

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
имени адмирала Г.И.Невельского



## **МАТЕРИАЛЫ**

**К ВНУТРЕННИМ АУДИТАМ И ОТЧЕТУ  
ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
для вуза**

**Настоящий документ не подлежит частичному или  
полному воспроизведению без письменного разрешения  
уполномоченного по качеству**

Владивосток 2010

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
МГУ ИМ. АДМ. Г. И. НЕВЕЛЬСКОГО**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
имени адмирала Г.И.Невельского

## **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

г. Владивосток

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

[о предоставлении отчетов  
по самообследованию]

С целью подготовки ежегодного Отчета по Системе менеджмента качества директорам институтов, деканам факультетов, руководителям структурных подразделений в срок до \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года провести самообследование и представить в управление стандартизации, сертификации и качества Отчет по форме Приложения А «Материалы к внутреннему аудиту и отчету по системе менеджмента качества» за 2010 год.

Первый проректор

Ф.И.О.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Содержание

#### **Критерий 1. РОЛЬ РУКОВОДСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

##### **1а. Каким образом руководство демонстрирует свою приверженность культуре всеобщего управления качеством**

Оценивается применительно к руководителям вуза всех уровней:

- как руководители определяют приоритеты, разрабатывают стратегию, цели и политику вуза в области обеспечения качества подготовки специалистов;
- как участвуют лично в деятельности по повышению качества подготовки специалистов;
- как участвуют в достижении целей организации на основе установленной ответственности;
- как учатся сами вопросам управления качеством и учат преподавателей и сотрудников вуза;
- каким образом анализируют и повышают эффективность своего руководства системой обеспечения качества подготовки специалистов.

##### **1б. Как и в какой степени руководство содействует процессам улучшения качества подготовки специалистов, обеспечивая персоналу помощь**

Оценивается применительно к руководителям вуза всех уровней:

- как руководители лично доводят до сотрудников стратегию, цели, задачи, планы, политику в области качества подготовки специалистов;
- как обеспечивают ресурсами процессы обучения преподавателей и сотрудников вуза вопросам повышения качества подготовки специалистов;
- предоставляют ли преподавателям и сотрудникам возможность участвовать в деятельности по улучшению качества подготовки специалистов, включая возможность подготовки, принятия и реализации ими управленческих решений;
- оказывают ли личную помощь преподавателям, сотрудникам и обучаемым, участвующим в мероприятиях по повышению качества подготовки специалистов (выделение ресурсов, оргтехники, помещений, создание комфортных условий и др.);
- доводят до сотрудников цели, задачи и принципы учебной, методической, организационной, маркетинговой, информационной, рекламной и др. деятельности при подготовке специалистов.

## **1в. Каким образом руководство участвует в работе с потребителями, конкурентами, поставщиками, партнерами и другими организациями**

Оценивается применительно к руководителям вуза всех уровней:

- каким образом они лично изучают, насколько понимают потребности сторонних организаций и как отвечают на них; как взаимодействуют с другими вузами и организациями по вопросам обеспечения качества подготовки специалистов;

- участвуют ли лично в деятельности профессиональных организаций, подготовке и проведении конференций и семинаров;

- содействуют ли лично распространению принципов всеобщего управления качеством (TQM) вне вуза.

- организуют совместную деятельность по улучшению качества подготовки специалистов.

## **1г. Как и в какой степени руководство оценивает и поощряет усилия и достижения отдельных преподавателей, сотрудников, студентов, а также групп (ВТК, проектных команд и прочее)**

Оценивается применительно к руководителям вуза всех уровней:

- каким образом они участвуют в своевременном и соответствующем признании усилий отдельных преподавателей, сотрудников, подразделений и групп внутри вуза;

- каким образом они участвуют в своевременном и соответствующем признании усилий отдельных людей и групп вне вуза, в том числе в учреждениях, в которых учатся абитуриенты, а также на предприятиях и в организациях, где работают выпускники вуза.

- изучают результаты маркетинговых служб, итоги мониторинга, опросов, анкетирования по вопросам организации и качества образовательной деятельности.

## **Критерий 2. ПЛАНИРОВАНИЕ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

### **2а. Как и в какой степени собирается и используется разносторонняя информация при планировании**

Оценивается, как вуз собирает и использует при планировании информацию, относящуюся к:

- предприятиям и ведомствам, где работают подготовленные в вузе специалисты;

- преподавателям и сотрудникам вуза;

- абитуриентам и школам, в которых они учатся;

- обучаемым;

- другим организациям и обществу в целом;

- внутренним показателям деятельности сотрудников и подразделений вуза;
- результатам проведенных самооценок деятельности вуза;
- поставщикам оборудования и материалов;
- лучшим достижениям других вузов;
- новым подходам в области обеспечения качества подготовки специалистов;
- социальным и правовым вопросам;
- экологическим и демографическим показателям;
- новым технологиям обучения.

