



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

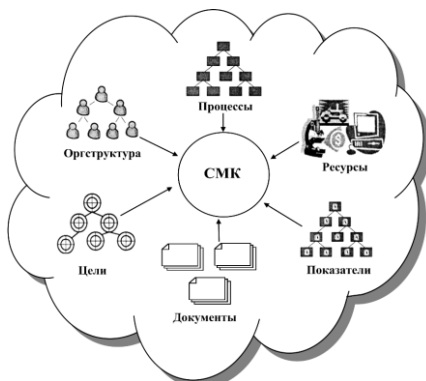
Белорусский национальный
технический университет

Республиканский институт инновационных технологий

А. А. Ракицкий
Т. В. Зуёнок

ПОСОБИЕ

для ответственных за функционирование
системы менеджмента качества
в структурных подразделениях БНТУ



М и н с к
Б Н Т У
2 0 1 2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Белорусский национальный технический университет

Республиканский институт инновационных технологий

А. А. Ракицкий
Т. В. Зуёнок

ПОСОБИЕ

для ответственных за функционирование
системы менеджмента качества
в структурных подразделениях БНТУ

Минск
БНТУ
2012

УДК 378.662(476-25):005.6(072)

ББК 74.58к0

P19

Рецензенты:

В. Л. Соломахо, В. Г. Смирнов

Ракицкий, А. А.

P19 Пособие для ответственных за функционирование системы менеджмента качества в структурных подразделениях БНТУ / А. А. Ракицкий, Т. В. Зуёнок. – Минск : БНТУ, 2012. – 30 с.
ISBN 978-985-525-979-5.

В пособии изложены основные сведения о международных стандартах ISO серии 9000. Дано краткое описание системы менеджмента качества БНТУ. Приведены типовые формы документов и записей структурных подразделений университета. Сформулированы методические рекомендации для подготовки структурных подразделений к внутренним аудитам.

Учебное издание предназначено для повышения квалификации работников учреждений образования.

УДК 378.662(476-25):005.6(072)

ББК 74.58к0

ISBN 978-985-525-979-5

© Ракицкий А. А., Зуёнок Т. В., 2012

© Белорусский национальный
технический университет, 2012

Содержание

1	Стандарты ISO серии 9000.....	4
2	Термины и определения.....	4
3	Основные принципы менеджмента качества.....	6
4	Оглавление стандарта СТБ ISO 9001–2009.....	7
5	Процессный подход.....	8
6	Схема процессов СМК БНТУ.....	11
7	Органиграмма СМК БНТУ.....	12
8	Перечень документов СМК БНТУ.....	13
9	Документы и записи структурного подразделения.....	14
10	Идентификация копий стандартов.....	15
11	Форма журнала регистрации документов.....	16
12	Форма листа ознакомления работников с документами.....	17
13	Форма журнала регистрации несоответствий.....	17
14	Форма плана корректирующих и предупреждающих действий... ..	18
15	Перечень положений, должностных (рабочих) инструкций.....	18
16	Перечень учебно-программной документации.....	19
17	Сведения о комплексном учебно-методическом обеспечении дисциплин, закрепленных за кафедрой.....	19
18	Характеристика ППС кафедры по наличию ученых степеней и ученых званий.....	20
19	Характеристика ППС кафедры по возрасту, стажу, соответствию образования.....	20
20	Распределение нагрузки кафедры по группам ППС.....	21
21	Сведения о повышении квалификации ППС кафедры.....	21
22	Подготовка к внутренним аудитам.....	22
	Список использованных источников	29

1 Стандарты ISO серии 9000

ISO (The International Organization for Standardization) – Международная организация по стандартизации, в состав которой входит Республика Беларусь. Деятельность ISO направлена на стандартизацию широкого спектра товаров, технологий и услуг различных областей, включая образование.

Разработкой стандартов по системам менеджмента качества занимается технический комитет ISO/TC 176 «Управление качеством и обеспечение качества». Госстандарт РБ участвует в работе комитета в качестве наблюдателя.

Основополагающие стандарты ISO серии 9000:

- ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ISO 9004:2009 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;
- ISO 19011 (rus/570) «Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента».

В настоящее время в качестве государственных стандартов Республики Беларусь действуют: СТБ ИСО 9000–2006, СТБ ISO 9001–2009, СТБ ISO 9004–2010 [1–3].

2 Термины и определения

Ниже приведены основные термины и определения, которые требуют однозначного и четкого понимания и толкования в практической деятельности.

Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования [1].

Система – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Система менеджмента качества – система менеджмента

для руководства и управления организацией применительно к качеству.

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

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Потребитель – организация или лицо, получающие продукцию (услугу).

Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы [1].

Деятельность или совокупность видов деятельности с использованием ресурсов, управляемые с целью преобразования входов в выходы, могут рассматриваться как **процесс**.

Аутсорсинговый процесс – это процесс, необходимый для системы менеджмента качества организации, для выполнения которого организация привлекает внешнюю сторону [2].

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса [1].

