

# Информация с сайта ГОУ ВПО «Поморский государственный университет имени М. В. Ломоносова»

## Главная Система менеджмента качества

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

- Новая редакция политики в области качества ПГУ (утверждена ректором 25 ноября 2009 года) [\[pdf, 324.6 кбайт\]](#)
- План работы ПГУ имени М. В. Ломоносова в области развития системы менеджмента качества в 2009-2010 учебном году [\[pdf, 69.4 кбайт\]](#)
- План работы ПГУ имени М. В. Ломоносова в области развития системы менеджмента качества в 2010-2011 учебном году [\[pdf, 73.4 кбайт\]](#)
- **Координационный совет по качеству**
- **Экспертная комиссия по мониторингу удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ**
- **Система менеджмента качества образовательного учреждения**
- **Об отделе менеджмента качества**
- **Уполномоченные по качеству в подразделениях**
- **Европейские стандарты качества высшего образования**
- **Типовая модель системы качества образовательного учреждения**

### История развития Системы менеджмента качества ПГУ имени М. В. Ломоносова:

**2010 год**  
Проведено исследование удовлетворенности потребителей центра довузовской подготовки. Отчет о проведении исследования рассмотрен на заседании экспертной комиссии по мониторингу удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ, которое состоялось 07 апреля 2010 года. Университет готовится к повторному участию в конкурсе Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования». 23-25 марта начальник отдела менеджмента качества А.Ю. Ахневов участвовал в обучающем семинаре в Национальном исследовательском технологическом университете (МИСИС), на базе которого функционирует технический секретариат конкурса. 17 марта 2010 состоялась встреча начальника отдела менеджмента качества Поморского университета с проректором по качеству Северного государственного медицинского университета Васильевой Е.Ю. Обсуждались актуальные вопросы развития системы менеджмента качества образовательных учреждений, принято решение о продолжении сотрудничества между вузами в области управления качеством. В феврале-марте 2010 года проведено анкетирование студентов по вопросам организации воспитательной и социальной работы в рамках подготовки к аккредитации университета. Изданы сборники документов системы менеджмента качества:

- Сборник № 1 «Организационная структура системы менеджмента качества» [\[pdf, 219.5 кбайт\]](#)
  - Сборник № 2 «Управление организационной структурой университета» [\[pdf, 2.1 Мбайт\]](#)
  - Сборник № 3 «Управление персоналом» [\[pdf, 1.1 Мбайт\]](#)
  - Сборник № 4 «Выявление требований и исследование уровня удовлетворенности внешних и внутренних потребителей университета» [\[pdf, 860.9 кбайт\]](#)
  - Сборник № 5 «Внутренний аудит» [\[pdf, 3.0 Мбайт\]](#)
- 26 января 2010 года состоялось заседание Координационного совета по качеству, на котором обсуждался вопрос об утверждении реестра процессов университета и были одобрены практика использования отделом менеджмента качества информационной системы учета и анализа результатов внутреннего аудита и информационный ресурс - рубрика «Поговорим о качестве» (протокол № 1 от 26.01.2010).

**2009 год**  
29 декабря 2009 года ректором университета утверждены:

1. Типовая должностная инструкция заведующего кафедрой [\[доступ из локальной сети, pdf, 236.4 кбайт\]](#)
  2. Типовая должностная инструкция работника ПГУ имени М. В. Ломоносова, относящегося к категории профессорско-преподавательского состава [\[доступ из локальной сети, pdf, 237.5 кбайт\]](#)
  3. Типовая должностная инструкция работника факультета ПГУ имени М. В. Ломоносова, относящегося к категории учебно-вспомогательного персонала [\[доступ из локальной сети, pdf, 216.0 кбайт\]](#)
  4. Типовая должностная инструкция работника ПГУ имени М. В. Ломоносова, относящегося к категории учебно-вспомогательного персонала [\[доступ из локальной сети, pdf, 238.4 кбайт\]](#)
  5. Типовая должностная инструкция инженера-программиста учебного подразделения [\[доступ из локальной сети, pdf, 195.2 кбайт\]](#)
- 30 ноября по 24 декабря 2009 года в Северодвинском филиале ПГУ имени М. В. Ломоносова проводился курс повышения квалификации «Управление в вузе на основе системы менеджмента качества» на базе Северодвинского филиала работниками отдела менеджмента качества и общего отдела ПГУ имени М. В. Ломоносова.

