

  
УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ГПА  
Басангова К.М.

«26» января 2010 г.

## Отчет по результатам деятельности Отдела качества Государственной полярной академии за 2009 г.

Разработал:  
начальник Отдела качества и инноваций

  
\_\_\_\_\_

/Кушнарев А.В./

26.01.2010

В соответствии с п. 5.6.1 стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» высшее руководство должно через запланированные интервалы времени анализировать систему менеджмента качества (далее – СК) с целью обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности. В Руководстве по качеству для ГПА отчетным периодом является календарный год, и Отдел качества совместно с представителем руководства по качеству составляет ежегодный отчет для высшего руководства, в котором отражена динамика системы качества ГПА за год.

В соответствии с годовым планом работ за период с 01.01.2009 г. по 31.12.2009 г. Отделом качества был полностью выполнен годовой план работы на 2009 г., утвержденный ректором ГПА от 29.12.2009 г.

Структура настоящего отчета состоит из следующих пунктов:

1. Организационные изменения в структуре системы качества.
2. Документальное обеспечение системы качества в академии.
3. Внутренние аудиты структурных подразделений в академии.
4. Повышения квалификации.
5. Мониторинг удовлетворенности потребителей.
6. Совет по качеству.
7. Инспекционный аудит системы качества академии.
8. Информационная поддержка системы качества.

### 1. Организационные изменения в структуре системы качества

На 10.01.2009 г. Управление качества и инноваций состояло из начальника Управления, начальника Отдела качества образования, специалиста по качеству, специалист по сбору информации в образовательных процессах. С 01.10.2009 г. Управление было реорганизовано в Отдел качества и инноваций, в состав которого вошли начальник, специалист по качеству и специалист по инновациям. В соответствии с приказом № 296 от 05.11.2009 Отдел качества и инноваций преобразован в Отдел качества, вошедший в состав Учебно-методического управления. В настоящий момент Отдел возглавляет начальник, которому подчиняется специалист по качеству.

В соответствии с приказом № 215 от 24.09.2009 г. на должность представителя руководства по качеству был назначен проректор по учебной и методической работе. Было утверждено соответствующее Положение о представителе руководства по качеству (СК-ПСИ-ПРК-09).

### 2. Документальное обеспечение системы качества в академии

За период 10.01.2009 – 31.12.2009 были разработаны, согласованы с представителем руководства по качеству и утверждены следующие документы системы качества академии:

#### 2.1. Информационные карты процессов:

Код процесса	Наименование информационной карты процесса (ИК)	Руководитель процесса
2.1	Маркетинг	Начальник Отдела регионального сотрудничества и связей с общественностью
2.2	Проектирование и разработка образовательных программ	Проректор по учебной и методической работе
2.3	Прием студентов	Ответственный секретарь приемной комиссии
2.4	Реализация основных образовательных программ	Проректор по учебной и методической работе
2.5	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми	Проректор по воспитательной работе и связям с общественностью
2.6	Проектирование программ дополнительного образования	Декан Факультета заочного обучения и дополнительного образования
2.7	Реализация программ	Декан Факультета заочного обучения

	дополнительного образования	и дополнительного образования
<b>2.8</b>	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура)	Проректор по науке и развитию
<b>2.9</b>	Научные исследования и разработки	Проректор по науке и развитию
<b>2.10</b>	Инновационная деятельность	Проректор по науке и развитию
<b>2.11</b>	Международная деятельность	Начальник Отдела регионального сотрудничества и связей с общественностью
<b>3.1</b>	Управление персоналом	Начальник Управления кадров
<b>3.2</b>	Редакционно-издательская деятельность	Начальник Редакционно-издательского отдела
<b>3.3</b>	Библиотечное и информационное обслуживание	Заведующая библиотекой
<b>3.4</b>	Управление информационной средой	Начальник Вычислительного центра
<b>3.5</b>	Управление закупками	Начальник Отдела гос. закупок
<b>3.6</b>	Управление инфраструктурой и производственной средой	Проректор по административно-хозяйственной работе
<b>3.7</b>	Обеспечение безопасности жизнедеятельности (БЖД)	Проректор по административно-хозяйственной работе
<b>3.8</b>	Управление документацией	Начальник Управления делопроизводства

Оригиналы данных карт хранятся в Отделе, копии – у руководителей подразделений.

2.2. Методическая инструкция СК-МИ-4.2-2.01-09 «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» (ПСП) и «Должностной инструкции» и изменений к ним» (ДИ).

