, Политики и Целей, требований потребителей и иных требований, включая законодательные и нормативные.

С этой целью высшее руководство Костанайского государственного педагогического института разрабатывает Политику и Цели в области качества и обеспечивает их соответствие текущим и перспективным потребностям Института для выполнения требований потребителей.

Результаты СМК периодически анализируются со стороны высшего руководство согласно ПРО КГПИ 502-12.

Высшее руководство обязуется обеспечить СМК необходимыми ресурсами.

Высшее руководство Костанайского государственного педагогического института принимает обязательство по обеспечению разработки, внедрению и постоянному улучшению СМК Института с целью достижения ее результативности.

Для вовлечения персонала в процесс постоянного улучшения результативности и эффективности СМК высшее руководство поддерживает деятельность рабочих групп из инициативных сотрудников Института.

5.2. Ориентация на потребителя

Высшее руководство Костанайского государственного педагогического института процессы определения и удовлетворения требований потребителей принимает в качестве приоритетной деятельности Института. Руководство Института также доводит до сведения персонала значимые требования потребителей и важность их удовлетворения.

Высшее руководство Института обеспечивает функционирование процессов, связанных с потребителями, а именно:

- работу со средними учебными заведениями по информированию учащихся (ПРО КГПИ 701-12);
- установление взаимовыгодных отношений с организациями, принимающими выпускников Института (ПРО КГПИ 709-12);

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 13 из 31

- сбор информации по трудоустройству (обратная связь) для последующего его анализа на Ученом Совете (ПРО КГПИ 709-12);
- определение требований потребителей: учащихся и их родителей, организаций, общества и государства к специальностям, а также к составу дисциплин (ПРО КГПИ 701-12);
- прогнозирование потребностей в специалистах (ПРО КГПИ 701-12);
- определение требований к знаниям выпускников (ПРО КГПИ 701-12).

Во всех процессах, связанных с потребителями, регулярно собирается информация по требованиям потребителей, которая далее передается для анализа руководства (ПРО КГПИ 502-12).

5.3. Политика в области качества

Политика в области качества Костанайского государственного педагогического института разработана как отдельный документ и поддерживается для соответствия намерениям Института, включает обязательства в области СМК, создает основу для анализа и определения Целей Института Политика Института согласно ПРО КГПИ 401-12 доводится до сведения персонала, периодически анализируется и переиздается при необходимости.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

Цели Костанайского государственного педагогического института в области качества разрабатываются как отдельный документ на основе Политики Института для выполнения требований к продукции Института.

Цели в области качества согласно ПРО КГПИ 401-12 доводятся до сведения персонала, периодически анализируются и переиздаются при необходимости.

Цели разрабатываются и анализируются на различных уровнях: рабочими группами и высшим руководством (ПРО КГПИ 502-12).

Цели в области качества при необходимости устанавливаются также для соответствующих подразделений Института с учетом их функций. Это осуществляется посредством изданий приказов «О целях» и последующего доведения до сведения заинтересованных подразделений и ответственных лиц Института.

5.4.2. Планирование создания и развития системы менеджмента качества

Для достижения Целей Института и для развития СМК в Костанайском государственном педагогическом институте разрабатываются планы.

Планирование разработки, внедрения и развития СМК для достижений Целей по качеству осуществляется в Костанайском государственном педагогическом институте согласно ПРО КГПИ 501-12.

Планированием улучшений СМК занимаются весь ППС через включение мероприятий по улучшению в индивидуальные планы преподавателей.

Планы Института являются обязательными документами при осуществлении деятельности Института и практически применяются ко всем процессам. Планы перед их реализацией анализируются, согласуются и утверждаются. При необходимости внесений изменений в планы, они также анализируются, согласуются и утверждаются.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 14 из 31

При планировании используются установленные Цели, данные из предыдущих проектов или периодов и другая актуальная информация.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Распределение ответственности и полномочий в Костанайском государственном педагогическом институте определяются внутренними документами СМК (п. 4.1), планами Института, приказами Ректора, должностными инструкциями и положениями о подразделениях (ПРО КГПИ 402-12).

Документы, определяющие полномочия и ответственность персонала, в обязательном порядке доводятся до сведения заинтересованных лиц (ПРО КГПИ 401-12).

Взаимодействия подразделений и работников Института наглядно представлена в организационной структуре (Приложение А). Структура подразделений Института определена в положениях соответствующих подразделений.

Для эффективного использования преимуществ процессного подхода в СМК Костанайском государственном педагогическом институте определяются и идентифицируются ответственные по процессам (п. 2.5 РК КГПИ). Ответственные по процессам назначаются приказами Ректора (Приложение Б).

5.5.2. Представитель руководства

Представитель руководства по качеству назначается приказом Ректора из состава руководства Костанайского государственного педагогического института.

Деятельность ПРК осуществляется в соответствии с положением П КГПИ ПРК.

Основные задачи ПРК — это обеспечение разработки и поддержки СМК, подготовка отчетной информации для анализа результатов СМК (ПРО КГПИ 502-12) и доведение до сведения персонала Института важности соответствия требованиям потребителей.