26 ноября 2009 года состоялся круглый стол в рамках проекта Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки «Формирование условий развития институтов формирования независимой оценки качества образования» организованной Поморским университетом совместно с Академией народного хозяйства при Правительстве РФ. В работе круглого стола приняли участие ведущие эксперты в области управления качеством высшего профессионального образования из ПГУ имени М. В. Ломоносова, СГМУ, АГТУ, Севмашзавода, ВЭЭФИ, представители государственных органов управления образованием, студенты. 25 ноября 2009 года в ФГУ «Архангельский ЦСМ» состоялось торжественное награждение дипломами и почетными знаками победителей двенадцатой Всероссийской программы «100 лучших товаров России». В номинации «Услуги» Программы «100 лучших товаров России» победителями стали сразу три факультета ПГУ имени М. В. Ломоносова: математический, естественно-географический и физический факультеты. Ряд сотрудников университета, внесших наибольший вклад в улучшение качества образовательных услуг, были награждены почетными знаками «За достижения в области качества» и «Отличник качества».

23 сентября 2009 года состоялось заседание Координационного совета по качеству, на котором были утверждены план работы ПГУ имени М. В. Ломоносова в области развития системы менеджмента качества и план работы Координационного совета по качеству в 2009-2010 учебном году. 22 октября 2009 года состоялось заседание Экспертной комиссии по мониторингу удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ, на котором обсуждался проект положения о системе мониторинга удовлетворенности потребителей качеством процессов и видов деятельности, входящих в область распространения СМК ПГУ имени М. В. Ломоносова, и было принято решение о его доработке и утверждении в рабочем порядке (протокол № 2 от 19.10.2009). В сентябре-октябре прошло широкое обсуждение результатов мониторинга (презентация [\[pdf, 203.3 кбайт\]](#)), результаты [\[доступ из локальной сети, pdf, 159.0 кбайт\]](#)), удовлетворенности студентов (который проводился в апреле-мае 2009 года) в структурных подразделениях и на заседаниях коллегиальных органов университета: координационном совете по качеству, ректорате, совещании деканов, координационном совете по информационным технологиям, библиотечном совете, собрании уполномоченных по качеству, совете по внеучебной работе, студенческом совете. Приняты решения, направленные на повышение удовлетворенности студентов деятельностью университета [\[доступ из локальной сети, pdf, 68.9 кбайт\]](#).

23 сентября 2009 года состоялось заседание Координационного совета по качеству, на котором были утверждены план работы ПГУ имени М. В. Ломоносова в области развития системы менеджмента качества и план работы Координационного совета по качеству в 2009-2010 учебном году. 16.09.2009 состоялось заседание Экспертной комиссии по мониторингу удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ, на котором были утверждены методические рекомендации по проведению исследований, направленных на оценку удовлетворенности внутренних потребителей качеством процессов и видов деятельности, осуществляемых в университете, проведено исследование, направленных на установление требований потребителей. 10-11 сентября ПГУ имени М. В. Ломоносова принял участие в Международной научно-практической конференции «Системный мониторинг инновационного развития высшей школы России», которая проходила на базе Северного государственного университета. В **результате конференции** [\[pdf, 75.2 кбайт\]](#) рекомендуется «создание рабочей группы из представителей СГМУ, СПб ГАМ им. И.И. Мечникова, МИСИС, РГТУ им. А.И. Косыгина, ПГУ им. М.В. Ломоносова для выработки единых концептуальных подходов к системному мониторингу развития высшей школы России и его тесту». 26 июня состоялось первое заседание **координационного совета по качеству**. 24 февраля 2009 года в структурных подразделениях университета назначены уполномоченные по качеству для реализации в университете системы менеджмента качества и утверждена таблица распространения системы менеджмента качества (приказ **«Об утверждении области распространения системы менеджмента качества университета и списка уполномоченных по качеству в подразделениях»** [\[pdf, 104 кбайт\]](#)). В феврале-марте 2009 года проведена самооценка деятельности университета по Модели совершенствования деятельности образовательного учреждения (приказ **«О проведении самооценки деятельности университета»** [\[pdf, 104 кбайт\]](#)). В апреле 2009 года утверждены 5 положений в области системы менеджмента качества:

1. Положение об отделе менеджмента качества [\[pdf, 108 кбайт\]](#)
  2. Положение о представителе руководства по качеству [\[pdf, 98 кбайт\]](#)
  3. Положение о координационном совете по качеству [\[pdf, 104 кбайт\]](#)
  4. Положение об уполномоченных по качеству в подразделениях [\[pdf, 123 кбайт\]](#)
  5. Положение об экспертной комиссии по мониторингу удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ [\[pdf, 90 кбайт\]](#)
- С апреля 2009 года проводится интернет-анкетирование выпускников и их работодателей по анкетам Национального аккредитационного агентства в сфере образования, с целью выявить уровень удовлетворенности работодателей профессиональной подготовки выпускников университета, а выпускником – качеством предоставленной образовательной услуги. В апреле-мае 2009 года проведено анкетирование студентов университета с целью оценки и совершенствования качества деятельности вуза по следующим направлениям:
- «Общая оценка образовательного процесса»
  - «Удовлетворенность преподаванием конкретной дисциплины»
  - «Библиотечное обслуживание»
  - «Оценка информационной среды университета»
  - «Условия проживания в общежитиях»
- В марте 2009 года ПГУ имени М. В. Ломоносова подал заявку в Управление стратегического развития Московского института стали и сплавов на участие в конкурсе Министерства образования и науки РФ «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования». В настоящее время ведется работа по подготовке отчета по самооценке деятельности ПГУ имени М. В. Ломоносова по критериям конкурса «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования».

**2008 год**

- Назначение в качестве представителя руководства по качеству проректора по административной работе Михайлова Сергея Владимировича.
- Математический и естественно-географический факультеты участвовали в региональном и федеральном этапах конкурса Программа «100 лучших товаров России». Математический факультет представлял на конкурсе проект международного фестиваля информационных технологий «IT-Архангельск», а естественно-географический факультет – образовательные услуги. Оба факультета без труда преодолели региональный этап испытаний – конкурс «Архангельское качество» и стали дипломантами Программы «100 лучших товаров России». Декан математического факультета, кандидат педагогических наук, доцент Хаймина Людмила Эдуардовна и декан естественно-географического факультета, кандидат педагогических наук, доцент Лукина Светлана Федоровна получили знак «Отличник качества».
- 26 марта 2008 года в рамках IX Международной Ассамблеи Качества в Москве состоялось торжественное вручение Золотого Сертификата Качества Институту управления, права и повышения квалификации (ИУППК) Поморского государственного университета имени М. В. Ломоносова. ИУППК был удостоен почетного звания Лауреата Всемирной Программы Продвижения качества (GQP - Global Quality Promotion Program).
- Принятие участия в реализации российско-голландского сетевого проекта «Обеспечение качества в российских ВУЗах».
- В настоящее время ведется работа по созданию СМК на базе типовой модели системы качества образовательного учреждения и по разработке документации СМК, в частности, политики в области качества.

• Утверждена политика в области качества университета [\[pdf, 312.4 кбайт\]](#).

**2007 год**

- Центр изучения традиционной культуры Европейского Севера ПГУ имени М. В. Ломоносова стал лауреатом регионального и федерального этапов конкурса «100 лучших товаров России». Руководитель центра, профессор Н. В. Драникова получила знак «Отличник качества».
- Участие в пролонгированном на 2006-2007 годы российско-нидерландском проекте SNEPS , главной задачей которого на предстоящий период является распространение положительного опыта по стратегическому менеджменту и менеджменту качества.
- Организация и проведение с 28.09.2007 - 30.12.2007 курсов повышения квалификации «Управление в вузе на основе системы менеджмента качества» для уполномоченных по качеству в подразделениях на базе факультета повышения квалификации Института управления, права и повышения квалификации. Обучение на курсах позволит уполномоченным по качеству:

- познакомиться с основами создания СМК в организации;
  - начать работу над созданием системы менеджмента качества в своих подразделениях.
- Разработаны и утверждены положений о Координационном совете по качеству, о Представителе руководства по качеству, о рабочей группе по качеству, об уполномоченных по качеству в подразделениях.