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

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

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

Верификация – подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Валидация – подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

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

Аудитор – лицо, обладающее проявленными личностными качествами и компетентностью для проведения аудита (проверки).

Технический эксперт – лицо, предоставляющее группе по аудиту свои знания или опыт по специальному вопросу [1].

3 Основные принципы менеджмента качества

Стандарты ISO серии 9000 основываются на восьми принципах менеджмента качества, полученных из многолетнего международного опыта работ в области качества [1].

Ориентация на потребителя. Организации зависят от своих потребителей, и поэтому они должны понимать текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти ожидания.

Лидерство руководителя. Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

Вовлечение работников. Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

Процессный подход. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Системный подход. Выявление, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении ее целей.

Постоянное улучшение. Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

Принятие решений, основанных на фактах. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

4 **Оглавление стандарта СТБ ISO 9001–2009**

Введение.

1 Область применения.

2 Нормативные ссылки.

3 Термины и определения.

4 Система менеджмента качества.

4.1 Общие требования.

4.2 Требования к документации.

5 Ответственность руководства.

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.

6 Менеджмент ресурсов.

6.1 Обеспечение ресурсами.

6.2 Человеческие ресурсы.

6.3 Инфраструктура.

6.4 Производственная среда.

7 Создание продукции.*

7.1 Планирование создания продукции.

7.2 Процессы, связанные с потребителем.

7.3 Проектирование и разработка.

7.4 Закупки.

7.5 Производство и предоставление услуг.

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерения.

8 Измерение, анализ и улучшение.

8.1 Общие положения.

8.2 Мониторинг и измерение.

8.3 Управление несоответствующей продукцией.

8.4 Анализ данных.

8.5 Улучшение.

*Примечание. Термин «продукция» может означать также «услугу».

5 Процессный подход

Ко всем процессам рекомендуется применять цикл «Plan – Do – Check – Act» (PDCA) [2]. На рисунке 1 схематично показана последовательность действий:

- «Планируй (Plan)» – установить цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителя и политикой организации;
- «Делай (Do)» – внедрить процессы;
- «Проверяй (Check)» – осуществлять мониторинг и измерение процессов и продукции (услуг) по отношению к политике, целям и требованиям на продукцию (услуги) и сообщать о результатах;
- «Действуй (Act)» – предпринимать действия по постоянному улучшению функционирования процессов.



Рисунок 1 – Схема цикла PDCA

Рисунок 2 иллюстрирует основанную на процессном подходе систему менеджмента качества в соответствии с обязательными требованиями стандарта СТБ ISO 9001–2009.

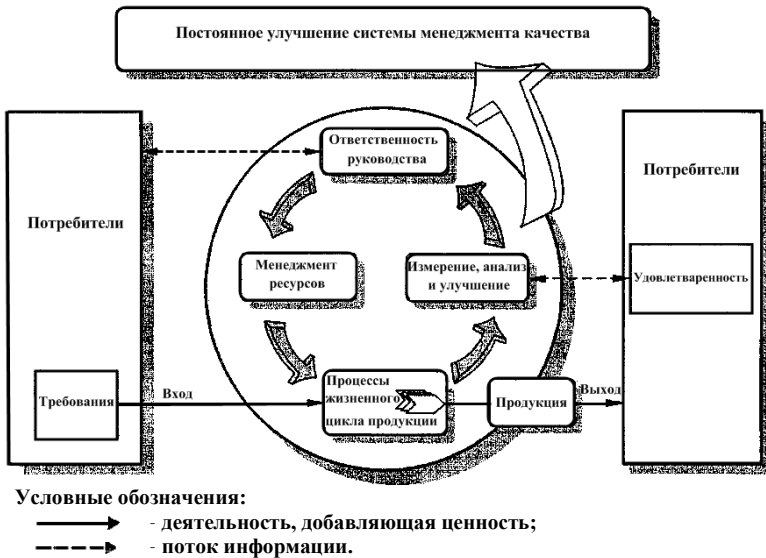


Рисунок 2 – Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе [1]

На рисунке 3 представлена расширенная модель системы менеджмента качества, отражающая перспективные направления развития в соответствии со стандартом СТБ ISO 9004–2010, носящим рекомендательный характер.

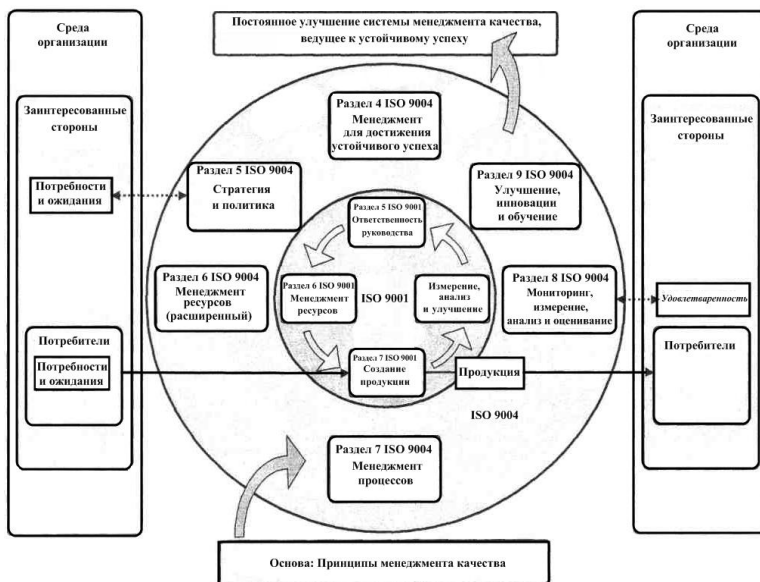


Рисунок 3 – Расширенная модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе [3]

