

# **Адаптация СМК под национальный исследовательский ВУЗ. Опыт внутренних и внешних аудитов в НГУ.**

Мешковская М.В.

Начальник отдела качества НГУ.

# Новосибирский государственный университет (НГУ)

**09.01.1958г.**

Постановлением Совета Министров СССР создан Новосибирский государственный университет.

**03.06.1980г.**

Совместным приказом-распоряжением МВиССО РСФСР и СО АН СССР НГУ был предоставлен статус базового вуза.

**17.11.2009г.**

Приказом Министра образования и науки А.Фурсенко в отношении НГУ установлена категория «национальный исследовательский университет».

# Новосибирский государственный университет (НГУ)

**27.05.2011г.** Приказом Минобрнауки РФ НГУ переименован в  
**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«Новосибирский национальный исследовательский  
государственный университет»**

# Новосибирский государственный университет (НГУ)

**В настоящее время в состав НГУ входят:**

- 13 факультетов, включающих 110 кафедр;
- Специализированный учебно-научный центр (СУНЦ);
- Высший колледж информатики (ВКИ);
- Центр дополнительного образования (ЦДО);
- Институт переподготовки и повышения квалификации (ИППК).

# Создание СМК в НГУ (начало)

## **2006 год**

Издан приказ ректора о разработке и внедрении системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ISO 9001: 2000 / ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Назначен уполномоченный представитель Университета по качеству – проректор НГУ по учебной работе.

Создана и обучена группа внутренних аудиторов.

Создан Центр управления качеством.

# Создание СМК в НГУ (начало)

## **2009 год**

В НГУ внедрена система менеджмента качества, соответствующая требованиям стандарта ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2001, а также «Стандартам и директивам ENQA».

Успешно пройдена сертификация на соответствие СМК требованиям МС ISO 9001: 2008 (сертификат TUV NORD Cert)

# Создание СМК в НГУ

## **2010 год**

Приказом ректора НГУ вместо ранее существовавшего Центра управления качеством НГУ было создано подразделение - Отдел качества (ОК), которое было включено в структуру Учебно-методического управления (УМУ).

Уполномоченным представителем Университета по качеству стал сам Ректор НГУ.

Два сотрудника созданного отдела качества успешно прошли обучение по лицензионной программе IRCA (международный регистр сертифицированных аудиторов).

# Политика и цели НГУ в области качества

## **Миссия НГУ**

Подготовка интеллектуальной элиты для науки, образования, наукоёмкого производства, бизнеса на основе фундаментального образования, позволяющего выпускникам быстро адаптироваться к меняющимся потребностям общества.

**Девиз НГУ:** Мы не сделаем Вас умнее, мы научим Вас думать.

## **Видение**

НГУ – один из лидеров российского образования, проводящий фундаментальные исследования, тесно связанный с академической наукой, наукоёмким производством и бизнесом, обеспечивающий подготовку специалистов высокого класса в соответствии с приоритетными потребностями государства и общества.

# Политика и цели НГУ в области качества

## Стратегия развития

- Укрепление ведущих позиций в сфере образования и науки.
- Создание национального исследовательского университета.
- Расширение научной деятельности.
- Разработка механизмов взаимодействия с органами власти.
- Внедрение системы управления, основанной на современных принципах менеджмента качества.
- Улучшение качества жизни ППС, сотрудников и студентов.
- Формирование у персонала и студентов корпоративной культуры и осознанной приверженности идеям качества.