**2006 год**

- Создание **Отдела менеджмента качества**. (ОМК) с целью разработки, внедрения и совершенствования системы менеджмента качества университета в соответствии требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Как показывает анализ опыта других вузов, важнейшей и сложнейшей частью работы по созданию системы качества в вузе является разработка комплекса организационного и нормативно-методического обеспечения - документированной системы качества в соответствии с требованиями ИСО серии 9001. К организации этой работы приступает ОМК: разработка Руководства по качеству, разработка, корректировка и актуализация документированных процедур СМК, организация и участие в разработке языка описания процессов, оказание помощи в описании деятельности подразделений уполномоченным по качеству в подразделениях и др.
- Создание веб-сайта «Отдел менеджмента качества» [\[адрес: pomorskiy.ru\]](#).
- Анализ и описание сотрудниками автоматизируемых систем управления (АСУ) совместно с сотрудниками отдела кадров деятельности в сфере кадрового обеспечения при помощи специально разработанного на основе IDEF 0 и IDEF 3 формального языка. Эта работа позволяет решать не только специфические задачи автоматизации: разработка структуры базы данных, описание форм входных и выходных информационных потоков и т.п., но и способствует переосмыслению и оптимизации принятой схемы работы отдела кадров.
- Оформление заявки на участие в конкурсе Министерства образования Российской Федерации «Системы обеспечения качества подготовки специалистов».
- Разработка комплексной программы мониторинга деятельности университета. С этой целью создана рабочая группа специалистов факультетов управления, психологии, кафедры педагогики, сотрудников отдела менеджмента качества, отдела маркетинга, представителя руководства по качеству, регионального центра оценки качества образования.
- Участие в пролонгированном на 2006-2007 годы **российско-нидерландском проекте SNEPS**, главной задачей которого на предстоящий период является распространение положительного опыта по обеспечению качества деятельности вузов.

**2005 год**

- Назначение представителя высшего руководства по качеству в университете - проректор по учебной работе **Луговская Ирина Робертовна**.
- Награждение университета дипломом лауреата Всероссийского конкурса «Золотая медаль Европейского качества» в номинации «100 лучших вузов России» за услуги в области образования.
- Выявление отечественного и зарубежного опыта вузов по созданию СМК.
- Подбор литературных источников по формированию карт источников.
- Организация и проведение **курсов повышения квалификации по проблеме качества**, на базе факультета повышения квалификации Института управления, права и повышения квалификации. В 2005/06 учебном году подготовку прошли более 100 преподавателей университета, в т.ч. три преподавателя из Тверского государственного технического университета. Обучение на курсах позволило преподавателям приобрести знания в области качества, познакомиться с деятельностью в области менеджмента качества других университетов, начать развитие культуры качества в вузе.

**2004 год**

- Осознание на уровне высшего руководства необходимости и целесообразности разработки и внедрения в нашем университете системы менеджмента качества (далее СМК) ( **решение Ученого совета от 26 февраля 2004 года**).
- Анкетирование участников образовательного процесса с целью выявления степени готовности персонала Поморского государственного университета к восприятию требований СМК как инструмента для достижения улучшений. Четыре группы респондентов:

- 1) менеджеры (ректор, проректоры, деканы факультетов, руководители других структурных подразделений);
  - 2) профессорско-преподавательский состав (профессоры, доценты, старшие преподаватели, ассистенты);
  - 3) сотрудники учебно-вспомогательный персонал, работники административно-хозяйственной части);
  - 4) студенты выпускных курсов дневного отделения.
- Большинство опрошенных (64-89%) признают необходимость изменений и улучшений в работе университета и выдвиг СМК реальный инструмент для достижения этих улучшений (64-89%). Наибольшую заинтересованность в СМК продемонстрировали менеджеры и студенты. Большая часть опрошенных заявила о готовности превратить качество из мечты в реальность.

**2003 год**

- С 2003 года - анкетирование студентов с целью оценки качества деятельности преподавателей. Результаты последнего анкетирования достаточно позитивные. Анализ средних показателей показывает, что уровень качества преподавания 50% преподавателей отнесен к нормально-оптимальному уровню, других 50% - к высокому.
- В 2003 - 2005 годах - участие ПГУ имени М.В.Ломоносова в **российско-нидерландском проекте** по программе CROSS Центра исследований политики в области высшего образования (SNEPS - Center for Higher Education Policy Studies ) университета Твенте (Нидерланды) совместно с тремя вузами Северо-Западного региона России (Санкт-Петербургский электротехнический университет, Новгородский государственный университет имени имени Ярослава Мудрого, Петрозаводский государственный университет), посвященным проблеме культуры качества и обеспечения качества в российских вузах.

Дата обновления: 13.12.2010

---

Отдел менеджмента качества  
адрес: пр. Ломоносова, 2, каб. 106 а  
телефон: 65-14-92  
Начальник отдела  
Аксенов Алексей Юрьевич  
электронный адрес: [quality.pgu@pomorsu.ru](mailto:quality.pgu@pomorsu.ru)