#### **2б. Как осуществляется планирование для обеспечения качества подготовки специалистов**

Оценивается, каким образом вуз:

- разрабатывает стратегию, цели и перспективы своей деятельности в области обеспечения качества подготовки специалистов;
- представляет систему управления и контроля качества подготовки специалистов;
- разрабатывает планы в соответствии со своими целями и перспективами;
- учитывает различные краткосрочные и долгосрочные требования;
- учитывает потребности и ожидания всех сторон, заинтересованных в деятельности вуза;
- определяет свои преимущества в конкурентной борьбе в настоящее время и в будущем.

#### **2в. Как и в какой степени стратегия, цели и планы вуза доводятся до подразделений, персонала и обучаемых**

Оценивается, каким образом вуз:

- развертывает стратегию, цели, планы и политику в области обеспечения качества подготовки специалистов по всем уровням и подразделениям;
- доводит стратегию, цели и планы до персонала и обучаемых;
- координирует выполнение и актуализацию планов, обеспечивает контроль реализации планов и достижения целей;
- выявляет осведомленность персонала и обучаемых о стратегии, целях и планах вуза.

#### **2г. Как обеспечивается регулярный анализ и корректировка стратегии, целей и планов вуза**

Оценивается, каким образом вуз:

- оценивает эффективность существующего процесса планирования;
- актуализирует и совершенствует стратегию, цели и планы;
- совершенствует свою организационную структуру для выполнения стратегии и планов, достижения установленных целей.

### **Критерий 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОТЕНЦИАЛА ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ, СОТРУДНИКОВ, ОБУЧАЕМЫХ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

#### **3а. Как планируется и совершенствуется работа с персоналом и обучаемыми**

Оценивается, каким образом вуз:

- согласует кадровую политику со стратегией и целями вуза, с политикой и планами в области обеспечения качества подготовки специалистов;
- разрабатывает и применяет методы обследования персонала, (представляются, в том числе, результаты анкетирования преподавателей, сотрудников и обучаемых);
- осуществляет набор персонала и его продвижение по службе;
- применяет новаторские приемы для улучшения работы с преподавателями, сотрудниками, обучаемыми.

#### **3б. Как поддерживаются и развиваются способности и квалификация преподавателей и сотрудников**

Оценивается, каким образом вуз:

- определяет и сочетает способности преподавателей и сотрудников с целями вуза;
- разрабатывает и реализует планы подготовки и переподготовки преподавателей и сотрудников, в том числе по вопросам управления качеством;
- развивает способности преподавателей и сотрудников;
- развивает умение работать в группе сотрудников из различных подразделений;
- обеспечивает непрерывность обучения преподавателей и сотрудников;
- анализирует эффективность различных форм подготовки и переподготовки преподавателей и сотрудников.
- определяет и сочетает способности работников (при формировании кадров подсистемы образовательных услуг) с целями и планами по развитию качества;
- обучает педагогическим новациям, методам психологического взаимодействия в профессиональной группе.

#### **3в. Как и в какой степени обеспечивается согласованность целей отдельных преподавателей, сотрудников, обучаемых, групп и вуза в целом**

Оценивается, каким образом вуз:

- согласует между собой индивидуальные цели преподавателей, сотрудников, обучаемых с целями подразделений, различных групп и вуза;
- обеспечивает пересмотр и актуализацию индивидуальных и групповых целей, в том числе на основе самооценки своей деятельности.

### **3г. Как поощряются и признаются инициатива и участие персонала и обучаемых в деятельности по обеспечению качества подготовки специалистов**

Оценивается, каким образом вуз:

- обеспечивает возможности принятия персоналом мер по улучшению деятельности вуза и оценивает их эффективность;
- поддерживает участие отдельных преподавателей, сотрудников, групп и подразделений в процессе улучшения деятельности вуза;
- создает систему поощрения преподавателей, обучаемых, сотрудников и групп, вовлеченных в работу по повышению качества подготовки специалистов.

#### **3д. Каким образом осуществляется общение между преподавателями, сотрудниками и руководителями**

Оценивается, как вуз:

- определяет потребности персонала в общении между собой и в обмене информацией;
- организует общение и обмен информацией по горизонтали (в среде работников одного уровня и однотипного характера деятельности) и вертикали (между исполнителями и руководителями) структуры вуза, между различными подразделениями вуза;
- анализирует и улучшает эффективность общения и обмена информацией между преподавателями, сотрудниками и руководителями.
- оценивает и улучшает эффективность обмена информацией, общения, маркетинговых исследований и мониторинга образовательной системы.

#### **3е. Как обеспечивается в организации социальная защита персонала**

Оценивается, каким образом вуз:

- содействует осведомленности преподавателей и сотрудников в вопросах безопасности труда, здравоохранения и защиты окружающей среды;
- содействует вовлечению преподавателей и сотрудников в решение вопросов повышения безопасности жизнедеятельности;
- обеспечивает дополнительную социальную защиту преподавателям, сотрудникам и обучаемым;
- обеспечивает необходимые удобства персоналу и обучаемым;
- содействует общественной и культурной активности преподавателей, сотрудников и обучаемых.