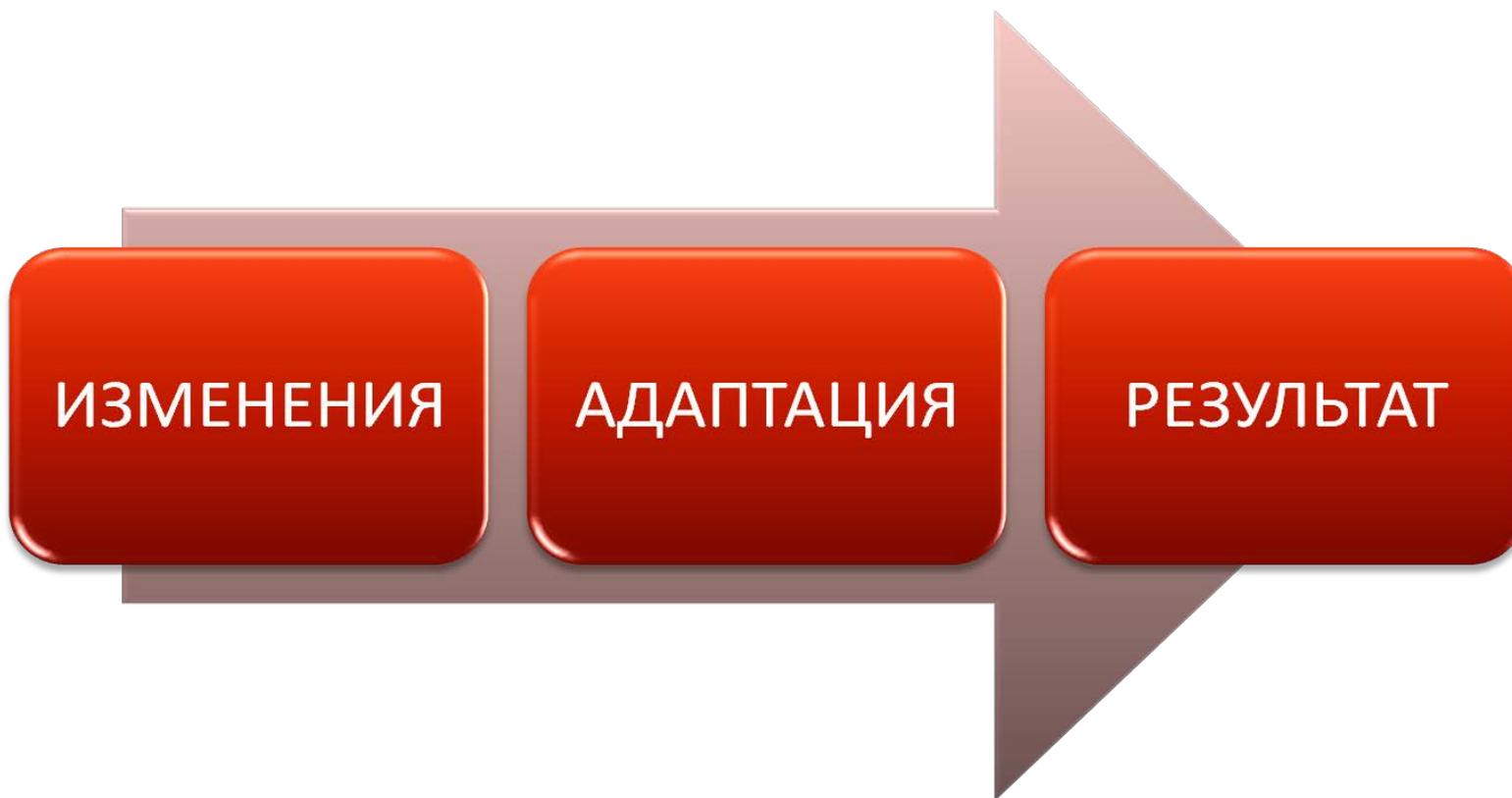
***Нами определены следующие направления деятельности в области качества:***

- Ориентация на высокий уровень подготовки студентов.
- Достижение высокой удовлетворенности сотрудников и студентов.
- Обеспечение поддержки политики в области качества.
- Обеспечение участия во внутренних и внешних аудитах всех подразделений.
- Активный мониторинг потребностей и оценок всех заинтересованных сторон.
- Усиление ориентации на инновационные технологии.
- Внедрение основных принципов Болонского процесса.