Под *средой организации* понимается сочетание внутренних и внешних факторов и условий, которые могут повлиять на достижение организацией ее целей и ее отношении к заинтересованным сторонам.

Заинтересованными сторонами являются физические и юридические лица, которые добавляют ценность организации, заинтересованы в деятельности организации или попадают под ее влияние.

Во внутреннем круге расширенной модели повторяются основные разделы ISO 9001, во внешнем круге приведены разделы ISO 9004, среди них новые – № 4 и № 9.

6 Схема процессов СМК БНТУ

На рисунке 4 приведена схема основных процессов СМК БНТУ и их взаимодействия с обеспечивающими, вспомогательными и другими процессами (см. Перечень документов СМК БНТУ, раздел 8 Пособия, с. 11–13).

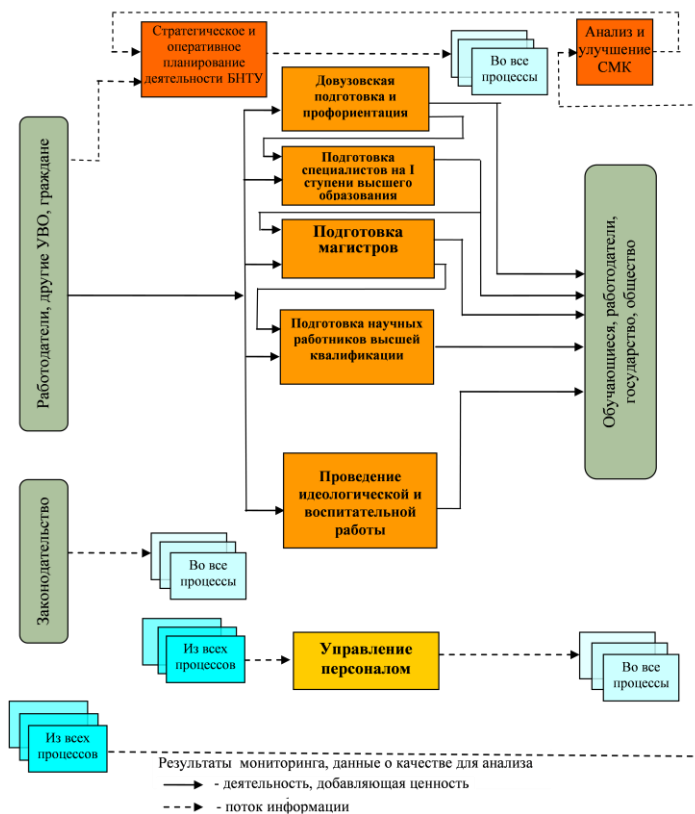


Рисунок 4 – Схема основных процессов СМК БНТУ

7 Организграмма СМК БНТУ

Органиграмма отражает внештатную структуру управления и взаимодействия участников системы менеджмента качества организации. На рисунке 5 представлена схема, принятая в БНТУ.

