

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального
образования
**«Санкт-Петербургский государственный университет
аэрокосмического приборостроения»**

СИСТЕМА СТАНДАРТИЗАЦИИ ГУАП

МЕТОДИЧЕСКИЙ ДОКУМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО РАЗРАБОТКЕ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА АЭРОКОСМИЧЕСКОГО
ПРИБОРОСТРОЕНИЯ**

МДО ГУАП СМКО 2.01-2006

ГУАП
Санкт-Петербург
2006

МДО ГУАП СМКО 2.01-2006

РАЗРАБОТАН: Институтом управления качеством образования

Исполнители: В.П. Ларин, И.Р. Осипова

ВНЕСЕН: Первым проректором ГУАП В.И. Хищенко

Утвержден и введен в действие: Решением Ученого Совета от 22.02.2006 г.,
протокол № УС-02

Введен взамен МДО ГУАП 2.01-05

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ГУАП

_____ А.А. Оводенко

« » _____ 200_ г.

МЕТОДИЧЕСКИЙ ДОКУМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

МДО ГУАП 2.01-2006

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью Санкт-Петербургского Государственного университета аэрокосмического приборостроения (ГУАП) и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Института управления качеством образования ГУАП.

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящие методические рекомендации предназначены для разработки нормативных документов (НД) Государственного университета аэрокосмического приборостроения (ГУАП) второго и третьего уровней НД системы стандартизации ГУАП и системы менеджмента качества образования ГУАП в соответствии с РДО ГУАП 1.12-2006.

1.2 МР определяют структуру и содержание разделов разрабатываемого НД и применяются совместно с РДО ГУАП 1.12-2006 и СТО ГУАП 1.13-2006.

1.3 Выполнение настоящих МР обеспечивает разработку НД системы менеджмента качества образования ГУАП (СМКО ГУАП) в виде документированных процедур (ДПР) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9000-2001.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Указателе использованы ссылки на следующие стандарты и НД:
РДО ГУАП 1.12 – 2006 Указатель нормативных документов государственного университета аэрокосмического приборостроения
СТО ГУАП 1.13 – 2006 Положение о нормативном документе ГУАП. Правила построения и порядок утверждения
ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Указателе применены следующие термины и необходимые определения:

НД – нормативный документ;

Правила [нормы] стандартизации: Нормативный документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-методические положения, которые дополняют или конкретизируют отдельные положения основополагающего стандарта и определяют порядок и методы выполнения работ по стандартизации;

ГУАП – государственный университет аэрокосмического приборостроения;

ССТ – система стандартизации;

СМКО – система менеджмента качества образования;

СТО – стандарт организации;

ОП – образовательный процесс;

ВПО – высшее профессиональное образование;

ГОС ВПО – государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования;

ДПР – документированная процедура: Документ, содержащий разработанную, внедренную и поддерживаемую в рабочем состоянии процедуру, устанавливающую способ осуществления деятельности или процесса.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Обозначение и наименование разрабатываемых НД установлены РДО ГУАП 1.12-2006.

4.2 Правила составления, оформления, изложения, и требования к содержанию разрабатываемого НД определены СТО ГУАП 1.13-2006.

4.3 Разработчик НД (руководитель подразделения) вправе предложить иной вид НД (отличающийся от указанного в графе «Обозначение НД» в РДО ГУАП 1.12-2006), иную редакцию наименования НД, относящегося к деятельности подразделения, а также предложить документы, дополняющие или расширяющие область функциональных задач и осуществляемых процессов. Порядок внесения и согласования таких изменений или дополнений определяется СТО ГУАП 1.13 – 2006.

4.4 Необходимость создания системы нормативной документации вуза определяется требованиями менеджмента качества в соответствии с идеологией стандартов ИСО 9000 и имеет конечной целью обеспечение: совершенствования организации и управления образовательного процесса; качества образования; эффективного использования образовательных ресурсов.

4.5 Целью разработки каждого нормативного документа системы СТО университета является документированное отражение выполняемых в подразделении процессов в их взаимосвязи и взаимодействии с основным – **образовательным процессом (ОП)** и с другими осуществляемыми процессами. Таким образом, объектом стандартизации в каждом конкретном случае является описание процессов подразделения с горизонтальными связями между подразделениями, изложение функциональных задач при реализации процессов, определение исполнителей, их ответственности, контрольных мероприятий, критериев оценки и направления улучшений, нацеленных на достижение эффективности и качества работы вуза в целом. Такой подход к управлению называется процессным и его особенность заключается в том, что вуз рассматривается не через призму его типовой организационной структуры, а через совокупность выполняемых функций (работ), объединенных в процессы и они становятся объектами управления в менеджменте образовательного процесса. Отличительная черта процессного подхода – это ориентация всех подразделений и служб на конечный результат, а именно: на обеспечение качества образовательного процесса.

4.6 В терминах стандартов ИСО 9000 нормативный документ организации должен содержать описание выполняемых подразделением **документированных процедур**, т.е. выполняемые процессы должны быть документированы. В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2001 документированная процедура (ДПР) – документ, содержащий разработанную, внедренную и поддерживаемую в рабочем состоянии процедуру, устанавливающую способ осуществления деятельности или процесса.