# Адаптация к изменениям

- Изменения должны сопровождаться комплексом мероприятий, способствующих адаптации.
- Чем сильнее изменения, тем серьезнее и продуманнее должны быть мероприятия по адаптации.
- Наибольшие изменения, как правило, происходят:
  - при изменениях в организационной культуре: ее миссии, целях, трудовом процессе, нормах и регламентах;
  - при реструктуризации.

# Цепочка адаптации



# Эффективное поведение в период перемен

- Осознать свое в цикле перемен
- Определить позицию по отношению к меняющейся реальности
- Действовать в соответствии с выбранной стратегией
- Помогать окружающим в пути по дороге перемен
- Осознанно применять разные стили реакции на переменны

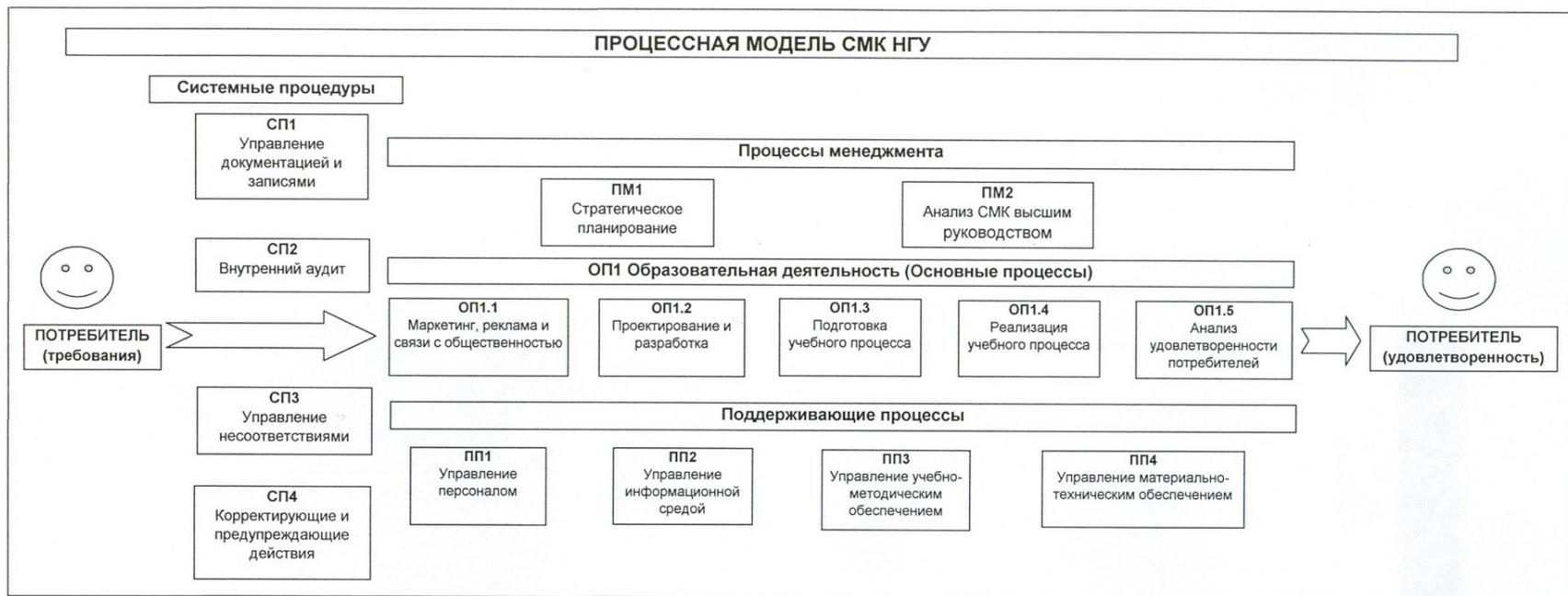
# Процессная модель СМК НГУ (начало)

Основным процессом НГУ является образовательная деятельность (процесс ОП 1).

Образовательный процесс включает в себя следующие подпроцессы:

- Маркетинг, реклама и связи с общественностью (ОП 1.1);
- Проектирование и разработка (ОП 1.2);
- Подготовка учебного процесса (ОП 1.3);
- Реализация учебного процесса (ОП 1.4);
- Анализ удовлетворенности потребителей (ОП 1.5).