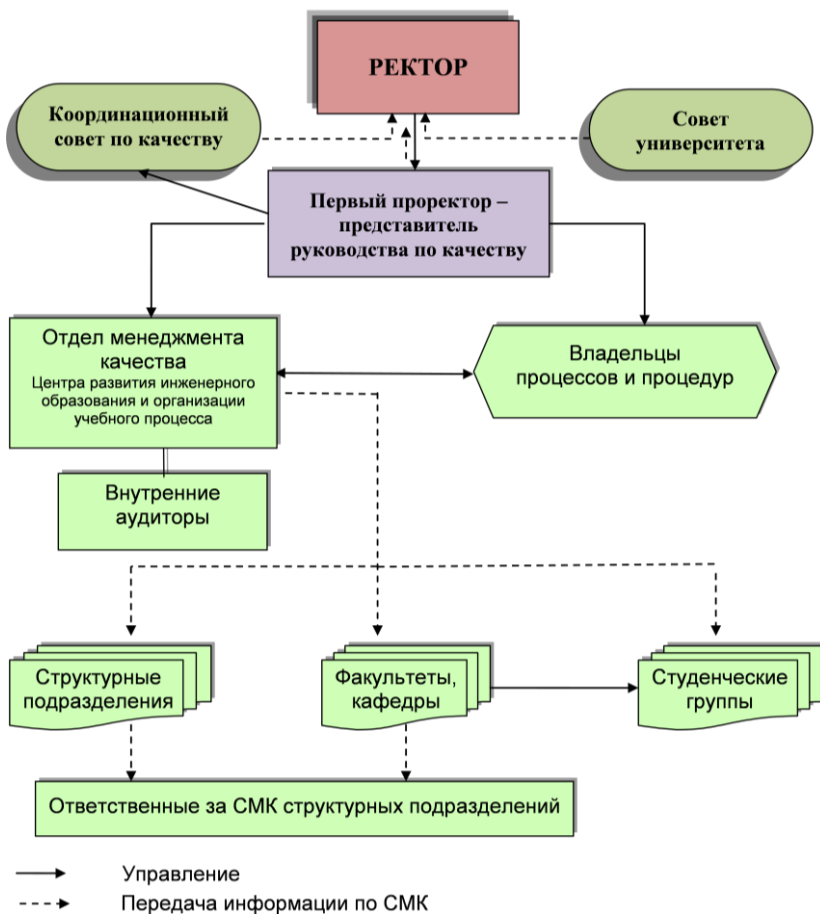


Рисунок 5 – Организграмма СМК БНТУ

8 Перечень документов СМК БНТУ

№ п. п.	Обозначение и наименование
1	Миссия
2	Политика в области качества
3	Цели в области качества (учебный год)
4	РК СМК БНТУ 4.2.2-01 Руководство по качеству
5	СТП СМК БНТУ 4.2.3-01 Управление документацией СМК
6	СТП СМК БНТУ 4.2.3-02 Управление документами внешнего происхождения
7	СТП СМК БНТУ 4.2.3-03 Порядок разработки положений о структурных подразделениях, должностных и рабочих инструкций работников
8	СТП СМК БНТУ 4.2.3-04 Разработка учебно-программной документации для первой ступени высшего образования
9	СТП СМК БНТУ 4.2.4 Управление записями
10	СТПП СМК БНТУ 5.4 Стратегическое и оперативное планирование деятельности БНТУ
11	СТП СМК БНТУ 5.6 Анализ СМК со стороны руководства и улучшение
12	СТП СМК БНТУ 6.1 Социальное обеспечение работников и студентов
13	СТПП СМК БНТУ 6.2 Управление персоналом
14	СТПП СМК БНТУ 6.3-6.4 Управление инфраструктурой и производственной средой
15	СТП СМК БНТУ 6.3-02 Учебно-методическое и редакционно-издательское обеспечение
16	СТП СМК БНТУ 6.3-03 Информационное и программное обеспечение
17	СТП СМК БНТУ 7.3 Проектирование и разработка образовательных процессов
18	СТП СМК БНТУ 7.4 Управление закупками
19	СТПП СМК БНТУ 7.5.1-01 Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования
20	СТПП СМК БНТУ 7.5.1-02 Подготовка магистров на второй ступени высшего образования
21	СТПП СМК БНТУ 7.5.1-03 Подготовка научных работников высшей квалификации
22	СТПП СМК БНТУ 7.5.1-04 Довузовская подготовка и профориентация
23	СТП СМК БНТУ 7.5.1-06 Распределение выпускников

№ п. п.	Обозначение и наименование
24	СТП SMK БНТУ 7.5.1-07 Международная деятельность
25	СТП SMK БНТУ 7.5.1-08 Прием в БНТУ и управление контингентом студентов
26	СТП SMK БНТУ 8.2.1 Оценка удовлетворенности потребителей
27	СТП SMK БНТУ 8.2.2 Внутренний аудит
28	СТП SMK БНТУ 8.2.3 Мониторинг и измерение процессов
29	СТП SMK БНТУ 8.3-8.5 Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия
30	П SMK БНТУ 5.5.1-01 Положение о Координационном совете по качеству
31	П SMK БНТУ 5.5.1-02 Положение о владельце процесса
32	П SMK БНТУ 5.5.1-03 Положение об ответственном за функционирование SMK в подразделении
33	П SMK БНТУ 5.6-02 Положение о смотре-конкурсе подразделений университета
34	Г SMK БНТУ Глоссарий терминов SMK БНТУ
35	СТП SMK БНТУ 6.3-01 Библиотечное обеспечение
36	СТПП SMK БНТУ 7.5.1-05 Организация воспитательного процесса: идеологическая и воспитательная работа

9 Документы и записи структурного подразделения

Содержание папки «Документы и записи SMK»:

- 1) Миссия, Политика, Цели БНТУ в области качества (<http://www.bntu.by/smk-univer.html>);
- 2) цели структурного подразделения в области качества на текущий год;
- 3) актуальный перечень документов SMK БНТУ;
- 4) копии стандартов SMK БНТУ, которые используются в деятельности подразделения, и журнал их регистрации;
- 5) копии всех приказов и указаний по SMK;
- 6) лист ознакомления работников с документами SMK;

7) журнал регистрации несоответствий, выявленных в структурном подразделении;

8) планы корректирующих и (или) предупреждающих действий по устранению несоответствий;

9) результаты оценки удовлетворенности потребителей (студентов, курсантов, магистрантов, аспирантов, выпускников, работодателей);

10) перечень имеющихся в наличии в подразделении положений, должностных, рабочих и иных инструкций;

11) перечень имеющейся в наличии на кафедре учебно-программной документации;

12) сведения о комплексном учебно-методическом обеспечении дисциплин, закрепленных за кафедрой;

13) характеристика ППС кафедры по ученым степеням и ученым званиям;

14) характеристика ППС кафедры по возрасту, стажу, соответствию образования читаемым дисциплинам;

15) распределение нагрузки кафедры по группам ППС;

16) сведения о повышении квалификации ППС кафедры.