В обязанности ПРК входит обязательное согласование внутренних документов СМК до их утверждения Ректором.

5.5.3. Внутренний обмен информацией

Процессы обмена информацией разработаны в следующих документах:

- ПРО КГПИ 401-12 «Внутренняя нормативная документация»;
- ПРО КГПИ 403-12 «Служебная документация»;
- ПРО КГПИ 402-12 «Организационная документация»;
- ПРО КГПИ 404-12 «Библиотека».
- ПРО КГПИ 405-12 «Архив»;
- ПРО КГПИ 502-12 «Анализ со стороны руководства».

Для обмена информации в Институте имеются следующие средства:

- средства связи (телефоны, электронная почта, интернет, факсы);
- информационные и нормативные внешние документы (нормы, журналы, книги, справочники и так далее);
- архив;
- компьютерная и копировально-множительная техника.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 15 из 31

В соответствующих документах ПРО КГПИ определены ответственные за доведение информации до заинтересованных лиц.

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Процесс анализа СМК осуществляется в соответствии с ПРО КГПИ 502-12.

Анализ СМК со стороны руководства осуществляется на заседаниях Ученого Совета Института.

Высшее руководство анализирует СМК Костанайского государственного педагогического института не реже одного раза в год с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

Записи по анализу СМК поддерживаются в рабочем состоянии (ПРО КГПИ 406-12).

5.6.2. Входные данные для анализа

При подготовке входных данных для анализа СМК используются:

- информация по требованиям потребителей (см. раздел 5.2 настоящего Руководства);
- данные по трудоустройству выпускников Института об удовлетворенности потребителей (ПРО КГПИ 709-12);
- требования, предъявляемые организациями к знаниям выпускников (ПРО КГПИ 701-12);
- данные по результатам работы приемной комиссии (ПРО КГПИ 701-12);
- результаты внутренних и внешних проверок (аудитов) (ПРО КГПИ 801-12);
- информация по несоответствующей продукции Института (ПРО КГПИ 802-12);
- показатели процессов по результатам проведенного мониторинга и измерений;
- рекомендации рабочих групп по улучшению СМК;
- рекомендации по улучшению от ПРК, ОтК, внутренних и внешних аудиторов и других сотрудников Института;
- сведения по изменениям во внешней среде, влияющим на СМК (законодательство, стандарты, новые технологии, действия конкурентов и так далее);
- сведения по применению корректирующих и предупреждающих действий (ПРО КГПИ 803-12);
- данные из предыдущего анализа СМК (ПРО КГПИ 502-12), статус исполнения принятых решений и другая важная информация.

Контроль за подготовкой входных данных для анализа СМК осуществляет ПРК согласно ПРО КГПИ 502-12

5.6.3. Выходные данные анализа

Выходные данные анализа СМК оформляются согласно ПРО КГПИ 502-12 и включают решения по:

- определению Целей Института и/или Целей для конкретных подразделений Института;

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 16 из 31

- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению методического обеспечения учебного процесса (ПРО КГПИ 704-12);
- поддержке деятельности рабочих групп и инициатив сотрудников Института;
- выделению ресурсов, необходимых для функционирования СМК.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1. Обеспечение ресурсами

Необходимые ресурсы для повышения удовлетворенности потребителей, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК определяются при планировании процессов (ПРО КГПИ 501-12).

Общую ответственность за обеспечение ресурсами СМК несет Ректор Костанайского государственного педагогического института. Частичная ответственность за обеспечение ресурсами СМК и соответствующие полномочия делегируются по решению Ректора.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1. Общие положения

Важнейшим ресурсом по обеспечению качества продукции Костанайского государственного педагогического института является персонал. Поэтому Институт уделяет повышенное внимание к процессам подбора и подготовки персонала (ПРО КГПИ 601-12).

Процессы подбора и подготовки персонала включают: определение требований к персоналу, поиск и отбор претендентов на занятие вакантных должностей, проведение испытаний для новых сотрудников, постоянное повышение квалификации персонала, распространение полученного опыта между сотрудниками и так далее.

С целью интенсивного распространения знаний, опыта и навыков в Институте создаются рабочие группы. Работа в рабочих группах также обеспечивает вовлечение сотрудников в процесс совершенствования СМК.

Допускается в конкретных процедурах СМК приводить более детальное определение требований и порядка подготовки персонала в зависимости от специфики и сложности процесса.

6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка

С целью постоянного повышения компетентности персонала планируется и осуществляется обучение персонала Института с последующей оценкой результативности, ведутся записи по подготовке персонала, а также осуществляются мероприятия по обеспечению осведомленности персонала в области СМК (ПРО КГПИ 601-12).

Требования к компетентности персонала определены в должностных инструкциях (ПРО КГПИ 402-12).

Профессорско-преподавательский состав на регулярной основе повышает свой профессиональный уровень (ПРО КГПИ 602-12). Каждый преподаватель заполняет в индивидуальном плане раздел «Повышение квалификации». По окончании учебного года/семестра он отчитывается по этому разделу. После прохождения курсов по повышению квалификации преподаватели отчитываются

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 17 из 31

на заседании кафедры. По итогам обсуждения доклада оценивается результативность обучения.