## **Критерий 4. РАЦИОНАЛЬНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ**

По всем пяти составляющим необходимо приводить факты, примеры и указывать измеряемые показатели, доказывающие эффективное управление различными ресурсами для обеспечения качества подготовки специалистов.

### **4а. Как осуществляется управление финансовыми ресурсами**

Оценивается, каким образом вуз:

- планирует финансовую деятельность, управляет финансовыми планами;
- работает над улучшением финансовых показателей (с указанием основных финансовых показателей для данного вуза), приведенной в составляющей критерия 9а;
- управляет инвестициями, заемными средствами;
- анализирует «затраты на качество»;
- анализирует и улучшает управление финансовыми ресурсами.
- управляет кредитами, в том числе внутренними, связанными с развитием системы качества подготовки специалистов.

### **4б. Как осуществляется управление информационными ресурсами**

Оценивается, каким образом вуз:

- обеспечивает доступ всем преподавателям, сотрудникам и обучаемым к необходимым для работы и обучения информационным ресурсам;
- структурирует различные информационные ресурсы и управляет ими для достижения своих целей;
- обеспечивает достоверность, полноту и сохранность всех информационных ресурсов.

### **4в. Как осуществляется взаимодействие с поставщиками (учебными заведениями, предприятиями и т.д.) и управление закупками (оборудование, материалы, услуг и т.д.)**

Оценивается, каким образом вуз:

- развивает, в соответствии со своей стратегией и целями, взаимоотношения с учебными заведениями, выпускники которых являются обучаемыми;
- выбирает поставщиков оборудования, материалов и услуг;
- развивает взаимоотношения с поставщиками оборудования, материалов и услуг в соответствии со своими целями;
- развивает отношения с разработчиками образовательных программ, обучающих средств, методических материалов;
- улучшает технологичность образовательного процесса;
- стимулирует работу по привлечению крупных заказчиков специалистов;
- осуществляет меры по обеспечению академической дисциплины и снижению отсева обучаемых по дополнительным программам.



#### **4г. Как осуществляется управление зданиями, оборудованием и другим имуществом**

Оценивается, каким образом вуз:

- осуществляет управление всем своим имуществом в соответствии со стратегией и целями;
- обеспечивает поддержание своего имущества в надлежащем состоянии.
- учитывает воздействие зданий, оборудования и другого имущества, а также материалов на окружающую среду и своих сотрудников (включая здоровье и безопасность);

#### **4д. Как осуществляется управление технологиями обучения и интеллектуальной собственностью**

Оценивается, каким образом вуз:

- эффективно использует существующие технологии обучения;
- разрабатывает новые технологии обучения;
- находит и оценивает альтернативные и новые технологии обучения;
- использует и защищает интеллектуальную собственность;
- использует результаты научно-исследовательской деятельности для подготовки кадров.

### **Критерий 5. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

В данном критерии должны быть представлены доказательства эффективного управления в вузе процессами, обеспечивающими выполнение требований внешних и внутренних потребителей по уровню подготовки кадров.

#### **5а. Каким образом определяются процессы, наиболее важные для результатов работы вуза, как оценивается влияние этих процессов на качество подготовки специалистов**

Оценивается, как вуз:

- определяет и документирует наиболее важные (ключевые) процессы;
- оценивает влияние наиболее важных (ключевые) процессов на качество подготовки специалистов.

#### **5б. Как осуществляется систематическое управление процессами**

Оценивается, как вуз:

- определяет ответственных за ключевые процессы;
- устанавливает требования к документированным процессам и контролирует выполнение этих требований;
- использует результаты оценки документированных процессов;
- применяет системы стандартов (стандарты серии ИСО 9000 или другие), в том числе стандарты вуза;
- использует компьютерные технологии для управления процессами.

**5в. Каким образом осуществляется анализ процессов, устанавливаются цели по их совершенствованию**

Оценивается, как вуз:

- анализирует документированные процессы;
- определяет и применяет методы улучшения документированных процессов;
- устанавливает цели при совершенствовании документированных процессов;
- соотносит текущие цели по улучшению процессов с прошлыми достижениями вуза;
- согласует цели совершенствования процессов со стратегией и целями вуза.

**5г. Каким образом совершенствуются процессы на основе нововведений и использования творческой активности сотрудников и обучаемых**

Оценивается, как вуз:

- использует творческую инициативу преподавателей, сотрудников и обучаемых в ходе совершенствования процессов;
- совершенствует организационную структуру для содействия творческой инициативы персонала и внедрению нововведений;
- использует обратную связь с преподавателями, сотрудниками и обучаемыми для инициирования их творческой активности;
- привлекает научный персонал к подготовке специалистов.

**5д. Каким образом вносятся изменения в процессы и оценивается эффективность измененных процессов**

Оценивается, как вуз:

- определяет методы внесения изменений в документированные процессы;
- контролирует внедрение новых или измененных документированных процессов;
- доводит информацию об изменениях в процессах до персонала;
- обучает сотрудников перед внедрением изменений в процессах;
- анализирует влияние изменений в процессах на результаты деятельности вуза по подготовке специалистов.