# Процессная модель СМК НГУ (начало)



# Алгоритм выявления и описания процесса

1. Выявить полную систему процессов для СМК
2. Определить последовательность, взаимосвязь и взаимодействие в этой системе
3. Определить ключевые процессы с позиций стратегических целей и планов
4. Найти сотрудника, готового взять на себя ответственность за данный процесс и наделить его соответствующими полномочиями, сделать владельцем, хозяином процесса
5. Определить потребителя и описать выход процесса, т.е. требования к качеству результатов
6. Определить поставщиков процесса и требования к элементам входа, т.е. к ресурсам

# Алгоритм выявления и описания процесса

7. Определить критерии эффективного менеджмента данного процесса и выбрать для них метрологически обеспеченные измерители
8. Спланировать измерения показателей качества и эффективности процесса
9. Описать сам процесс в виде блок-схемы или схемы потоков с учетом системы менеджмента процесса
10. определить входные и выходные документы по стадиям процесса (напр., регламент, инструкция, журнал и т.п.)
11. обеспечить необходимые информационные потоки для менеджмента и мониторинга процесса
12. Вести оценку, мониторинг и анализ данных по процессу
13. Проводить КД и ПД
14. Определить порядок внесения в процесс изменений

# Процессная модель СМК НГУ

## Перечень процессов и видов деятельности СМК НГУ:

### **Процессы менеджмента:**

ПМ1 Стратегическое планирование

ПМ2 Анализ СМК высшим руководством

### **Основные процессы (Образовательная и научная деятельность):**

ОП1.1 Маркетинг

ОП1.2 Проектирование и разработка ООП

ОП1.3 Реализация основных образовательных программ

ОП1.4 Довузовская подготовка

ОП1.5 Прием студентов

ОП1.6 Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми

ОП1.7 Проектирование и реализация программ ДО

ОП1.8 Научные исследования и разработки

ОП1.9 Инновационная деятельность

ОП1.10 Анализ удовлетворенности потребителей

# Процессная модель СМК НГУ

## **Поддерживающие (обеспечивающие) процессы:**

ПП1 Управление персоналом

ПП2 Управление ресурсами НГУ

ПП3 Библиотечное и информационное обслуживание

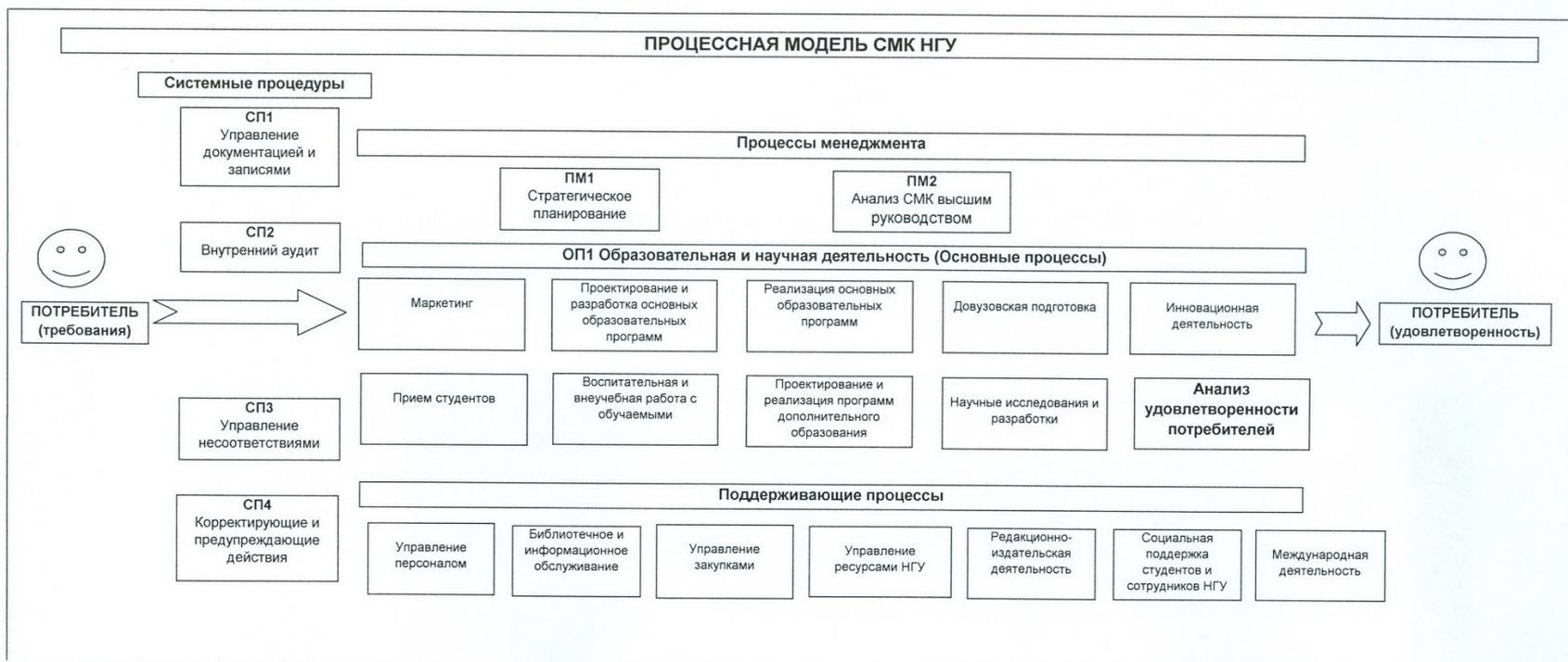
ПП4 Редакционно-издательская деятельность