В Костанайском государственном педагогическом институте на плановой основе ведется научно-исследовательская работа. НИР планируется на соответствующих уровнях: кафедра, факультет и Институт. Каждый преподаватель заполняет раздел НИР в своем индивидуальном плане, а по завершению года/семестра отчитывается перед кафедрой. Активное участие ППС в НИР способствует профессиональному росту сотрудников Института.

ППС могут поступать в аспирантуру/докторантуру Института и других вузов согласно ПРО КГПИ 710-12. Аспиранты периодически проходят аттестацию, а по завершению аспирантуры они представляют диссертацию на аттестацию/защиту.

6.3. Инфраструктура

Необходимая инфраструктура определяется в процессе анализа СМК (ПРО КГПИ 502-12) и обеспечивается через планы развития Института (ПРО КГПИ 501-12).

Инфраструктура Института включает помещения, средства труда, оборудование, компьютеры и копировально-множительную технику, средства связи и транспорт.

Инфраструктура Института поддерживается в надлежащем состоянии в соответствии с ПРО КГПИ 603-12.

6.4. Производственная среда

Производственная среда Костанайского государственного педагогического института обеспечивается посредством:

- системы внутреннего обмена информацией (п. 5.5.3 РК КГПИ);
- установления постоянных и долговременных отношений с поставщиками и партнерами (ПРО КГПИ 709-12);
- обеспечения СМК необходимыми финансовыми ресурсами;
- создания условий для раскрытия творческих потенциалов личностей, включая работу в рабочих группах (ПРО КГПИ 711-12);
- для учащихся обеспечиваются надлежащие социальные условия, включая библиотеку, аудитории для самостоятельной работы, общежития для иногородних, компьютерные и интернет залы и так далее (ПРО КГПИ 604-12);
- воспитательная работа со студентами направлена на формирование личностей будущих специалистов и предупреждение несоответствий в поведении студентов, например, противоправных действий (ПРО КГПИ 604-12);
- поддержания надлежащего уровня социально-психологических отношений в коллективе Института.

В соответствии с законодательными требованиями Республики Казахстан в Костанайском государственном педагогическом институте осуществляются мероприятия по технике безопасности, охране труда, экологии, пожарной безопасности, санитарии и чрезвычайным ситуациям. Мероприятия по данным направлениям разрабатываются и проверяются по требованиям соответствующих надзорных государственных органов.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 18 из 31

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.1. Планирование процессов выпуска продукции

Костанайский государственный педагогический институт планирует учебный процесс в соответствии с требованиями, установленными к вузам. Такое планирование включает: рабочие учебные планы, планы по учебной нагрузке ППС, планы по учебно-методической работе, планы по воспитательной работе, планы по НИР и так далее (ПРО КГПИ 705-12).

При планировании учебного процесса устанавливаются: цели, мероприятия, сроки, потребность в ресурсах (учебная нагрузка кафедры), распределение нагрузки преподавателей, мероприятия по контролю качества учебного процесса (взаимопосещение занятий), критерии для аттестации студентов, необходимость в записях и документах, процессы контроля знаний студентов и их аттестации (текущей, промежуточной и итоговой).

При планировании также определяется потребность в разработке или улучшении процессов.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции

Главной входной информацией для Института являются требования потребителей. Поэтому Институт уделяет основное свое внимание во внешней деятельности процессам, касающимся потребителей.

Требования потребителей (учащихся и их родителей, организаций, общества и государства) определяются в соответствии с ПРО КГПИ 701-12 и ПРО КГПИ 709-12. При этом учитываются собственно требования потребителей к знаниям выпускников, к номенклатуре специальностей, к составу дисциплин, другие требования по удовлетворению прогнозируемых потребностей потребителей (через 5-6 лет).

7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции

Костанайский государственный педагогический институт определяет, идентифицирует и анализирует требования организаций, направляющих своих абитуриентов, в соответствии с ПРО КГПИ 701-12 до принятия обязательств в форме договора (контракта). В процессе данного анализа определяются и документируются все требования потребителей.

Изменения требований потребителя от договорных согласовываются и также документируются. При этом предусматривается изъятие устаревших документов и предоставление взамен новых в соответствии с требованиями по управлению документацией (п. 4.2.3 РК КГПИ). Заинтересованные лица ознакомляются с изменениями под роспись.

7.2.3. Связь с потребителями

Костанайский государственный педагогический институт осуществляет мероприятия по поддержанию связи с потребителями согласно ПРО КГПИ 701-12 и ПРО КГПИ 709-12. Для этого Ректор выделяет необходимые ресурсы в виде технических средств связи (телефон, факс, электронная почта), транспорта и средств на командировки.