## **Критерий 6. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (РЫНКА ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ) КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

### **ба. Степень удовлетворенности потребителей качеством подготовки выпускников вуза.**

Оценивается (на основе опросов, анкетирования, официальных отзывов, аттестационно-аккредитационного обследования, договоров о сотрудничестве и др.) мнение внешних и внутренних потребителей по следующим аспектам:

- подготовка специалистов:
  - соответствие уровня подготовки установленным требованиям и пожеланиям потребителей;
  - профессиональный рост выпускников вуза.
  - показатели спроса на выпускников вуза (заказы на специалистов, данные трудоустройства выпускников);
- взаимоотношений с потребителями:
  - взаимодействие и взаимоотношения сотрудников и преподавателей вуза с потенциальными и реальными потребителями в ходе организации и реализации образовательного процесса;
  - реагирование вуза на запросы и жалобы;
  - убедительность предоставления гарантий качества потребителю (потенциальному и реальному);
  - результаты анкетирования потребителей о степени их удовлетворенности содержанием, организацией и обеспечением образовательного процесса вуза;
- привлекательности вуза:
  - намерения потенциальных потребителей получить специалистов и реальных потребителей получать новых специалистов в будущем;
  - желания потребителей развивать связи и сотрудничать с вузом по различным направлениям деятельности;
  - желания потребителей рекомендовать вуз другим (потенциальным) потребителям;
  - предпочтения потребителя (потенциального и реального) данного вуза конкурентам;
  - мнения потребителей об уровне доступности, информационной открытости, гибкости, активности, отзывчивости и надежности работников вуза, его деятельности.
- мнение внутренних потребителей (обучаемых) по вопросам:
  - удовлетворенность образовательными программами вуза;
  - удовлетворенность методами обучения и организацией учебного процесса;
  - удовлетворенность отношением преподавателей и сотрудников вуза;

- удовлетворенность обслуживанием обучаемых (библиотечное, информационное, социальное, организационное и т.д.).

#### **6б. Каким образом вуз проводит мониторинг качества подготовки специалистов и выявляет области улучшения своей деятельности**

Оцениваются:

- наличие службы мониторинга качества подготовки специалистов;
- анализ конкурентоспособности выпускников вуза в образовательной и научной деятельности, в промышленности и других сферах рынка трудовых ресурсов;
  - вузовская система оценки качества процессов (преподавания, воспитания, текущего контроля учебного процесса, зачетно - экзаменационных семестровых сессий и итоговой квалификационной аттестации и др.);
  - вузовская система анализа качества подготовки специалистов;
  - анализ рекламаций на качество подготовки специалистов;
  - уровень выполнения гарантийных обязательств;
  - наличие и доля долговременных заказчиков на выпускников вуза;
  - продолжительность взаимодействия с потребителями;
  - анализ эффективности рекомендаций долговременных заказчиков выпускников вуза;
- вузовские деловые (партнерские) связи с постоянными, долговременными потребителями выпускников, научных и других разработок вуза.

### **Критерий 7. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ И СОТРУДНИКОВ РАБОТОЙ В ВУЗЕ**

#### **7а. Степень удовлетворенности преподавателей и сотрудников работой в вузе.**

Оценивается на основе опросов, анкетирования и других методов изучения непосредственного мнения степенью удовлетворенности преподавателей и сотрудников:

- доступностью информации;
- полномочиями;
- равными возможностями участия преподавателей вуза в деятельности вуза (на основе открытого конкурса или результатов внутривузовской аттестации);
- участием преподавателей и сотрудников в принятии управленческих решений;
- отношением со стороны руководства;
- возможностями повышения квалификации;
- признанием успехов и достижений;

- принципами, целями, задачами и политикой вуза;
- деятельностью администрации;
- условиями оплаты труда;
- условиями организации труда и оснащения рабочего места;
- удобством и услугами;
- охраной труда и его безопасностью;
- гарантиями занятости в соответствии с контрактом;
- отношениями в коллективе и рабочей обстановкой;
- управлением изменениями в деятельности вуза;
- системой информационного обеспечения;
- системой питания, медицинского и другого обслуживания;
- возможностями предоставления льгот (отдых, санаторное лечение и др.);
- ролью вуза в обществе и в соответствующей профессиональной области.

#### **7б. Самооценка вуза в отношении степени удовлетворенности работой преподавателей и сотрудников.**

Оценивается, как вуз оценивает степень удовлетворенности преподавателей и сотрудников:

- вовлеченностью в систему управления качеством;
- преимуществами работы в профессиональной группе;
- признанием заслуг отдельных работников и групп;
- реальным влиянием результатов опроса или анкетирования преподавателей и сотрудников на деятельность вуза и направлений его развития;
- признанием квалификационного уровня работающих в вузе;
- условиями работы (пропуски рабочих дней, уровень заболеваемости, жалобы, текучесть кадров, нарушения дисциплины, использование льгот и услуг, нарушения принципа равных возможностей при приеме на работу);
- взаимоотношениями с администрацией (точность и четкость в действиях администрации, обоснованность управленческих решений, эффективность обмена информацией, оперативность реагирования администрации на запросы и жалобы, оценка администрацией повышения научно-педагогической и другой профессиональной квалификации).