10 Идентификация копий стандартов

Согласно СТП СМК БНТУ 4.2.3-01 «Управление документацией СМК» оригиналы стандартов хранятся в электронном виде в формате PDF, защищенном от несанкционированного изменения, на сервере в локальной сети БНТУ (local.bntu.by, раздел «Система менеджмента качества», «Актуальные документы СМК»).

При создании распечатанной копии стандарта СМК БНТУ необходимо ее идентифицировать. Для обеспечения идентификации изменений и текущего статуса документов, для предотвращения непреднамеренного использования утративших силу документов, используется следующий подход.

Каждая созданная копия стандарта должна иметь уникальный идентификатор. Факт присвоения стандарту идентификатора должен фиксироваться в *Журнале регистрации рабочих экземпляров документов СМК.* Присваивает идентификатор стан-

дарту и вносит соответствующую запись в журнал ответственный за функционирование СМК в структурном подразделении.

Документы, не имеющие идентификатора, подтвержденного подписью и расшифровкой подписи ответственного за функционирование СМК в структурном подразделении, являются недействительными.

Идентификатор ставится на титульном листе документа. При формировании идентификатора используется следующий подход: (шифр документа СМК БНТУ)–(шифр или аббревиатура структурного подразделения)–(порядковый номер учтенной копии стандарта).

Пример идентификатора для стандарта СТПП СМК БНТУ 7.5.1-01-2011 Подготовка специалистов на I ступени высшего образования, хранящегося на кафедре с шифром ФИТР49:

(7.5.1-01-2011)–ФИТР49–N, где N – порядковый номер копии стандарта.

Пример идентификатора для стандарта СТПП СМК БНТУ 7.5.1-01-2011 Подготовка специалистов на I ступени высшего образования, хранящегося в деканате факультета с шифром 107:

(7.5.1-01-2011)–107–N, где N – порядковый номер копии стандарта.

Пример идентификатора для стандарта СТПП СМК БНТУ 6.2-2011 Управление персоналом, хранящегося в отделе кадров:

(6.2-2011)–ОК–N, где N – порядковый номер копии стандарта.

11 Форма журнала регистрации документов

№ п. п.	Обозначение документа СМК	Наименование	Ф. И. О., должность получившего документ	Дата получения	Подпись получившего	Дата возврата	Подпись ответственного

Ответственный за ведение журнала:

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

12 Форма листа ознакомления работников с документами

В соответствии с приказом ректора Университета от __ №__
– введены в действие следующие документы СМК: ...
– отменены следующие документы СМК: ...

Отметка об ознакомлении			
Ф. И. О. работника	Должность	Подпись	Дата

Ответственный за ведение листа:

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

13 Форма журнала регистрации несоответствий

Название структурного подразделения _____

№ п. п.	Дата регистрации несоответствия	Описание несоответствия	Источник информации о несоответствии*	Корректирующие и (или) предупреждающие действия (КПД)	Плановый срок реализации КПД	Ф. И. О. ответственного, должность, подпись	Фактический срок реализации КПД	Оценка результативности КПД

Примечание: источниками информации о несоответствиях могут быть протоколы несоответствий, оформленные при внешних или внутренних аудитах, записи в Книгах замечаний и предложений, заполненные анкеты потребителей и др.

Ответственный за ведение листа:

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

14 Форма плана корректирующих и предупреждающих действий

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель подразделения

« _____ » _____ 201__ г.

ПЛАН

корректирующих и (или) предупреждающих действий
по устранению несоответствий

Название подразделения _____

№ п. п.	Описание несоответствия	Корректирующие и (или) предупреждающие действия	Срок выполнения	Ф. И. О. ответственного, должность, подпись

15 Перечень положений, должностных (рабочих) инструкций

Название документа	Дата регистрации документа в отделе кадров	Номер документа	Ознакомление работников с документом (да/нет)

Руководитель подразделения

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

16 Перечень учебно-программной документации

Пример оформления перечня хранящейся на кафедре УПД.