В Костанайский государственный педагогический институт на регулярной основе регистрируются и ведутся записи по обратной связи от потребителей, включая

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 19 из 31

претензии и жалобы. Так, например, студенты всегда могут направить свои жалобы в соответствии с ПРО КГПИ 604-12

Поддерживается связь с выпускниками Института и организациями, принявшими их на работу в соответствии с ПРО КГПИ 709-12. Полученная информация консолидируется и доводится до сведения Ученого Совета.

Костанайский государственный педагогический институт уделяет большое внимание процессам информирования своих Потребителей посредством:

- рекламных материалов (буклеты, коммерческие предложения и так далее) согласно ПРО КГПИ 701-12;
- участия в выставках, конференциях и в других рекламных мероприятиях.

7.3. Проектирование и разработка

7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Костанайский государственный педагогический институт планирует разработку методического обеспечения учебного процесса в соответствии с ПРО КГПИ 703-14. Каждый преподаватель заполняет раздел «Учебно-методическая работа» в своем индивидуальном плане. Планы по учебно-методической работе также разрабатывают кафедры и деканаты.

В процессе планирования разработки методического обеспечения учебного процесса определяются при необходимости этапы в соответствии с требованиями рабочих учебных планов и рабочих программ дисциплин. Каждый этап разработки проходит обязательные процедуры по анализу, верификации и валидации результатов (ПРО КГПИ 703-14, ПРО КГПИ 704-14).

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для разработки методического обеспечения учебного процесса являются: стандарты специальностей, типовые учебные планы (рабочие учебные планы), типовые учебные программы дисциплин (рабочие учебные программы дисциплин), требования центрального исполнительного органа в области образования, требования Института по составу дисциплин, архив предыдущих разработок и так далее (ПРО КГПИ 703-14).

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными разработки методического обеспечения учебного процесса являются: рабочие учебные планы, рабочие учебные программы дисциплин, тестовые задания, экзаменационные билеты, методические указания, учебные пособия, учебные стенды и так далее (ПРО КГПИ 703-14, ПРО КГПИ 704-14). Все методические разработки должны соответствовать учебным планам и программам.

7.3.4. Анализ проекта и разработки

Анализ методических разработок проводится на заседании кафедры, совете факультета и при необходимости на Ученом Совете. Цель такого анализа удостовериться в том, что методическая разработка соответствует учебному плану и другим требованиям.

Результаты анализа фиксируются в протоколах заседаний кафедры, Совета факультета и Ученого Совета. На основании выписки из соответствующего протокола проводится тиражирование методической разработки и разрешается их применение (ПРО КГПИ 703-14, ПРО КГПИ 704-14).

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 20 из 31

7.3.5. Верификация проекта и разработки

Верификация (проверка) методических разработок осуществляется через рецензирование. Ответственность за качество методической разработки лежит на авторе(ах), заведующем кафедрой и на лицах, допускающих применение методических разработок (ПРО КГПИ 703-14).

7.3.6. Валидация проекта и разработки

Валидация (утверждение) методических разработок осуществляется на различных уровнях Института на основании соответствующего Положения. Например, для лекций преподавателей достаточно валидация со стороны самого преподавателя, а для учебных пособий необходимо утверждение на Ученом совете КГПИ.

7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

При возникновении необходимости в изменениях методических разработок авторы разрабатывают необходимые изменения/дополнения и передают их на согласование (рецензирование). При этом процесс согласования и утверждения аналогичны процессу выпуска методических разработок (ПРО КГПИ 703-14, ПРО КГПИ 704-14).

7.4. Закупки

7.4.1. Процесс закупок

Костанайский государственный педагогический институт осуществляет закупки в соответствии с ПРО КГПИ 711-12.

В процессе закупок устанавливаются требования к закупаемой продукции и поставщикам. В Костанайском государственном педагогическом институте установлены критерии и требования по отбору поставщиков. Путем оценки поставщиков на их соответствие установленным требованиям и критериям периодически производится их отбор с регистрацией в реестре поставщиков Института.

7.4.2. Информация по закупкам

Общие требования к закупаемой продукции определены в ПРО КГПИ 711-12. Требования по конкретной закупке устанавливаются по необходимости и обычно включают требования по валидации, сертификации, квалификации персонала и наличия процедур СМК.

7.4.3. Верификация закупленной продукции

Согласно ПРО КГПИ 711-12 в процессе закупок продукции осуществляется входной контроль на их соответствие установленным требованиям.

7.5. Производство и обслуживание

7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Учебный процесс управляется (контролируется) в соответствии с ПРО КГПИ 705-12. В учебном процессе используются: учебные планы, учебные программы, учебные графики, методические разработки, технические средства обучения и контрольно-измерительные приборы, методы и критерии оценки знаний студентов и так далее.

7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

Итоговая аттестация (защита дипломных проектов, диссертаций) проводится с целью валидации знаний студентов. Ответственность за утверждение дипломных проектов несет Государственная аттестационная комиссия (ПРО КГПИ 706-14).