### **Критерий 8. ВЛИЯНИЕ ВУЗА НА ОБЩЕСТВО**

#### **8а. Уровень восприятия вуза обществом.**

Оценивается (на основе данных опросов, отчетов, публичных встреч, презентаций, мнений государственных органов) восприятие обществом следующих аспектов деятельности вузов:

- информационная открытость вуза по отношению к обществу (взаимоотношения вуза с властями, отраслевым руководством, другими вузами и образовательными учреждениями общего среднего и среднего профессионального образования, предприятиями, научными и другими организациями различных профессиональных сфер, рекламно-информационная деятельность);

- участие вуза в жизни общества (роль вуза в системе образования, его конкурентная позиция, создание культурной среды, участие в выставках, творческих конкурсах, программах благотворительности, поддержки инвалидов, роль вуза в развитии отечественной науки, промышленности и других профессиональных сфер);

- участие вуза в разработке экологически чистых материалов, экологическом обеспечении технологических процессов, а также в реализации программ развития охраны труда и защиты окружающей среды, воспитание выпускников в духе социальной и гражданской ответственности, приверженности здоровому образу жизни;

- направленность деятельности вуза на режимы экономии энергии и других ресурсов;

- признание вуза и его работников (статус вуза, установленный Правительством РФ, государственные награды, премии Президента РФ, государственные премии РФ, премии Правительства РФ, почетные звания, почетные отраслевые звания и награды, признание в академической системе, публикации о деятельности вуза в печати и т.д.).

#### **8б. Самооценка вуза в отношении его воздействия на общество.**

В числе объектов оценки, кроме названных в п. 8а, может быть информация о том, как организация изучает, прогнозирует и улучшает удовлетворенность общества своей деятельностью, в том числе по таким аспектам, как:

- воздействие вуза на развитие кадрового обеспечения профессиональных сфер рынка трудовых ресурсов;

- взаимодействие вуза с властями по вопросам лицензирования, аттестации, аккредитации, сертификации, защиты авторских прав, защиты интеллектуальной собственности, содействия развитию международного сотрудничества, патентной деятельности, планирования, стандартизации и др.;

- уровень деятельности (все виды деятельности) вуза, развитие медицинского и социального обеспечения, спорта, досуга, культурной среды, благотворительная деятельность и добровольная (общественная) работа;

- роль вуза в системе защиты окружающей среды, охраны труда и безопасности жизнедеятельности;

- деятельность вуза по сбережению энергии и других ресурсов;

- учет интересов общества в деловой активности.

## **Критерий 9. РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ВУЗА**

Самооценка должна продемонстрировать достижения организации в виде результатов, тенденций и целей в сравнении их с собственными планами и аналогичными показателями конкурентов или лучших организаций.

### **9а. Финансовые показатели работы вуза.**

Оцениваются факторы (показатели):

- показатели доходов вуза и системы их распределения;
- показатели бухгалтерского баланса;
- показатели движения денежных средств (платежи в бюджет, источник и структура капиталовложений, эксплуатационные расходы и др.);
- показатели финансового состояния (финансовая устойчивость, финансовое обеспечение направлений и видов деятельности вуза, систем дополнительной оплаты труда и др.);
- затраты на обеспечение качества.

### **9б. Качество подготовки специалистов и другие результаты работы вуза**

Объектами оценки могут быть любые нефинансовые результаты. Оценки могут относиться к результатам ключевых процессов, описанным в критериях 4 и 5.

В частности, могут оцениваться следующие показатели:

- сопоставление качества подготовки специалистов вуза с показателями конкурентов (рейтинг вуза);
- сертификация вузовской системы качества (отраслевая, государственная, международная);
- авторитетность научных школ вуза;
- участие вуза в решении острых социальных образовательных проблем (обучение инвалидов в режиме благотворительности; переподготовка демобилизованных армейских кадров и др.);
- спектр и уровни программ, реализуемых в вузе;
- спектр форм обучения (очное, очно-заочное, заочное обучение, дистанционное обучение, экстернат) в вузе;
- динамика обновления программ обучения, методической и информационной баз;
- степень полноты, достоверности, доступности и своевременности информации о деятельности вуза;
- уровень организационного, маркетингового, мониторингового обеспечения и управления деятельностью вуза;
- разработка и внедрение высокоэффективных образовательных технологий;
- квалификационный рост преподавателей, работающих в вузе;
- уровень рекламной и информационно-консультационной службы вуза во внешней сфере;

- весомость (качественная и количественная) деятельности вуза (в стране, регионе, области, городе);
- участие в международной образовательной или научно-методической деятельности;
- эффективность деятельности вуза в отношении продвижения по службе, развития карьеры закончивших обучение;
- сбалансированность потребителей (ориентация на сочетание индивидуальных и групповых заказчиков специалистов);
- результативность использования информации от потребителей для совершенствования качества подготовки специалистов;
- уровень комфортности условий обучения, динамика обновления материально-технической базы.



## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
имени адмирала Г.И.Невельского

### П Р И К А З

г. Владивосток

№ \_\_\_\_\_

### О проведении внутреннего аудита

В связи с предстоящей ресертификацией (подтверждением сертификата) системы менеджмента качества в 2010 году в МГУ им. адм. Г. И. Невельского и в соответствии с графиком проведения аудита

### П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Провести внутренний аудит Системы менеджмента качества во всех структурных подразделениях МГУ в период: с 15 января 2010 года по 15 апреля 2010 года.
2. Назначить председателем комиссии по проведению внутреннего аудита уполномоченного по качеству .
3. Утвердить состав комиссии по проведению внутреннего аудита ( приложение № 1)
4. Утвердить программу аудита (приложение № 2).
5. Утвердить график внутреннего аудита (приложение №3).
6. Назначить ответственным за проведение внутреннего аудита директора управления стандартизации, сертификации и качества Ф.И.О.
7. Председателю комиссии представить акт проверки в срок до \_\_\_\_ мая 201\_\_ года.
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Первый проректор**

**Ф.И.О.**

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б-1

График проведения внутреннего аудита СМК на 20\_\_\_\_ год

№	Подразделение	Дата
01	Управление делами	
02	Институт Морская академия	
03	Морской технологический институт	
04	Институт автоматике и информационных технологий	
05	Морской физико-технический институт	
07	Гуманитарный институт	
08	Департамент общего образования	
09	Институт управления на транспорте	
10	Институт социально-политических проблем управления	
11	Учебный отдел	
12	Институт Восточной Азии	
13	Управление научно-исследовательской и инновационной деятельности	
14	Открытый морской институт	
15	Финансово экономическое управление	
16	Управление воспитательной работы	
18	Управление кадров	
20	Управление материально-технического обеспечения	
21	Ученый Совет	
22	Управление кап. ремонта, реконструкции, модернизации, подготовки и контроля производства	
23	Научно –технический информационный центр	
24	Центр охраны прав интеллектуальной собственности	
25.	Административно-хозяйственное управление	
27	Международная служба	
30	Институт послевузовского профессионального образования	
33	Управление стандартизации, сертификации и качества	
35	Служба правового управления недвижимым имуществом	
43	Центр информационных технологий	
45	Факультет водных видов спорта	
46	Институт защиты моря	
53	Юридическое управление	
59	Научно-методический отдел	

Главный аудитор

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ год

**Список внутренних аудиторов  
МГУ им. адм. . Г. И. Невельского**

приложение №1

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор МГУ им.  
адм Г.И.Невельского  
\_\_\_\_\_Ф.И.О.  
\_\_\_\_\_200 г

Состав аудиторской группы:

1. Борисов Сергей Иванович, декан [факультета электроники и информационных технологий](#);
2. Жеретинцева Наталья Николаевна, доцент кафедры вычислительной техники;
3. Зеленина Эльвира Евгеньевна, начальник управления воспитательной работы;
4. Клоков Владимир Викторович, директор аналитического центра непрерывных образовательных технологий;
5. Новикова Надежда Васильевна, директор управления стандартизации, сертификации и качества;
6. Писклов Владимир Анатольевич, начальник центра тренажерной подготовки кафедры управления судном;
7. Полякова Валентина Ивановна, начальник отдела стандартизации и сертификации;
8. Поршкевич Наталья Юрьевна, начальник центра компьютерных технологий в управлении;
9. Терентьева Любовь Васильевна, декан факультета управления морским транспортом;
10. Юзов Александр Дмитриевич, заместитель проректора по учебной работе – начальник учебного отдела;
11. Петренко Татьяна Владимировна, начальник отдела обеспечения качества подготовки специалистов;
12. Коломеец Наталья Александровна, начальник отдела аудита.

<b>Контрольный лист внутренней проверки</b>		
Проверяющий:	Дата проверки	
Проверяемое подразделение		
Что проверить	Что установлено (выявлено)	Какому НД, пункту не соответствует
1. Политика руководства Предприятия в области качества. Наличие и осведомленность подразделений и сотрудников		
2. Наличие Ответственных за качество (Распоряжение по подразделению)		
3. Положение о структурных подразделениях с элементами СМК		
• организационная структура;		
• матрица ответственности;		
• номенклатура дел.		
4. Должностные инструкции с элементами СМК		
5. Перспективные и годовые планы работы (с отметками о выполнении), отчеты, анализ результатов работы, отчет по самообследованию)		
6. Календарные учебные планы (за последние 5 лет)		
7. Учебные поручения (за последние 5 лет)		
8. Рабочие учебные планы и выписки из расписаний занятий по всем уровням и формам обучения (на год проверки)		
9. Индивидуальные планы работ преподавателей (за последние 5 лет)		
10. Протоколы заседания кафедры (за последние 5 лет). (Обратить внимание на воспитательную работу, отчеты преподавателей, аспирантов, кураторов учебных групп).		
11. Информация о программно-методическом обеспечении учебного процесса (обучающие программы, доступ к базам данных)		
12. Учебно-методические комплексы по всем дисциплинам, закрепленных за кафедрой на основании рабочего учебного плана.		
13. Мониторинг качества образования		
14. Сведения о повышении квалификации ППС кафедры (за последние 5 лет):		
15. Тематика выпускных квалификационных работ за последние 5 лет. Экзаменационные билеты по ГЭК, если государственный экзамен проводится по дисциплине, закрепленной за кафедрой. Выпускные квалификационные работы за последние 5 лет.		