Данная инструкция разработана с целью унификации процесса разработки различных положений и должностных инструкций, порядка их согласования, утверждения и контроля за актуальностью. Кроме того, в новой форме ПСП и ДИ добавились разделы по записям подразделения, его связям с другими структурами академии. позволила сократить 8 замечаний по результатам сертификационного аудита. На настоящий момент большинство подразделений разработали инструкции и положения по новой форме. Планируется, что к 01.06.2010 г. все структурные подразделения академии разработают свои ДИ и ПСП по новой форме.

2.3. Положения, имеющие непосредственное отношение к Отделу:

- Положение о представителе руководства по качеству (СК-ПСП-ПРК-09);
- Положение о Совете по качеству (СК-ППД-5.5.1.4)
- Инструкция ответственного за качество (Приложение № 1 к приказу № 269 от 09.10.2009 г.)

– Руководство по проведению внутренних аудитов в ГПА.

2.4. Обновлены документы:

- Руководство по качеству (РК-2009, версия 2.0);
- Пять обязательных документированных процедур:
  - «Управление документацией» (СК-ДП-4.2-2, версия 2.0).
  - «Управление записями» (СК-ДП-4.2-3, версия 2.0).
  - «Внутренние аудиты» (СК-ДП-8.1-2, версия 2.0).
  - «Управление несоответствующей продукцией» (СК-ДП-8.2, версия 2.0).
  - «Корректирующие и предупреждающие действия» (СК-ДП-8.3-2, версия 2.0).

Для более оперативного доступа электронные версии документов, кроме указанных в п. 2.2 и 2.3, размещены на странице Отдела в подразделе «Документация системы качества» (<http://www.gpa-spb.ru/ukiquadoc.php>). Оригиналы документов, не имеющих прямого отношения к Отделу, хранятся в Управлении делопроизводства. Их учет, регистрация и распространение осуществляются через Журнал регистрации учтенных экземпляров

документов. Оригиналы положений о подразделениях и должностные инструкции хранятся там же.

### 3. Внутренние аудиты структурных подразделений в академии

В соответствии с Планом проведения внутренних аудитов (утверждено ректором от 27.02.2009 г.) по состоянию на 31.12.2009. было проверено 19 подразделений:

Аудит №	Дата	Подразделение
01	20.03.09	Деканат Факультета Экономики и управления
02	02.04.09	Кафедра финансов и кредита
03	17.04.09	Кафедра национальной и региональной экономики
04	30.04.09	Кафедра Высшей математики и информатики
05	28.05.09	Кафедра Государственного и Муниципального Управления
06	28.05.09	Кафедра Менеджмента организации
07	18.06.09	Кафедра социологии и психологии
08	19.06.09	Кафедра русского языка и литературы
09	19.06.09	Деканат филологии
10	03.07.09	Кафедра английского языка и литературы
11	16.10.09	Межфакультетская кафедра иностранных языков
12	19.10.09	Деканат общего факультета
13	06.11.09	Деканат факультета экологии и природопользования
14	11-12. 11.09	Деканат факультета заочного и дополнительного образования
15	19 и 20. 11.09	Кафедра французского языка и литературы
16	25.11.09	Кафедра философии, культурологи и истории
17	29.12.09	Кафедра геоэкологии
18	29.12.09	Кафедра физкультуры

По результатам каждого аудита формировался протокол несоответствия и отчет. На основании отчета руководитель проверенного подразделения разрабатывал план корректирующих/предупреждающих действий с целью устранения полученных замечаний.

По результатам проведенных аудитов Отделом качества были обобщены несоответствия, представленные в таблице ниже.

№ п/п	Аудит №	Замечания/Предложения
1	1	Определить в документированной процедуре СК-ДП- 4.2.-2 «Управление документацией» идентификацию внешних нормативных документов, т.е. их четкую нумерацию, регистрацию и рассылку
2	1	<i>Положения по реализации образовательных программ в ГПА не соответствуют документированной процедуре СК-ДП - 4.2.2. «Управление документацией».</i> Провести анализ разработанных положений, регламентирующих учебную и прочие виды деятельности. При необходимости внести изменения и перевести в форму в соответствии с документированной процедурой СК-ДП - 4.2.-2. «Управление документацией». Рассмотреть возможность создания оценочных и диагностических средств итоговой государственной аттестации выпускников по всем образовательным программам
3	1	<i>Нет инструкций по управлению записями (отчеты по обучению, приказы по движению контингента студентов).</i> Определить перечень записей.