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 21 из 31

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

В процессе формирования контингента студентов (ПРО КГПИ 702-12) каждому студенту при зачислении присваивается индивидуальный шифр. Студенту выдается зачетная книжка с идентификационным шифром. Эти шифры используются в течении всего учебного процесса (аттестация студентов, переводы на последующие курсы, ведения записей по результатам аттестаций, ведения дел студентов, архивирование дипломных работ и так далее). При необходимости можно проследить статус аттестации конкретного студента по записям (зачетно-экзаменационные ведомости) или произвести проверку дел студентов на протяжении всех курсов обучения. Прослеживаемость и идентификация используется при восстановлении и переводах студентов.

7.5.4. Собственность потребителей

Институт проявляет заботу о своих студентах/учащихся. С этой целью на плановой основе проводится воспитательная работа со студентами, а также осуществляются необходимые мероприятия для обеспечения надлежащих социальных условий для студентов (ПРО КГПИ 604-12). В начале учебного года за каждой учебной группой закрепляется куратор из числа опытных педагогов. Куратор планирует мероприятия по воспитательной работе в группе и осуществляет мониторинг за учебной и внеучебной деятельностью студентов. Куратор, заведующий кафедрой, декан факультета несут ответственность за обеспечение надлежащих социальных условий и за воспитательную работу. Необходимые записи ведутся в журнале куратора.

7.5.5. Сохранение соответствия продукции

Костанайский государственный педагогический институт для сохранения знаний студентов, полученных ими на предыдущих курсах обучения проводит следующие мероприятия:

- контроль остаточных знаний студентов (ПРО КГПИ 706-14);
- разработку учебно-методического обеспечения дисциплин старших курсов с учетом необходимости в использовании знаний студентов, полученных ими на младших курсах по данной или смежной дисциплине (ПРО КГПИ 704-12);
- выдачу комплексного задания на дипломное проектирование, где необходимо будет студенту продемонстрировать знания по нескольким предметам (ПРО КГПИ 706-14).

7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерения

Костанайский государственный педагогический институт обеспечивает управление устройствами для мониторинга и измерений согласно ПРО КГПИ 711-12 на уровне, обеспечивающим свидетельства соответствия продукции установленным требованиям. Согласно законодательным требованиям ремонт, поверка и калибровка контрольно-измерительных приборов осуществляется только аккредитованными органами. Поэтому Институт только планирует и контролирует проведение работ по управлению устройствами для мониторинга и измерений. Также Институт определяет ответственных за эксплуатацию этих приборов. При возникновении необходимости в ремонте, поверке или калибровке контрольно-измерительных приборов осуществляется закупка таких услуг согласно ПРО КГПИ 712-12.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 22 из 31

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

Костанайский государственный педагогический институт стремится к постоянному улучшению своей деятельности для достижения высокого качества продукции. Это отражено в следующих процедурах:

- ПРО КГПИ 501-12 «Планирование улучшений»;
- ПРО КГПИ 502-12 «Анализ со стороны руководства»;
- ПРО КГПИ 701-12 «Профориентационная работа»;
- ПРО КГПИ 704-14 «Организация и планирование учебного процесса»;
- ПРО КГПИ 705-12 «Обучение в бакалавриате»;
- ПРО КГПИ 706-14 «Оценка знаний»;
- ПРО КГПИ 707-12 «Ликвидация задолженности»;
- ПРО КГПИ 708-12 «Профессиональная и производственная практика»;
- ПРО КГПИ 709-12 «Трудоустройство выпускников»;
- ПРО КГПИ 801-12 «Внутренние проверки»;
- ПРО КГПИ 802-12 «Несоответствующая продукция»;
- ПРО КГПИ 803-12 «Корректирующие и предупреждающие действия».

В вышеуказанных процедурах описаны методы и процессы планирования, мониторинга, измерения, анализа и улучшения, позволяющие:

- демонстрировать соответствие полученных знаний студентов установленным требованиям;
- обеспечивать соответствие СМК требованиям МС ИСО 9001:2008;
- постоянно повышать результативность СМК.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Костанайский государственный педагогический институт осуществляет мониторинг информации по удовлетворенности потребителей (выпускников и организаций) согласно ПРО КГПИ 709-12. Полученная информация по удовлетворенности выпускников и организаций, принявших выпускников на работу, собирается, анализируется и используется для улучшения учебного процесса (ПРО КГПИ 705-12), улучшения методического обеспечения (ПРО КГПИ 704-14) и для определения перечней актуальных специальностей и дисциплин перед началом приемной комиссии (ПРО КГПИ 701-12).

8.2.2. Внутренние аудиты

Костанайский государственный педагогический институт осуществляет внутренние проверки (аудиты) качества в соответствии с утвержденными планами согласно ПРО КГПИ 801-12. В этом документе определены ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчетам и ведению записей.

Внутренние проверки (аудиты) качества планируются с учетом статуса и важности проверяемых процессов и участков. На каждую проверку

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 23 из 31

разрабатывается программа проверки, где определяются критерии, область применения и методы аудита.

По результатам проверок оформляются акты о несоответствиях с которыми ознакамливаются сотрудники ответственные за проверяемые процессы или участки. Последние должны разработать корректирующие действия и подтвердить их результативность при повторных проверках.