4.7 В соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р 9001-2001 организация должна в обязательном порядке разработать и поддерживать в рабочем состоянии **шесть документированных процедур** для следующих процессов:

- **управление документацией;**
- **управление записями о качестве;**
- **проведение внутренних аудитов;**
- **управление несоответствующей продукцией;**
- **корректирующие действия;**
- **предупреждающие действия.**

Однако, ввиду сложности процессов, протекающих в вузе, реальное количество ДПР в системе менеджмента качества вуза должно быть значительно больше. Они должны регламентировать все основные и обеспечивающие процессы менеджмента, управления ресурсами, проектирования и предоставления образовательных услуг, контроля, анализа и улучшения. В масштабах вуза выполняется сеть процессов, состоящая из отдельных процессов с их взаимосвязями и взаимодействиями. Эффективный менеджмент в этом случае обеспечивается совокупностью двух факторов: хорошо структурированной (и описанной) сетью процессов; постоянно реализуемыми процедурами планирования, управления, обеспечения, контроля и улучшения качества в рамках каждого процесса сети.

Итак, документ, разрабатываемый в структурном подразделении ГУАП, должен содержать документированную процедуру - ДПР, описывающую установленный способ осуществления деятельности или выполнения определенного процесса. Обязательным условием выполнения требований к разрабатываемому документу как к ДПР, является описание выполнения шести элементов ДПР: **управление документацией; управление записями о качестве; проведение внутренних аудитов; управление несоответствующей продукцией; корректирующие действия; предупреждающие действия.**

5 ПРИМЕРНАЯ СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

5.1 Примерная структура НД построена на основе требований СТО ГУАП 1.13-2006, общих требований к разработке ДПР и включает следующие разделы:

1 Область применения

Необходимо описать область применения документированной процедуры и сферу действия.

2 Нормативные ссылки

Должны быть даны ссылки на все нормативные документы как внешнего, так и внутреннего происхождения, которые относятся или используются при реализации данной ДПР.

3 Термины, определения и сокращения

Приводятся пояснения введенных терминов и сокращений, отличающихся от общепринятых, даются необходимые определения понятий, являющихся специфическими для описываемых процессов и работ.

4 Общие положения

Приводятся сведения общего характера, содержащие информацию о месте подразделения в структуре вуза, отношении к образовательному процессу, особенностях выполняемых процессов и работ, общие сведения о плане работ подразделения (плане качества) и др.

5 Цель и задачи

Формулируется цель, задачи и результаты (выходы) описываемого процесса, деятельности или работы.

6 Распределение работ, ответственности и полномочий

Описывается распределение работ, ответственности и полномочий людей и их организационные функции, их взаимосвязь с процессами и действиями, в рассматриваемой процедуре. Необходимо установить: что, кем, как, где и в какой последовательности должно быть сделано, какими полномочиями обладают и за что несут ответственность лица, участвующие в процессе, деятельности или работе.

7 Описание действий

Уровень детализации описания действий может меняться в зависимости от сложности действий, используемых методов и уровня опытности и подготовленности людей, необходимого для выполнения работы. Независимо от уровня детализации, желательно рассмотреть следующих аспектов:

- а) определение потребителей и поставщиков описываемой ДПР;
- б) описание процессов в форме текстовых терминов и/или потоковых диаграмм, относящихся к требуемым действиям;
- в) установление того, кем или при помощи каких организационных функций обеспечиваются взаимодействия, взаимосвязи;
- г) описание контроля процесса и внутреннего аудита действий;
- д) определение потребностей процесса. Необходимые ресурсы для выполнения действий (в отношении персонала, подготовки, оборудования и материалов);
- е) определение соответствующей документации, относящейся к требуемым действиям, управление документацией, документооборот;
- ж) определение входов и выходов процесса и отдельных работ;
- з) определение измерений, которые должны быть предприняты.
- и) описание использования результатов выполненной работы (процесса).

8 Информационное обеспечение

Должны быть определены требования к информационным ресурсам, необходимым для реализации ДПР.

9 Требования к ресурсам

Должны быть определены требования к другим материальным ресурсам, необходимым для реализации ДПР (материалы, помещения, оборудование, технические средства и т.п.).

10 Оценка качества и эффективности выполнения функций

Должны быть определены измеряемые показатели и характеристики качества документированного процесса и его результатов, их целевые значения, методы их измерения и мониторинга, анализа степени достижения целей и механизмы принятия решений по результатам анализа. Указать, как и кем измеряются и контролируются показатели и характеристики качества ДПР.

Провести анализ наличия функции управления несоответствующей продукцией. Описать корректирующие действия, предупреждающие действия.

11 Требования к документированию процесса и регистрация данных о качестве

Указать записи, относящиеся к действиям ДПР, формы, которые нужно использовать для этих записей, способы, необходимые для комплектования, регистрации и хранения записей.

Приложения

В приложения могут быть включены таблицы, потоковые диаграммы и формы, содержащие информацию, поддерживающую документированную процедуру.

5.2 Документированная процедура должна также включать формы всех документов, устанавливающих требования к продукции или услуге, записей или протоколов, которые используются или создаются в процессе описываемой работы.

5.3 Документированные процедуры могут включать рабочие инструкции или содержать ссылки на них. ДПР, как правило, описывают действия, которые охватывают различные

функции, в то время как рабочие инструкции обычно обращаются к задачам, относящимся к одной функции.

6 ПОРЯДОК РАССЫЛКИ, ХРАНЕНИЯ, ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ЗАМЕНЫ НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

Порядок рассылки, хранения, внесения изменений и замены данного нормативного документа осуществляется на основе п.9 СТО ГУАП 1.13 – 2006 «Положение о нормативном документе Государственного университета аэрокосмического приборостроения. Правила построения и порядок утверждения»

Лист изменений

1.