ПП5 Управление закупками

ПП6 Социальная поддержка студентов и сотрудников НГУ

ПП7 Международная деятельность

# Процессная модель СМК НГУ



# Внутренние аудиты НГУ

## **Документация проверяется на соответствие:**

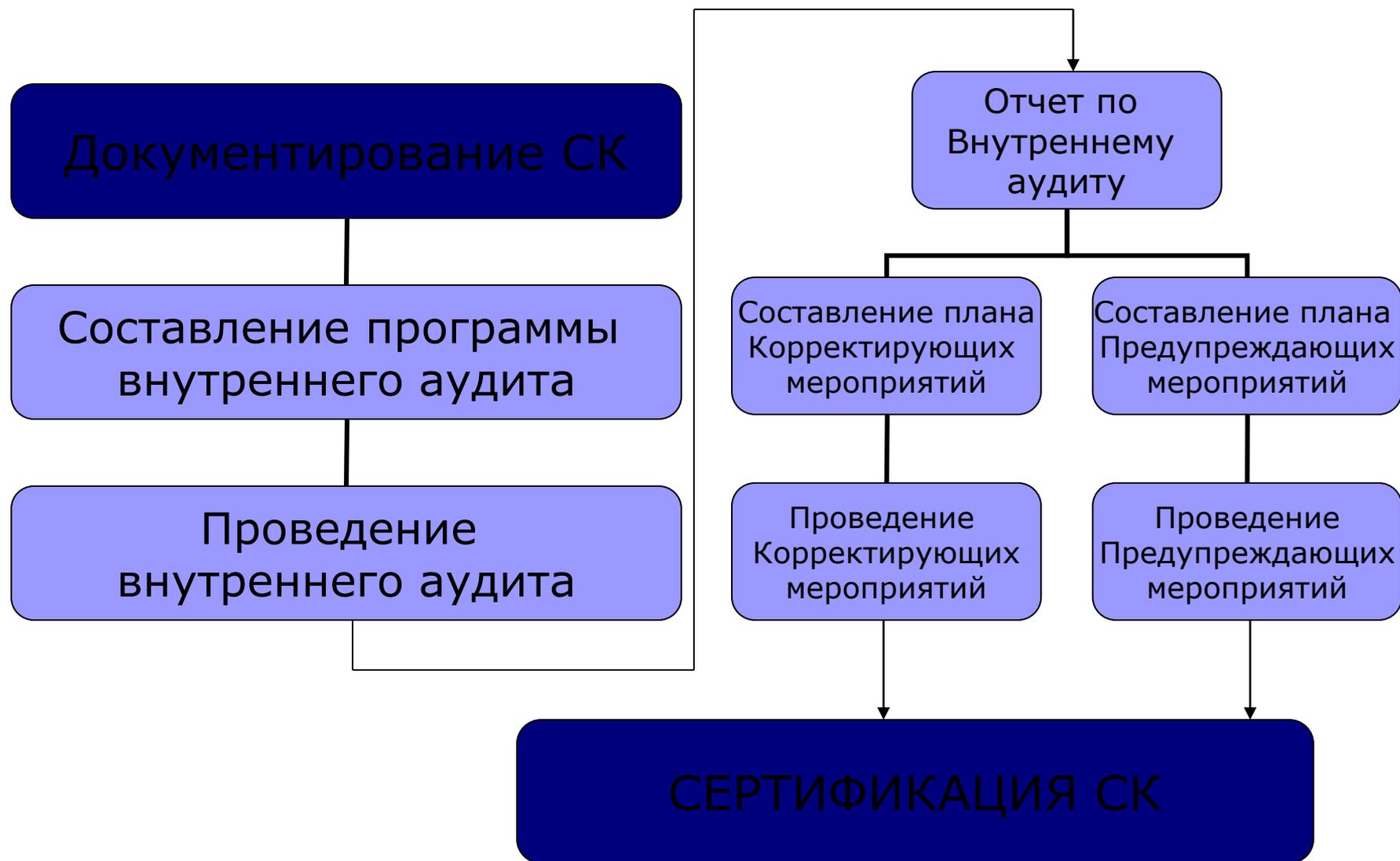
- Политике и целям в области качества
- Требованиям, изложенным в Руководстве по качеству
- Требованиям вышестоящих документов
- Процедуре по управлению документацией

## **Кроме этого проверяются:**

- Качество документации (доступность, правильность формулировок)
- Наличие документации на рабочих местах

*Аудит фактического выполнения требований, изложенных в документации, проводится на всех уровнях управления.*

# Внедрение системы качества в НГУ



# Документы Внутреннего аудита

УТВЕРЖДАЮ

Ректор НГУ

\_\_\_\_\_ / Собынин В.А./  
 "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2012г.

## Годовой план внутренних аудитов СМК НГУ на 2012год

№п/п	Название подразделения	Проверка на выполнение п.п. ISO 9001:2008	Месяцы												Примечание
			январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	