Внутренние проверки могут осуществлять только подготовленные внутренние аудиторы, имеющие соответствующий сертификат. Аудиторы не проводят проверку собственной работы.

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

В Костанайском государственном педагогическом институте осуществляется регулярный мониторинг процессов СМК с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов путем:

- обсуждения процессов на заседаниях рабочих групп;
- обсуждения процессов в процессе разработки документов СМК (ПРО КГПИ 401-12);
- анализа СМК со стороны руководства (ПРО КГПИ 502-12);
- анализ и обсуждение выполнения планов на заседаниях кафедры (ПРО КГПИ 705-12);
- внутренних проверок СМК (ПРО КГПИ 801-12).

Если в процессах не достигаются ожидаемые результаты, то разрабатываются корректирующие действия (ПРО КГПИ 803-12).

Процессы СМК проектируются в соответствии с требованиями раздела 7.3 и примечанием 2 раздела 7.1 МС ИСО 9001:2008. Выходными данными проектирования процессов являются документы СМК. Для подтверждения их адекватности проводятся запланированные мероприятия: испытания, мониторинг и при необходимости измерения процессов. Полученные данные анализируются с целью улучшения процессов СМК.

8.2.4. Мониторинг и измерение продукции

Костанайский государственный педагогический институт осуществляет текущую, промежуточную и итоговую аттестацию студентов на плановой основе (ПРО КГПИ 706-12). При подготовке к аттестации разрабатываются, согласовываются и утверждаются задания и тесты (ПРО КГПИ 704-14), при необходимости внедряются новые методы тестирования и контроля знаний студентов, определяются критерии для оценок знаний студентов.

В обязательном порядке ведутся записи, подтверждающие прохождение студентом аттестаций, например, в форме зачетно-экзаменационных ведомостей, протоколов ГАК/ГЭК, зачетных книжек и так далее (ПРО КГПИ 706-14). Записи по аттестации содержат указания на лицо(а), ответственное за оценивание.

Не прошедшие аттестацию студенты не переводятся на следующие курсы, кроме случаев, когда деканат своим решением допускает это (ПРО КГПИ 702-12). Не аттестованный по нескольким дисциплинам и допущенный к обучению на последующих курсах студент обязан ликвидировать все задолженности до начала очередной промежуточной аттестации (ПРО КГПИ 707-12).

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 24 из 31

8.3. Управление несоответствующей продукцией

Неаттестованные студенты идентифицируются деканатами на основе записей (зачетно-экзаменационных ведомостей) после прохождения ими процесса аттестации. Составляется перечень задолжников и осуществляются корректирующие мероприятия, направленные на ликвидацию задолженностей (ПРО КГПИ 707-12).

Несоответствующая продукция иного рода, чем задолженность студентов, идентифицируется и изолируется с целью предотвращения непреднамеренного использования в соответствии с ПРО КГПИ 802-12 «Несоответствующая продукция».

8.4. Анализ данных

Для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также для определения возможностей по улучшению деятельности, Костанайский государственный педагогический институт собирает и анализирует следующие данные:

- сведения об удовлетворенности потребителей (учащихся и организаций), включая отзывы и анкеты (ПРО КГПИ 709-12);
- сведения о поставщиках (ПРО КГПИ 712-12);
- сведения по результатам аттестации (ПРО КГПИ 706-14);
- сведения из внешних источников (ПРО КГПИ 404-12) о тенденциях, новых технологиях, изменения требований и предпочтений потребителей и так далее.

Данные по результативности процессов анализируются на заседаниях рабочих групп. Результаты этого анализа в форме рекомендаций передаются для анализа со стороны руководства.

Анализ данных проводится со стороны руководства согласно ПРО КГПИ 502-12.

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

Костанайский государственный педагогический институт стремится постоянно улучшать результаты от своей деятельности посредством:

- Политики и Целей в области качества;
- вовлечения персонала в рабочие группы по постоянному улучшению СМК;
- внутренних проверок СМК (ПРО КГПИ 801-12);
- анализа СМК со стороны руководства (ПРО КГПИ 502-12);
- корректирующих и предупреждающих действий (ПРО КГПИ 803-12).

8.5.2. Корректирующие действия

С целью устранения причин несоответствий для предотвращения их повторного возникновения, Костанайский государственный педагогический институт разрабатывает и предпринимает корректирующие действия согласно ПРО КГПИ 803-12. Данный документ включает:

- анализ несоответствия;
- установление причин несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения повторного возникновения;

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 25 из 31

- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

8.5.3. Предупреждающие действия

С целью устранения причин потенциальных несоответствий Костанайский государственный педагогический институт разрабатывает и предпринимает предупреждающие действия согласно ПРО КГПИ 803-10.