Название документа	Область охвата документа		Форма представления документа	Срок действия документа
<i>Рабочий учебный план</i>	по закрепленной специальности (направлениям специальности, специализациям)		оригинал	на период обучения студентов
<i>Типовая учебная программа</i>	по дисциплинам, закрепленным за кафедрой в соответствии с выделенной нагрузкой	дисциплинам обязательного компонента учебного плана	копия (до размещения в сети БНТУ)	5 лет (до утверждения новой)
<i>Базовая учебная программа</i>		дисциплинам вузовского компонента, специализации, факультативные и дисциплины по выбору учебного плана	оригинал	5 лет (до утверждения новой)
<i>Рабочая учебная программа</i>		всем дисциплинам, закрепленным за кафедрой в соответствии с выделенной нагрузкой; составляются на основе утвержденных типовых и базовых учебных программ	оригинал	на текущий учебный год

17 Сведения о комплексном учебно-методическом обеспечении дисциплин, закрепленных за кафедрой

№ п. п.	Дисциплины, закрепленные за кафедрой	Наличие комплексного учебно-методического обеспечения по дисциплине (название, год издания)	Авторы комплексного учебно-методического обеспечения по дисциплине из числа ППС кафедры			Ф. И. О. авторов комплексного учебно-методического обеспечения по дисциплине не из числа ППС кафедры
			Ф. И. О.	ученая степень, звание	статус (штатный, совместитель, почасовик)	

Руководитель подразделения

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

18 Характеристика ППС кафедры по наличию ученых степени и ученого звания

Характеристика ППС кафедры	Количество, чел.	Имеют ученую степень		Имеют ученое звание		Доля ППС без ученой степени и ученого звания, %
		чел.	%	чел.	%	
Штатные постоянные сотрудники						
Штатные внутренние совместители						
Штатные внешние совместители						
Почасовики						

Руководитель подразделения

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

19 Характеристика ППС кафедры по возрасту, стажу, соответствию образования

№ п. п.	Ф. И. О. преподавателя (штатного постоянного, штатного внутреннего совместителя, штатного внешнего совместителя, почасовика)	Ученая степень, звание	Возраст, лет	Стаж работы в БНТУ, лет	Читаемые дисциплины	Соответствие образования преподавателя читаемым дисциплинам	Документ, подтверждающий образование, соответствующее читаемым дисциплинам

Руководитель подразделения

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

20 Распределение нагрузки кафедры по группам ППС

Характеристика ППС	Объем учебной нагрузки, выполняемой ППС с ученой степенью и ученым званием		Объем учебной нагрузки, выполняемой ППС с ученой степенью, без ученого звания		Объем учебной нагрузки, выполняемой ППС без ученой степени и без ученого звания	
	ч	%	ч	%	ч	%
Штатные постоянные сотрудники						
Штатные внутренние совместители						
Штатные внешние совместители						
Почасовики						

Руководитель подразделения

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

21 Сведения о повышении квалификации ППС кафедры

№ п. п.	Ф. И. О. преподавателя (штатного постоянного, штатного внутреннего совместителя, штатного внешнего совместителя, почасовика)	Ученая степень, звание	Год последнего повышения квалификации	Место повышения квалификации	Документ, подтверждающий повышение квалификации	Год, в котором планируется следующее повышение квалификации

Руководитель подразделения

Ф. И. О. _____

Должность _____

Подпись _____

22 Подготовка к внутренним аудитам

№ п. п.	Объект аудита	Контрольные вопросы	Документы, определяющие требования к объекту внутреннего аудита
1	План и отчеты по внутренним аудитам	Наличие копий утвержденных планов и отчетов по проведенным в подразделении внутренним аудитам. Наличие копии предоставленной в отдел менеджмента качества докладной записки о месте и времени проведения внутреннего аудита	СТП СМК БНТУ 8.2.2 Внутренний аудит, указание от 26.03.2012 № 52 об организации контроля за проведением внутренних аудитов СМК
2	Документы, подтверждающие выполнение пунктов плана корректирующих и (или) предупреждающих действий	Своевременность и полнота выполнения пунктов плана. Отсутствие повторяющихся несоответствий. Обсуждение с занесением в протоколы заседания кафедр (Советов факультетов) хода устранения несоответствий. Наличие копии предоставленной в отдел менеджмента качества докладной записки, подтверждающей факт выполнения плана корректирующих и (или) предупреждающих действий	СТП СМК БНТУ 8.3-8.5 Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия
3	Книга замечаний и предложений (при наличии)	Порядок рассмотрения замечаний и предложений потребителей образовательной деятельности Университета и заинтересованных сторон, зафиксированных в Книгах замечаний и предложений, имеющихся в структурном подразделении	
4	Оценка удовлетворенности потребителей (для выпускающих кафедр, Института интегрированных форм обучения и мониторинга	Глубина охвата потребителей анкетированием (студенты (курсанты), магистранты, аспиранты, выпускники, работодатели)	СТП СМК БНТУ 8.2.1 Оценка удовлетворенности потребителей