<b>Факультеты</b>															
1	ММФ	пп.4.1, 4.2, 5.4, 5.5, 5.6, 6.2, 6.4, 7.5.1, 8.2.3, 8.4, 8.5	V												
2	ФФ			V											
3	ФЕН				V										
4	ЭФ						V								
5	ГГФ										V				
6	ГФ											V			
7	ФИЯ								V						
8	ЮФ					V									
9	Фил.Ф												V		
<b>Управления</b>															
	Соц.У	пп.4.1; 4.2; 5; 6.1; 6.2; 8.1; 8.2; 8.4			V										
<b>Подразделения / Отделы</b>															
	Научная библиотека	пп.4.1; 4.2; 5; 6.1; 6.2; 8.1; 8.2; 8.4				V									
	Отдел МТС	пп.4.1; 4.2; 5; 6.1; 6.2; 8.1; 8.2; 8.4					V								
<b>Итого общее количество внутренних аудитов на 2012г.</b>															
														<b>12</b>	

# Документы Внутреннего аудита

## ОТЧЕТ о проведении внутреннего аудита \_\_\_\_\_ (наименование подразделения).

Основание для проведения аудита: приказ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Цель аудита: проверка на соответствие деятельности аудируемых подразделений \_\_\_\_\_ требованиям стандарта ИСО 9001-2008, СМК, разработанной и внедренной в подразделениях, определение области возможного улучшения деятельности.