- установление причин потенциального несоответствия;
- анализ потенциального несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения возникновения несоответствия;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 26 из 31

Приложение А

СТРУКТУРА КОСТАНАЙСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА



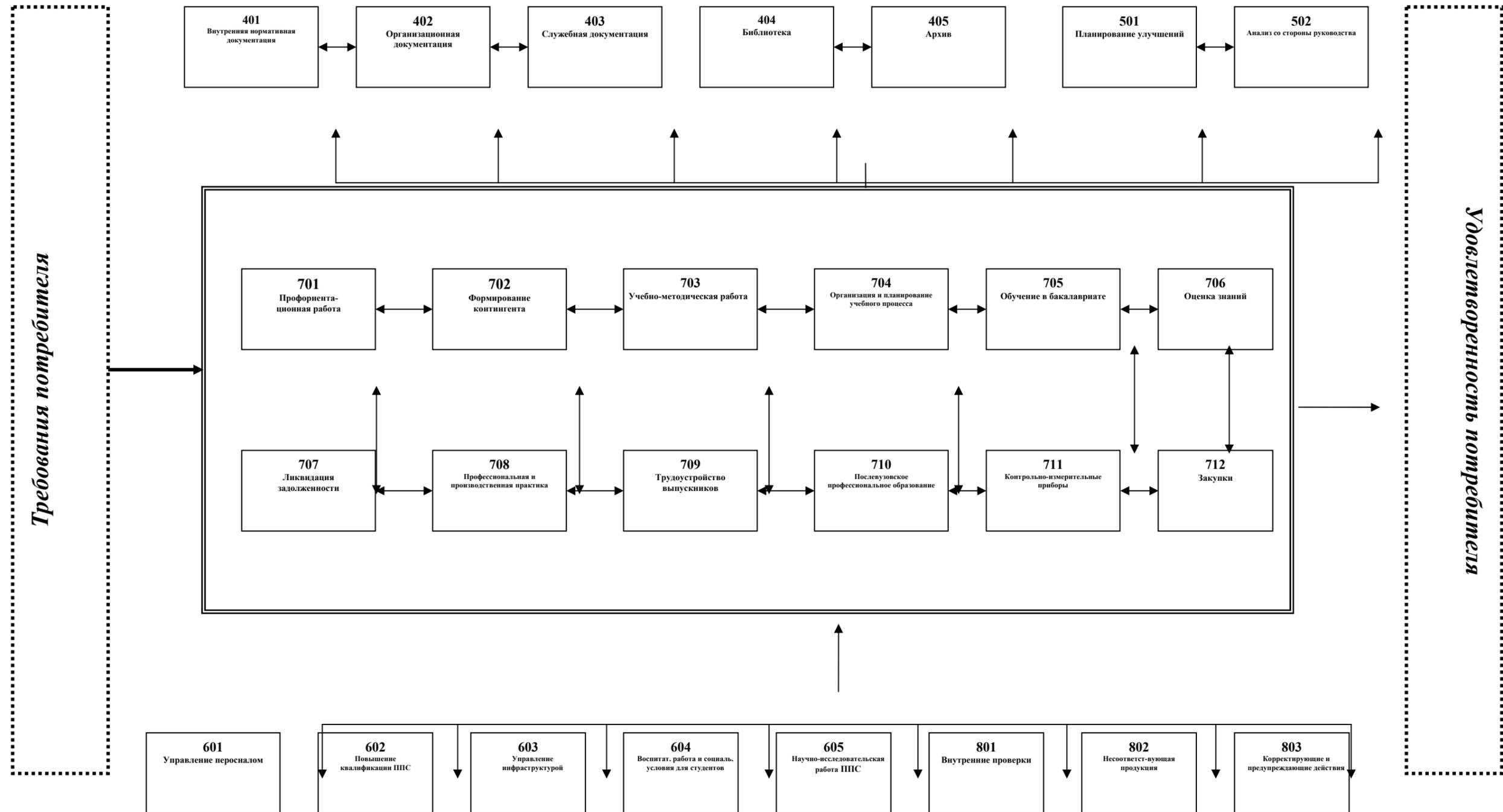
	Костанайский государственный педагогический институт	Дата 24.01.2014	Издание: четвертое
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-14	стр. 27 из 31

Приложение Б

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ПРОЦЕССАМ
КОСТАНАЙСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА**