№ п. п.	Объект аудита	Контрольные вопросы	Документы, определяющие требования к объекту внутреннего аудита
	образования, Лицея, Управления подготовки научных кадров высшей квалификации)	Наличие результатов анкетирования (заполненные анкеты, отчеты). Наличие базы данных контактов работодателей, трудоустроивших выпускников кафедры. Наличие базы данных контактов выпускников кафедры	Приказ ректора от 07.05.2012 № 637 О проведении оценки удовлетворенности потребителей образовательной деятельности университета.
5	Мониторинг и измерение процессов	Наличие результатов мониторинга процессов, реализуемых в структурном подразделении. Учет результатов мониторинга при принятии руководителями структурного подразделения управленческих решений. Обсуждение результатов мониторинга с занесением в протоколы заседания кафедр (Советов факультета)	СТП СМК БНТУ 8.2.3 Мониторинг и измерение процессов
6	Учебно-программная документация	Наличие и содержание учебно-программной документации (образовательные стандарты, типовые и учебные планы, типовые и рабочие учебные программы по дисциплинам, утвержденные в установленном порядке). Наличие на кафедре журнала регистрации рабочих программ	СТП СМК БНТУ 4.2.3-04 Разработка учебно-программной документации для I ступени высшего образования
7	Трудовая и исполнительская дисциплина работников структурного подразделения. Повышение квалификации работников	Контроль выполнения работниками установленного трудового распорядка и надлежащего выполнения своих должностных обязанностей. Контроль выполнения работниками решений, распоряжений, указаний, приказов руководства. Наличие плана повышения квалификации работников подразделения	СТПП СМК БНТУ 6.2 Управление персоналом

№ п. п.	Объект аудита	Контрольные вопросы	Документы, определяющие требования к объекту внутреннего аудита
8	Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции	Наличие копий утвержденных положением о структурных подразделениях и должностных инструкций, их актуальность. Наличие листа ознакомления работников с положением о структурном подразделении	СТП СМК БНТУ 4.2.3-03 Порядок разработки положений о структурных подразделениях, должностных и рабочих инструкций работников
9	Подготовка специалистов на I ступени высшего образования	Наличие, правильность оформления, соблюдение мест и сроков хранения следующих основных документов: Приказы по личному составу студентов, курсантов. Учебная карточка студента, курсанта. Журнал регистрации выдачи студенческих билетов. Журнал регистрации выдачи студентам, курсантам зачетных книжек. Экзаменационные билеты. Зачетно-экзаменационная для текущей аттестации учебной группы. Зачетно-экзаменационная ведомость для текущей аттестации студента, курсанта вне учебной группы. Журнал регистрации выдачи преподавателям экзаменационных ведомостей. Журнал регистрации выдачи студентам экзаменационных ведомостей. Ведомость успеваемости по группам факультета. График ликвидации академической задолженности. График ликвидации отставания студентов, курсантов от выполнения требований учебной программы дисциплины. Журнал учета учебных занятий группы. График работы ГЭК. Протокол заседания ГЭК по защите дипломного проекта (работы).	СТПП СМК БНТУ 7.5.1-01 Подготовка специалистов на I ступени высшего образования

№ п. п.	Объект аудита	Контрольные вопросы	Документы, определяющие требования к объекту внутреннего аудита
		<p>Протокол заседания ГЭК по приему государственного экзамена. Отчет о работе ГЭК. Расписание занятий студентов, курсантов дневной формы получения образования. Расписания установочной и экзаменационной сессий студентов заочной формы получения образования. Журнал учета рецензирования контрольных работ, курсовых проектов (работ) студентов заочной формы получения образования. Указания декана о назначении руководителей практики. Приказы о направлении студентов, курсантов на практику. Отчет об итогах практик и др.</p>	
10	Подготовка магистров	<p>Наличие на кафедрах:</p> <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальных планов магистрантов; – рабочих программ дисциплин специальности и спецкурса; – расписания приема у магистрантов некандидатских экзаменов и зачетов; – экзаменационных билетов для приема у магистрантов некандидатских экзаменов. <p>Наличие в деканате:</p> <ul style="list-style-type: none"> – личных дел магистрантов; – ведомостей успеваемости магистрантов. Утверждение в протоколах заседания кафедры формы проведения у магистрантов некандидатских экзаменов. Утверждение в протоколах заседания кафедры формы проведения у магистрантов 	<p>СТПП СМК БНТУ 7.5.1-02 Подготовка магистров</p>

№ п. п.	Объект аудита	Контрольные вопросы	Документы, определяющие требования к объекту внутреннего аудита
		некандидатских экзаменов. Учет и хранение в деканате зачетно-экзаменационных ведомостей. Рассмотрение процесса обучения магистрантов на заседаниях кафедры (1 раз в полугодие). Наличие подписи магистранта (с расшифровкой – фамилия, инициалы, с указанием даты) на его индивидуальном плане работы, хранящемся в деканате, об ознакомлении с индивидуальным планом работы	
11	Подготовка научных работников высшей квалификации	Наличие на кафедрах индивидуальных планов аспирантов и соискателей. Рассмотрение процесса обучения аспирантов, докторантов, соискателей на заседаниях кафедры (1 раз в полугодие)	СТП СМК БНТУ 7.5.1-03 Подготовка научных работников высшей квалификации
12	Распределение выпускников	Наличие ведомости распределения выпускников, которые окончили БНТУ. Наличие протокола заседания комиссии по распределению выпускников факультета	СТП СМК БНТУ 7.5.1-06 Распределение выпускников
13	Оперативное планирование деятельности БНТУ	Наличие, правильность заполнения и утверждения плана работы кафедры. Распределение учебной нагрузки по кафедре. Содержательная часть индивидуального плана работы преподавателя	СТП СМК БНТУ 5.4 Стратегическое и оперативное планирование деятельности БНТУ
14	Учебно-методическая работа на кафедре (факультете)	Наличие в индивидуальном плане работы преподавателя записей об учебно-методической работе. Наличие на факультете копии плана изданий на текущий год. Наличие на кафедре выписки из плана изданий на текущий год	СТП СМК БНТУ 6.3-02 Учебно-методическое и редакционно-издательское обеспечение