		Разработать документированную процедуру (инструкцию) по управлению документацией на уровне деканата.
4	2,3	<i>Не представлены Положения по реализации образовательных программ в ГПА.</i> Провести анализ разработанных положений, регламентирующих учебную и прочие виды деятельности. При необходимости внести изменения и перевести в форму в соответствии с документированной процедурой СК-ДП - 4.2.-2. «Управление документацией».
5	2, 14	<i>УМКД содержат не все элементы.</i> Создать календарный план доработки методических рекомендаций с использованием типовой формы методических рекомендаций. Разработать типовую форму методических рекомендаций.
6	2,4	<i>Нечеткое отражение дидактических единиц, предусмотренных ГОС ВПО в программах дисциплин.</i> Разработать форму, отражающую ДЕ в тематическом плане рабочей программы дисциплины. Разработать ДП по созданию УМКД в соответствии с Документированной процедурой 4.2.-2. «Управление документацией»
7	2	<i>Неудовлетворительные результаты интернет тестирования студентов специальности Финансы и кредит.</i> Разработать инструкцию «Порядок подготовки, проведения и корректирующих действий по результатам интернет тестирования» и внедрить ее в практику.
8	4, 14	<i>Содержание УМКД не соответствует требованиям внешней и внутренней нормативной базы.</i> Разработка Методических инструкций для студентов и преподавателей. Разработать типовой регламент процесса разработки и рассмотрения УМКД.
9	4, 14	<i>Нет рецензий на УМКД.</i> Обеспечить наличие рецензий. Разработать процедуру рецензирования УМКД.
10	4, 14	<i>Не утверждены УМКД.</i> Разработать типовой регламент процесса разработки и рассмотрения УМКД,
11	4,5,6, 14	<i>В УМКД не отражены критерии оценки знаний студентов.</i> Разработать ДП по созданию УМКД в соответствии с Документированной процедурой 4.2.-2. «Управление документацией»
12	5,6	<i>Не все УМКД обеспечены фондами контрольных заданий для проверки знаний студентов.</i> Разработать фонд контрольных заданий по дисциплинам.
13	6, 14	<i>УМКД содержат не все элементы в соответствии с внешними и внутренними нормативными требованиями.</i> Утвердить календарный план разработки Методических рекомендаций (материалов) преподавателю, указывающих на средства, методы обучения, способы учебной деятельности. Разработать типовую форму методических рекомендаций. Разработать документированную процедуру по созданию УМКД в соответствии с документированной процедурой 4.2.-2. «Управление документацией»
14	7, 14	<i>Не предоставлены утвержденные учебно-методические</i>

		<p>комплексы дисциплин на бумажных носителях.</p> <p>Утвердить УМКД. Разработать документированную процедуру (положение) разработки, утверждения, пересмотра и отмены учебно-методических документов.</p>
15	7, 14	<p>Учебно-методические комплексы дисциплин содержат не все элементы, в соответствии с внешними и внутренними нормативными требованиями.</p> <p>Утвердить календарный план разработки Методических рекомендаций (материалов) преподавателю, указывающих на средства, методы обучения, способы учебной деятельности.</p> <p>Разработать типовую форму методических рекомендаций.</p> <p>Разработать документированную процедуру по созданию УМКД, соответствующую документированной процедуре 4.2.-2. «Управление документацией»</p>
16	7	<p>В журналах проведенных занятий, успеваемости и посещаемости не отражаются текущие баллы по процедуре балльно-рейтинговой оценки знаний студентов. Разработать новую форму журнала.</p>
17	7	<p>В учебно-методических комплексах дисциплин не отражены критерии оценки знаний студентов. Разработать оценочные шкалы.</p>
18	9	<p>Положения по итоговой государственной аттестации, промежуточной аттестации, балльно-рейтинговой оценке учебной деятельности студентов и другие положения по организации учебной деятельности в академии не содержат признаков учета, согласования, идентификации и т.д в соответствии с документированной процедуре СК-ДП - 4.2.2. «Управление документацией».</p> <p>Провести анализ разработанных положений, регламентирующих учебную и прочие виды деятельности.</p> <p>При необходимости внести изменения и перевести в форму в соответствии с документированной процедурой СК-ДП - 4.2.-2. «Управление документацией»</p>
19	9, 14	<p>Не предъявлена регистрация ознакомления сотрудников с документированными процедурами, с внешними нормативными документами, документами системы качества.</p> <p>Довести до сведения сотрудников содержание организационно-правовых документов по обеспечению качества.</p> <p>Создание электронной информационно-справочной системы качества.</p> <p>Утвердить методическую инструкцию «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» и «Должностной инструкции» и порядок внесения изменения в них».</p>
20	9	<p>Разработать типовую форму отчета по анализу успеваемости на уровне факультета.</p> <p>Отражать в отчетах статистику по успеваемости студентов, информацию о контингенте студентов, о ключевых показателях деятельности.</p>
21	9	<p>Не имеют резолюций и согласований заявления студентов декану факультета, объяснительные записки.</p> <p>Разработать процедуру (инструкцию) по управлению документацией на уровне деканата.</p>