Наименование процесса	Код документа СМК	Ответственный исполнитель	Согласование и ознакомление
Внутренняя нормативная документация	ПРО КГПИ 401-12	ОтК	ПРК
Организационная документация	ПРО КГПИ 402-12	ОК	ОтК, ПРК
Служебная документация	ПРО КГПИ 403-12	ОД	ОтК, ПРК
Библиотека	ПРО КГПИ 404-14	ОБ	ОтК, ПРК
Архив	ПРО КГПИ 405-12	АИ	ПРК
Записи по качеству	ПРО КГПИ 406-12	ОтК	ПРК
Планирование улучшений	ПРО КГПИ 501-12	ОтК	ПРК
Анализ со стороны руководства	ПРО КГПИ 502-12	ПРК	ОтК
Управление персоналом	ПРО КГПИ 601-12	ОК	ОтК, ПРК
Повышение квалификации ППС	ПРО КГПИ 602-12	ОК	Проректор
Управление инфраструктурой	ПРО КГПИ 603-12	ХД	ОтК, ПРК
Воспитательная работа и социальные условия для студентов	ПРО КГПИ 604-12	УпоСВЗ	Декан
Научно-исследовательская работа ППС	ПРО КГПИ 605-12	ОН, МС и ИР	Проректор
Профориентационная работа	ПРО КГПИ 701-12	ПК	Проректор
Формирование контингента	ПРО КГПИ 702-12	ОР	Проректор
Учебно-методическая работа	ПРО КГПИ 703-14	ДпоАВ	Проректор
Организация и планирование учебного процесса	ПРО КГПИ 704-14	ДпоАВ	Проректор
Оценка знаний	ПРО КГПИ 706-14	ОР	Декан
Ликвидация задолженности	ПРО КГПИ 707-12	ЗОР	Декан
Профессиональная и производственная практика	ПРО КГПИ 708-12	ОПиТ	Декан
Трудоустройство выпускников	ПРО КГПИ 709-12	ОПиТ	Декан
Контрольно-измерительные приборы	ПРО КГПИ 710-12	ХД	ПРК
Закупки	ПРО КГПИ 711-12	ОГЗ	ОтК
Внутренние проверки	ПРО КГПИ 801-12	ОтК	ПРК
Несоответствующая продукция	ПРО КГПИ 802-12	ОтК	ПРК
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО КГПИ 803-12	ОтК	ПРК

СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ СМК



	Костанайский государственный педагогический институт	Дата: 10.09.2012г	Издание: второе
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-12	стр. 29 из 32

Приложение Г

**СВЯЗИ МЕЖДУ ПРОЦЕССАМИ СМК
КОСТАНАЙСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ПЕДАГОГИЧЕСКОГО
ИНСТИТУТА**

Процессы, связанные с потребителями	
701И01	Требования и потребность в специалистах предприятий
701И02	Информирование предприятий
701И03	Информирование абитуриентов
701И05	Документы и сертификаты абитуриентов
701И05	Списочный состав контингента
701И06	Информация по требованиям потребителей к знаниям выпускников
701И07	Информация по удовлетворенности потребителей
701Л01	Абитуриенты
711И01	Информирование специалистов-претендентов в аспирантуру
711И02	Документы от поступающих в аспирантуру
711И03	Списочный состав аспирантов и соискателей
711Л01	Поступающие в аспирантуру
711Л02	Аспиранты и соискатели
Процессы жизненного цикла	
704И01	Методика учебного процесса
704И01	Учебные планы и программы
704И02	Планы по контролю качества учебного процесса
704И03	Планы по оценке знаний студентов
704И05	Планы по учебно-методической работе
704И05	Учебная нагрузка
704И06	Планы по воспитательной работе
704И07	Планы по повышению квалификации ППС
705И01	Записи по учебному процессу
705Л01	Допущенные учащиеся к оценке знаний
706И01	Информация по задолженностям
706Л01	Учащиеся, имеющие задолженности
706Л02	Выпускники и учащиеся, направленные на практику
706Л03	Учащиеся, успешно прошедшие оценку
707Л01	Учащиеся, успешно сдавшие задолженности
710Л01	Выпускники
709Л01	Учащиеся после прохождения практики
708И01	Информация по несоответствиям в учебном процессе
604Л01	Учащиеся в воспитательном процессе
802И01	Направление на передачу или другие корректирующие действия
Документация	
401И01	Внутренние нормативные документы
402И01	Организационная документация
403И01	Входящая корреспонденция
403И02	Корреспонденция на имя руководства
403И03	Копии зарегистрированной корреспонденция
403И05	Исходящая корреспонденция

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата: 10.09.2012г	Издание: второе
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-12	стр. 30 из 32

404И01	Внешние нормативные документы
404И02	Идентифицированные внешние нормативные документы
404И03	Внешние информационные документы
404И05	Идентифицированные внешние информационные документы
405И01	Сдача документов на хранение в архив
405И02	Архивные документы для сдачи в госархив
406И01	Записи о качестве
406И02	Данные для анализа
Ресурсы	
708И01	Документы претендентов на занятие вакантных должностей
708И02	Информирование претендентов о требованиях к ним
708Л01	Претенденты на занятие вакантных должностей
708Л02	Подготовленный персонал
602Л01	Специалисты, направленные на повышение квалификации
602Л02	Специалисты, повысившие свою квалификацию
603И01	Материальные ресурсы
712М01	Контрольно-измерительные приборы
710И01	Информирование поставщиков
710И02	Предложения от поставщиков
710М01	Закупленная продукция
Улучшения	
501И01	Планы по разработке систем менеджмента
501И02	Планы по внедрению систем менеджмента
501И03	Планы по внутренним проверкам
801И01	Информация по результатам внутренних проверок
801И02	Программы внутренних проверок
803И01	Зарегистрированные несоответствия
803И02	Корректирующие и предупреждающие действия
502И01	Цели
502И02	Решения руководства по улучшениям
502И03	Решения руководства по проведению внутренних проверок

	Костанайский государственный педагогический институт	Дата: 10.09.2012г	Издание: второе
	Руководство по качеству	РК КГПИ 001-12	стр. 32 из 32