

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 1/13</i>

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**Система менеджмента качества**

**Управление несоответствующей услугой**

**СТО СМК-8.3-01-2011**

г. Москва

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 2/13</i>

## **Предисловие**

1. РАЗРАБОТАН отделом внедрения системы менеджмента качества ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ».
2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом по ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ» от «\_12\_» \_12\_ 2011 г. № \_281.
3. Стандарт соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ.

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 3/13</i>

## СО Д Е Р Ж А Н И Е

1. Область применения .....	4
2. Нормативные ссылки .....	4
3. Определения .....	5
4. Обозначения и сокращения .....	6
5. Общие положения .....	7
6. Управление несоответствующей услугой.....	8
7. Мониторинг и измерение процесса управления несоответствующей услугой	9
Приложение А. Карта процесса управления несоответствующей услугой	11
Лист сведений о разработчиках .....	12
Лист регистрации изменений .....	13

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 4/13</i>

## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества.

Управление несоответствующей услугой

Введен впервые

Дата введения \_12.12. 2011г.

### 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает единый порядок управления несоответствующей услугой и несоответствиями при осуществлении образовательной деятельности с целью предотвращения выпуска из ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ» неподготовленных специалистов.

Настоящий стандарт распространяется на деятельность всех структурных подразделений ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ», участвующих в образовательном процессе.

### 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы следующие нормативные ссылки:

<b>ГОСТ Р ИСО 9000-2008</b>	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
<b>ГОСТ Р ИСО 9001-2008</b>	Системы менеджмента качества. Требования.
<b>СТО СМК-4.2.4-01-2011</b>	Система менеджмента качества. Управление документацией.
<b>СТО СМК-5.6-01-2011</b>	Система менеджмента качества. Анализ со стороны руководства.
<b>СТО СМК-8.5.2-8.5.3-01-2011</b>	Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия.
<b>ГОСТ Р 52614.2-2006</b>	Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования
<b>Федеральный закон N 309-ФЗ от 1 декабря 2007 года</b>	О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части изменения понятия и структуры государственного образовательного стандарта

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 5/13</i>

### 3. Определения

В настоящем стандарте используются термины с соответствующими определениями по **ГОСТ Р ИСО 9000, Федеральному закону N 309-ФЗ, ГОСТ Р 52614.2** в том числе:

**верификация:** Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (ГОСТ Р ИСО 9000).

**высшее образование (высшее профессиональное образование):** Процесс обучения и воспитания, осуществляемый в высшем учебном заведении по основной образовательной программе и отвечающий требованиям государственного образовательного стандарта и Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. Завершается итоговой государственной аттестацией, выдачей государственного документа о высшем профессиональном образовании и присвоением степени (квалификации).

**выпуск:** Завершение обучения и/или разрешение на переход к следующей стадии процесса.

**документ:** Информация, представленная на соответствующем носителе (ГОСТ Р ИСО 9000).

**зачет:** Аттестация обучаемого по учебной дисциплине или практической деятельности без установления уровня освоения. Форма проведения успешного выполнения лабораторных, расчетно-графических, курсовых, курсовых проектов (работ), усвоения учебно-материальных практических и семинарских занятий.

**контроль:** Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой (ГОСТ Р ИСО 9000).

**корректирующее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**коррекция:** Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.

**несоответствие:** Невыполнение требования (ГОСТ Р ИСО 9000).

**несоответствие образовательной услуги:** невыполнение требований освоения учебного материала не ниже заданного уровня и овладения необходимыми компетенциями обучающимися.

**несоответствующая услуга:** Услуга, не отвечающая установленным требованиям (ГОСТ Р ИСО 9000).

**образовательная услуга:** Комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых населению, предприятиям и организациям возможностей для приобретения определенных знаний, усилий, для удовлетворения тех или иных

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 6/13</i>

образовательных потребностей.

**образовательный процесс:** Процесс предоставления образовательной услуги (ГОСТ Р 52614.2).

**основная образовательная программа:** Совокупность учебно-методической документации, регламентирующей содержание и осуществление образовательного процесса по направлению (специальности) высшего профессионального образования.

**потребитель:** Организация или лицо, получающие услугу. В ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»: внешние потребители - работодатели, заказчики; внутренние потребители - обучаемые (студенты, аспиранты, слушатели), а также подразделения вуза, его преподаватели и сотрудники в рамках их взаимодействия с обучаемыми за период предоставления образовательной услуги.

**предупреждающее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации (ГОСТ Р ИСО 9000).

**преподаватель:** Лицо из числа профессорско-преподавательского состава вуза, допущенное в установленном порядке к осуществлению любого элемента (составной части) образовательного процесса, предусмотренного основной образовательной программой.

**процесс:** Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы (ГОСТ Р ИСО 9000). В ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»: процесс обучения и воспитания, учебно-методическая, научно-исследовательская и творческая работы.

**федеральный государственный образовательный стандарт:** Совокупность требований, обязательных при реализации основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего, начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования образовательными учреждениями, имеющими государственную аккредитацию. (Федеральный закон N 309-ФЗ).