22	9	Нет подписей декана и преподавателя в аттестационной ведомости № 30 студентов 2 курса 171 гр. по дисциплине Математика. Разработать процедуру (инструкцию) по управлению документацией на уровне деканата
----	---	--

Степень выполнения корректирующих/предупреждающих действий по результатам каждого аудита проверяется группой внутренних аудиторов на последующем плановом аудите структурного подразделения.

Оригиналы отчетов, протоколов несоответствий, планов корректирующих/предупреждающих действий хранятся в Отделе, копии этих документов – в проверенных подразделениях.

#### 4. Повышение квалификации

За 2009 г. сотрудниками Отдела было пройдено 2 курса повышения квалификации:

1. Кушнарев А.В. 19-28 октября 2009 г. Институт управления качеством. «Сертификация систем менеджмента качества на базе стандартов ИСО серии 9000» (72 часа) Выдано удостоверение о повышении квалификации (рег. № У-1438).

2. Колесников С.И., Громова Т.В. 14-18 декабря 2009 г. Институт управления качеством. «Система менеджмента качества на базе стандартов ИСО серии 9000», раздел программы: Внутренний аудит. Выданы удостоверения о повышении квалификации (рег. № У-1488,1489).

Кроме того сотрудники Отдела приняли участие во второй Всероссийской научно-практической конференции "МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ" при Санкт-Петербургском государственном электротехническом университете "ЛЭТИ" им. В.И. Ульянова (Ленина), где выступили с докладом на тему «Опыт внедрения системы качества в Государственной полярной академии» в секции «Создание систем качества на основе типовой модели системы качества образовательного учреждения».

#### 5. Мониторинг удовлетворенности потребителей

В июне 2009 г. Отделом совместно с кафедрой социологии и психологии было проведено 2 исследования по изучению удовлетворенности 2-х групп потребителей – студентов и выпускников:

1. **Адаптация студентов I курса к условиям обучения в ГПА** (в анкетировании приняло участие 143 студента I курса). Анкетирование охватывало не только вопросы качества образования, но и условия проживания первокурсников, их досуга и т.п. О том, что полностью удовлетворены качеством преподавания в ГПА, заявили 16,8% первокурсников, скорее удовлетворены, чем неудовлетворены – 45,5%. Свое негативное отношение к качеству преподавания в ГПА заявил каждый третий из опрошенных студентов.

2. **Анкетирование выпускников ГПА 2009 г.** (в анкетировании приняло участие 246 выпускников ГПА). Данное анкетирование продемонстрировало следующие результаты относительно удовлетворенности качеством учебного процесса:

Показатели удовлетворенности студентов	удовлетворен полностью (%)	удовлетворен частично (%)	неудовлетворен (%)
Содержание программы подготовки специалиста	30,1	68,7	1,2
Организация учебного процесса	33,7	58,1	8,2
Качество проведения лекций	33,3	63,0	3,7
Качество проведения практических занятий	38,6	57,3	4,1
Качество приема зачетов и экзаменов	50,4	48,8	0,8
Профессионализм преподавателей	41,1	58,1	0,8
Информационное обеспечение учебного	35,8	56,5	7,7

процесса			
Методическое обеспечение учебного процесса	42,3	48,4	9,3
Использование технических средств обучения	28,0	55,3	16,7
Организация научной работы студентов	31,3	54,5	14,2
Организация производственной практики	44,7	49,2	6,1
Руководство курсовыми и дипломными работами	58,5	38,2	3,3
Организация спортивно-массовой работы	35,0	50,0	15,0
Организация культурно-массовой работы	35,4	51,2	13,4
Организация быта студентов	25,2	56,9	17,9
Работа административно-хозяйственных служб	24,4	64,2	11,4

## **6. Совет по качеству**

Положение о Совете по качеству и его состав утверждены ректором в соответствии с Приказом № 305 от 11.11.2009 г.

В соответствии с протоколом №2 от 13.04.2008 г. было очередное заседание Совета по качеству, на котором постановили:

1. Организовать проведение инспекционного аудита системы менеджмента качества академии органом по сертификации ООО «Тест-С.-Петербург» в октябре-ноябре 2009г

2. Разработать распоряжение по разработке положений о подразделениях и должностных инструкций с указанием сроков выполнения.