Содержание аудита: Осуществление проверки деятельности на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001-2008, СМК, разработанной и внедренной в подразделениях.

Объект аудита: деятельность \_\_\_\_\_ (наименование подразделения).

Время проведения аудита: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ часов.

Руководитель аудиторской группы: \_\_\_\_\_

Аудиторы: \_\_\_\_\_

Представители подразделений, принимавшие участие в проверке:

Наименование подразделения: \_\_\_\_\_ (должность) – \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (должность) – \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (должность) – \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

В ходе аудита установлено следующее:

---

---

---

---

---

Выявлены следующие несоответствия:

Пункт стандарта ИСО 9001-2008	Несоответствие	Категория несоответствия	Примечания
<i>Наименование подразделения</i>			

По остальным темам несоответствий не установлено.

### РЕКОМЕНДАЦИИ по итогам аудита:

Для коррекции выявленных несоответствий и предупреждения возникновения несоответствий в будущем могут быть рекомендованы следующие мероприятия:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Предлагаем: 1) \_\_\_\_\_;  
2) \_\_\_\_\_;

Руководитель проверки \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Аудиторы \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Отчет получил: \_\_\_\_\_ (подпись руководителя подразделения) \_\_\_\_\_ (дата) ознакомлен

# Документы Внутреннего аудита

## ПЛАН корректирующих и предупреждающих действий по результатам внутреннего аудита СМК от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подразделение: \_\_\_\_\_

Сроки выполнения плана: \_\_\_\_\_

№	Задание	Ответственный	Сроки исполнения	Замечания

Руководитель подразделения: \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник Отдела качества: \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ ПЛАНА:

Проверяющий аудитор: \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)



# Контакты

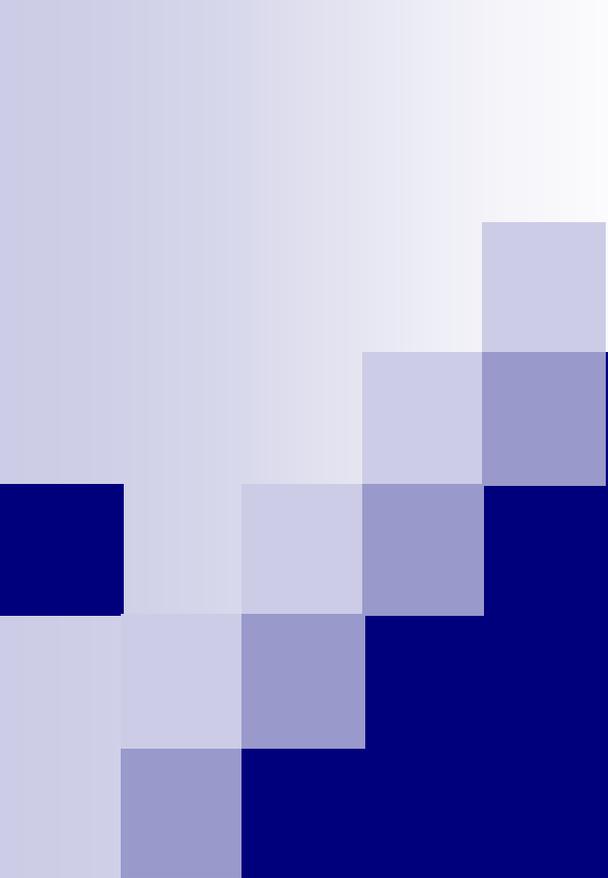
Мешковская Мария Владимировна

Начальник отдела качества НГУ

[mmaria@ngs.ru](mailto:mmaria@ngs.ru)

[mmv@post.nsu.ru](mailto:mmv@post.nsu.ru)

(383) 363-40-79, 8961-217-8871



**Спасибо за внимание!**

**Новосибирский государственный университет,  
2012г.**