16. База данных выпускников.		
17. Государственные образовательные стандарты по образовательным программам, по которым кафедра осуществляет выпуск специалистов.		
18. Приказы по закреплению обучающихся за базами практик, отчеты о прохождении практик, характеристики с предприятий и организаций. Договора с предприятиями и организациями, представляющим места практик по образовательным программам.		
19. Журнал посещений занятий, контрольных посещений, открытых лекций, графики контроля.		
20. Научно-исследовательские работы в учебном процессе и использование результатов планирования и отчетность.		
21. Воспитательная работа, планирование, отчетность.		
22. Информация о библиотечных фондах по дисциплинам, закрепленных за кафедрой, и динамике их обновления.		
23. Учебники, учебные пособия, в том числе с грифами Минобразования и науки, Минтранса, УМО. РУМЦ, изданные кафедрой за последние 5 лет.		
24. Перечень учебных лабораторий, специализированных аудиторий и кабинетов, информация об их использовании в учебном процессе с указанием учебно-лабораторного оборудования, технических и электронных средств обучения.		
25. Перечень методик выполнения измерений/испытаний/контроля (для испытательных лабораторий). Метрологическая служба		
26. Перечень средств измерения. Сведения о поверках/калибровках/аттестации средств измерения/контроля/испытания		
27. Перечень оборудования. Сведения о ремонтах оборудования, его проверках на технологическую точность		
28. Проверка состояния инфраструктуры, результаты проверок состояния помещений соответствующего оборудования (энергоснабжения, вентиляции, обогрева и т.д.) и соблюдение правил БЖД		
29. Влияние производственной среды на качество работы		
30.. Наличие и описание процедур СМК:		
-Разработка процессов жизненного цикла (ПЖЦ)		
- Включить в индивидуальные планы участие в обучающих семинарах, участие в разработках СТО, аудитах, самообследовании		
- Ведение журналов регистрации документов по СМК		

- Ведение журналов несоответствий		
31. Документы, подтверждающие проведение анализа процессов СМК организации (относящиеся к подразделению), оценка их эффективности и результативности		
32. Организация работы с предприятиями и организациями,		
33. Альбом бланков		
34. Финансирование СМК		
35. Аудит (результаты работы комиссий СМК по проверке)		

## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### Вопросник для проведения аудита

1. Есть ли документально оформленная структура подразделения
2. Разработано утверждено ли Положение о деятельности
3. Представлены ли основные процессы в образовательных программах и рабочих программах курсов, в расписании занятий
4. Осуществляется ли оценка экономической эффективности процессов
5. Имеется ли отработанная технология реализации основных и вспомогательных процессов
6. Определены ли критерии и методы для оценки качества образовательного процесса.
7. Имеются ли ресурсы и информация, необходимые для выполнения и мониторинга этих процессов
8. Существуют ли методики оценки качества обучения
9. Чем руководствуется деятельность факультета
10. Полностью ли документирован учебный процесс
11. Существует ли система идентификации для процессов и услуг.
12. Существует ли внутренняя система контроля исполнения принятых решений.
13. Создает ли руководство университета условия для установления, совершенствования и пересмотра с точки зрения актуальности целей по качеству процессов и доводит до сведения сотрудников.
14. Существует ли система контроля качества (внутренний аудит - самоанализ) реализации процессов.
15. Как определяется удовлетворенность курсантов, студентов ....
16. Определены ли и обеспечены ресурсы для поддержания и повышения результативности процессов
17. Имеются ли записи, указывающие на лицо, предоставившее услугу
18. Предпринимаются ли корректирующие действия для устранения причин несоответствий для предотвращения повторного их возникновения
19. Все ли сотрудники нацелены на постоянное улучшение качества работы