№ п. п.	Объект аудита	Контрольные вопросы	Документы, определяющие требования к объекту внутреннего аудита
		<p>Порядок обеспечения учебной и методической литературой студентов заочной формы получения образования.</p> <p>Результативность методической работы (издание учебников, учебных пособий с грифом Министерства образования, отраслевых министерств, собственных учебных пособий с внешним рецензированием, учебно-методических и других материалов)</p>	
15	Библиотечное обеспечение	Сведения об обеспеченности Научной библиотеки БНТУ учебно-методической литературой по дисциплинам кафедры	СТП СМК БНТУ 6.3-01 Библиотечное обеспечение
16	Проведение идеологической и воспитательной работы	<p>Наличие на факультетах:</p> <ul style="list-style-type: none"> – плана идеологической и воспитательной работы факультета на уч. год; – аналитического отчета о выполнении плана идеологической и воспитательной работы факультета за уч. год.; – приказа о назначении кураторов учебных групп (копия); – графиков проведения воспитательных и информационных часов в учебных группах; – социально-педагогической характеристики факультета; – протоколов заседаний: комиссии факультета по правовому воспитанию, профилактике правонарушений и пьянства; <p>Совета кураторов факультета.</p> <p>Наличие на кафедрах:</p> <ul style="list-style-type: none"> – плана идеологической и воспитательной работы кафедры на уч. год.; – аналитического отчета о 	СТПП СМК БНТУ 7.5.1-05 Организация воспитательно-го процесса: идеологическая и воспитательная работа

№ п. п.	Объект аудита	Контрольные вопросы	Документы, определяющие требования к объекту внутреннего аудита
		<p>выполнении плана идеологической и воспитательной работы кафедры за уч. год;</p> <ul style="list-style-type: none"> – приказа о назначении кураторов учебных групп (копия); – графиков посещения общежитий кураторами (копии); – графиков проведения кураторских часов в учебных группах; – тем информационных и воспитательных часов 	
17	Функции ответственных за СМК в подразделениях	Ознакомление ответственных за функционирование СМК в подразделении со своими функциями, правами и обязанностями	<p>П СМК БНТУ 5.5.1-03 Положение об ответственном за функционирование СМК в подразделении, Приказ от 25.04.2012 № 582 О внесении изменений и дополнения в приказ БНТУ от 29.03.2010 № 15-П, Указание от 06.03.2012 № 37 Об утверждении ответственных за функционирование СМК в подразделениях, на факультетах, на кафедрах</p>

Список использованных источников

1. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : СТБ ИСО 9000–2006. – Введ. 15.11.06. – Минск : Госстандарт : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2006. – 26 с.
2. Системы менеджмента качества. Требования : СТБ ISO 9001–2009. – Введ. 20.02.09. – Минск : Госстандарт : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2009. – 32 с.
3. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества : СТБ ISO 9004–2010. – Введ. 20.05.10. – Минск : Госстандарт : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2010. – 45 с.
4. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента : ISO 19011 (rus/570). – Минск : Госстандарт : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2012. – 72 с.

Учебное издание

РАКИЦКИЙ Антон Антонович
ЗУЕНОК Татьяна Валерьевна

ПОСОБИЕ
ДЛЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ
ЗА ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ БНТУ

Редактор

Подписано в печать
Формат. Бумага офсетная.
Отпечатано на ризографе. Гарнитура
Усл. печ. л. Уч.-изд. л. Тираж. Заказ.

Издатель и полиграфическое исполнение:
Белорусский национальный технический университет.
ЛИ № от
Проспект Независимости, 65, Минск, 220013

Учебное издание

РАКИЦКИЙ Антон Антонович
ЗУЁНОК Татьяна Валерьевна

ПОСОБИЕ

для ответственных за функционирование
системы менеджмента качества
в структурных подразделениях БНТУ

Подписано в печать 13.09.2012. Формат 60×84 ¹/₁₆. Бумага офсетная. Ризография.

Усл. печ. л. 1,74. Уч.-изд. л. 1,36. Тираж 200. Заказ 789.

Издатель и полиграфическое исполнение: Белорусский национальный технический университет. ЛИ № 02330/0494349 от 16.03.2009. Пр. Независимости, 65. 220013, г. Минск.