3. Совместно с сотрудниками Вычислительного центра подготовить открытый и закрытый доступ к электронным версиям документов на странице Управления качества и инноваций официального сайта академии.

4. Вынести методическую инструкцию по разработке положений о подразделениях и должностных инструкций на обсуждение Учебно-методического совета.

5. Информировать о результатах внутренних аудитов вышестоящих руководителей соответствующего подразделению вида деятельности, руководителей и сотрудников структурного подразделения.

6. Обеспечить эффективность проведения внутренних аудитов в структурных подразделениях ГПА, контроль за устранением замечаний, отраженных в протоколах несоответствия и отчетах по результатам внутреннего аудита структурных подразделений.

С некоторыми изменениями и дополнениями все мероприятия, запланированные Советом, были выполнены.

## **7. Инспекционный аудит системы качества академии**

В соответствии с договором № 54/09 от 12.03.2009 г., заключенным с Органом по сертификации «Тест-С.-Петербург», 9 и 10 декабря 2009 г. на базе Воронежской ул. 79 и Рижского пр. 11 прошел инспекционный аудит системы качества. На аудите присутствовали эксперты по сертификации систем качества – Юркинская Е.В. и Полоцкий Ю.И. По результатам аудита было получено 3 документа:

1. Решение о подтверждении действия сертификата соответствия системы менеджмента качества ГПА

2. Акт № ИК/1-320 от 10.12.2009 г. по результатам инспекционного аудита системы качества ГПА

3. Приложение № 1 к Акту № ИК/1-320 от 10.12.2009 г.

Общие выводы комиссии:

1) Комиссия установила, что СК академии, разработанная в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008), а также требованиями других моделей, адаптированных для образовательного учреждения, поддерживается в рабочем



состоянии. Организацией продемонстрирована способность систематически достигать согласованные требования к продукции (услугам) и СК в рамках установленной области применения, Политики организации и ее целей.

2) Организация продемонстрировала улучшения в системе менеджмента качества.

3) Область применения системы менеджмента качества описана однозначно.

4) Документация СК содержит процедуры, требуемые стандартом и документы, необходимые для обеспечения результативного осуществления процессов и управления ими.

5) Политика в области качества признана актуальной на 2009г.

6) Организация продемонстрировала, что установлены и отслеживаются планы развития СК и ключевые показатели деятельности подразделений, проводится мониторинг степени их достижения.

7) Программа внутренних аудитов разработана и внедрена за период 2009г.

8) Корректирующие действия, разработанные по уведомлениям сертификационного аудита признаны результативными. Уведомление № 4, 6, 20 находятся на стадии реализации.

9) Во время аудита, было продемонстрировано общее соответствие системы менеджмента качества ГОУ ВПО «ГПА» требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2008 (ИСО 9001:2008).

10) По результатам проведенного инспекционного контроля комиссия считает возможным подтвердить действие сертификата соответствия сроком до 01.12.2010г.

11) Руководству ГОУ ВПО «ГПА» предлагается обеспечить разработку корректирующих мероприятий по уведомлениям в установленные сроки. В приложении 1 отражено 16 уведомлений, которые необходимо устранить к следующему инспекционному аудиту.

## **8. Информационная поддержка системы качества**

Основными инструментами информационной поддержки СК ГПА являются страница Отдела качества на официальном сайте академии и стенды в двух учебных корпусах. Стенды обновляются регулярно. Страница Отдела претерпела значительные изменения с 2008 г.: появились разделы «Законодательная и нормативная база РФ в области образования», «Информационные ресурсы», «Текущая деятельность», «Документация системы качества».

Раздел «Документация СК ГПА» состоит из следующих подразделов:

1. Документы системы качества (оригиналы).

2. Миссия и политика в области качества (копии).

3. Документы, относящиеся к внутреннему аудиту.

4. Формы, шаблоны и примеры оформления документов оформления документов.

5. Примеры положения о деканате и должностных инструкций сотрудников деканата.

6. Примеры положения о кафедре и должностных инструкций сотрудников кафедры (на примере межфакультетской кафедры иностранных языков).

7. Приказы, относящиеся к системе качества.

8. Внешний аудит.

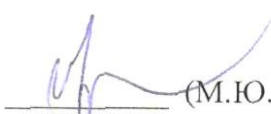
9. Пример целей в области качества для подразделений.

Данный раздел регулярно обновляется по мере разработки новых документов.

Большинство документов хранится в формате PDF.

Согласовано:

Начальник Учебно-методического управления

  
(М.Ю. Бузик)  
18.01.2010 г.