## ПРИЛОЖЕНИЕ Е

### Программа аудита адекватности документации (требования к документации СМК)

- 1 Внешний вид документа.
- 2 Соответствие форм страниц его названия, обозначения, структурного построения.
- 3 Наличие подписей и дат разработчиков, проверяющих, согласующих и утверждающих документ.
- 4 Обеспечение непрерывности при различных процессах (деятельности).
- 5 Описание процесса с достаточным уровнем детализации.
- 6 Наличие условий для функционирования СМК: описание порядка процесса, обученный персонал, ресурсы, документирование результатов процесса, способы проверки и взаимодействие при выполнении процесса.
- 7 Системность - документация должна быть структурированной с указанием четких взаимосвязей между документами.
- 8 Функциональная полнота - документация должна отражать необходимые аспекты деятельности в СМК и содержать исчерпывающую информацию о процессах и процедурах.
- 9 Адекватность - соответствия требованиям стандартов ИСО серии 9000.
- 10 Идентифицируемость - каждый лист должен быть однозначно отнесен к определенному документу, а документ к определенной части системы.
- 11 Адресность - каждый документ должен быть адресован к конкретным исполнителям.
- 12 Простота - текст документа должен быть краток и точен, однозначен и понятен для исполнителя. Использование точных и однозначных терминов и определений.
- 13 Актуализированность - все изменения должны своевременно вноситься во все экземпляры документа.



УТВЕРЖДАЮ  
Главный аудитор

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
20\_\_

**ОТЧЕТ**

о проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества

в/на \_\_\_\_\_  
название подразделения(процесса)

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. проведен внутренний аудит \_\_\_\_\_  
название подразделения(процесса)

\_\_\_\_\_ группой \_\_\_\_\_ экспертов-аудиторов \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ составе

\_\_\_\_\_ главный эксперт-аудитор \_\_\_\_\_. Аудит плановый / внеплановый из-за:

*указать причину внепланового аудита*

1. В ходе аудита установлены следующие оценки: 0 баллов

1 балл \_\_\_\_\_  
2 балла \_\_\_\_\_  
3 балла \_\_\_\_\_

Итоговая оценка: \_\_\_\_\_

2. Отмечены следующие отклонения, которые подлежат устранению:

\_\_\_\_\_ 3. По итогам аудита в подразделении проведен анализ отклонения/й и разработаны корректирующие действия № \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 200 г.

Главный эксперт-аудитор  
\_\_\_\_\_  
подпись (фамилия)  
"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_

Начальник  
\_\_\_\_\_  
подпись (фамилия)  
"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_

4. Корректирующие действия внедрены, проверка эффективности проведена, повторный аудит отклонения/й проведен. Отклонение/я устранено ( не устранено и требуются дополнительные корректирующие действия).

Главный эксперт-аудитор  
\_\_\_\_\_  
подпись (фамилия)  
"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_

Начальник  
\_\_\_\_\_  
подпись (фамилия)  
"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_

**Протокол внутренней проверки № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_**

Аудит

плановый

/

внеплановый

из-

за: \_\_\_\_\_

*указать причину внепланового аудита*

Раздел	Название раздела	Оценка				Примечание
		3	2	1	0	
<b>4.2</b>	<b>Требования к документации</b>	-	-	-	-	
4.2.3	Управление документацией					
4.2.4	Управление записями					
<b>5</b>	<b>Ответственность руководства</b>	-	-	-	-	
5.1	Обязательства руководства					
5.2	Ориентация на потребителя					
5.3	Политика в области качества					
5.4	Планирование					
5.5	Ответственность, полномочия и обмен информацией					
5.6	Анализ со стороны руководства					
<b>6</b>	<b>Менеджмент ресурсов</b>	-	-	-	-	
6.1	Обеспечение ресурсами					
6.2	Человеческие ресурсы					
6.3	Инфраструктура					
6.4	Производственная среда					
<b>7</b>	<b>Процессы жизненного цикла продукции</b>	-	-	-	-	
7.1	Планирование процессов жизненного цикла					
7.2	Процессы, связанные с потребителем					
7.3	Проектирование и разработка					
7.4	Проведение семестровых испытаний					
7.5	Идентификация и прослеживаемость					
7.6	Контроль образовательных услуг					
<b>8</b>	<b>Измерение, анализ и улучшение</b>	-	-	-	-	
8.2	Мониторинг и измерение					
8.3	Анализ и устранение несоответствий					
8.4	Анализ данных					
8.5	Улучшение					
8.5.2	Корректирующие действия					
8.5.3	Предупреждающие действия					
<b>Итого: количество ответов по столбцам</b>						
<b>Количество баллов по столбцам</b>						
Фактическое кол-во баллов / / Возможное кол-во баллов						Итоговая оценка:

Главный эксперт-аудитор  
 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 \_\_\_\_\_  
 " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_  
 (подпись) (фамилия)  
 Аудиторы \_\_\_\_\_  
 (\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Руководитель \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_  
 (подпись) (фамилия)

## РЕГИСТРАЦИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ

Наименование проверяемого подразделения:		Дата:	
Порядковый №	Описание уведомлений	Раздел ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Подтверждение корректирующих действий
Руководитель проверки: _____	Эксперт: _____	Представитель проверяемого подразделения: _____	

## РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ

Наименование проверяемого подразделения:		Дата:	
Порядковый №	Описание несоответствия	Раздел ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Подтверждение корректирующих действий
Руководитель проверки: _____	Эксперт: _____	Представитель проверяемого подразделения: _____	