#### 4. Обозначения и сокращения

<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>	– Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Национальный исследовательский университет «МЭИ»
<b>ГОСТ Р</b>	– национальный стандарт Российской Федерации
<b>СМК</b>	– система менеджмента качества
<b>СТО</b>	– стандарт организации
<b>ИГАК</b>	– итоговая государственная аттестационная комиссия

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 7/13</i>

**ИАК** – итоговая аттестационная комиссия

**ГЭК** – государственная экзаменационная комиссия

## **5. Общие положения**

5.1. Контроль качества подготовки студентов на всех этапах образовательного процесса проводится с целью предотвращения выпуска бакалавров, магистров, специалистов, несоответствующих установленным требованиям нормативной документации (государственным образовательным стандартам и Федеральным государственным образовательным стандартам высшего профессионального образования, основной образовательной программе) и потребителей.

5.2. Методики проведения контроля (диагностики) знаний, умений и навыков студентов, промежуточной и итоговой аттестации, наименования контролируемых показателей, регламентируемые нормативы, периодичность мероприятий, перечни лиц, осуществляющих контроль (аттестацию), определяются соответствующими графиками проведения контрольных испытаний, аттестаций, зачетов и экзаменов; учебными планами специальностей (направлений подготовки), программами учебных дисциплин.

5.3. На любом этапе контроля образовательной услуги могут быть выявлены несоответствия. К несоответствиям при осуществлении образовательной деятельности относятся выявленные отклонения от требований, установленных во внешней и внутренней нормативной документации, а также требований потребителей в отношении степени освоения учебного материала и овладения необходимыми компетенциями обучающимися. В ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ» реализуется управление следующими видами несоответствий:

- невыполнение студентами учебного графика (нарушение сроков сдачи рефератов, защиты лабораторных работ, курсовых проектов, контрольных работ; пропуски обязательных учебных занятий);
- неудовлетворительное освоение учебных дисциплин, практической подготовки, проверяемые при промежуточной аттестации в период зачетно-экзаменационной сессии, по окончании практики или аттестационного периода;
- неудовлетворительная общая теоретическая подготовка, проверяемая на государственном экзамене;
- неудовлетворительная защита выпускной квалификационной работы (дипломного проекта).

5.4. Обучаемые могут быть признаны неуспевающими по результатам зачетно-экзаменационных сессий, в том числе практики.

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 8/13</i>

5.5. Обучаемые могут быть признаны не выполнившими учебный график по результатам сдачи рефератов, лабораторных работ, контрольных и курсовых работ (проектов).

## **6. Управление несоответствующей услугой**

6.1. Управление несоответствующей услугой по ходу образовательного процесса предусматривает выполнение следующих основных действий (приложение А):

- выявление несоответствующей услуги и несоответствий;
- идентификацию и регистрацию несоответствующей услуги;
- анализ несоответствий и принятие решения об их устранении в соответствии с СТО СМК 8.5.2-8.5.3-01.

Права и обязанности неуспевающих или не выполняющих учебный план студентов, а также правила организации зачетных и экзаменационных сессий определены в положении «О зачетной и экзаменационной сессиях в МЭИ», утвержденным приказом по МЭИ № 259 от 28 декабря 2010г.

Для ликвидации несоответствия студентам, не выполнившим учебный план, может быть предоставлена возможность:

- защитить курсовые проекты и другие виды работ в другие сроки.

Эти мероприятия проводятся вне учебного графика студентов данной специальности (направления), организуются и осуществляются соответствующими кафедрами.

Устранение несоответствий по итогам зачетно-экзаменационной сессии осуществляется в виде повторно принимаемых экзаменов и зачетов. Разрешение на эти мероприятия дает декан факультета (директор института). Кафедры составляют графики повторного приема зачетов или экзаменов, которые вывешиваются на доску объявлений кафедр.

Для обучаемых, которые не имели возможность сдать зачеты и экзамены в общеустановленные сроки по болезни или по другим уважительным причинам (семейные обстоятельства и т.п.), документально подтвержденным соответствующим учреждением, декан факультета (директор института) устанавливает индивидуальные сроки сдачи экзаменов и зачетов в соответствии с положением «О зачетной и экзаменационной сессиях в МЭИ».

Устранение несоответствий по итогам государственной аттестации выпускников (государственный экзамен и защита выпускной квалификационной работы) осуществляется путем переноса сроков аттестации в соответствии с требованиями нормативной документации.



	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 9/13</i>

В случае выявления несоответствий, не подлежащих коррекции, неуспевающие или не выполняющие учебный план обучающиеся отчисляются. Решение об отчислении студентов принимает первый проректор-проректор по учебной работе в соответствии с положением « О зачетной и экзаменационной сессиях в МЭИ».

6.2. Все случаи несоответствий образовательной услуги должны идентифицироваться и регистрироваться в зачетно-экзаменационных ведомостях, экзаменационных листах, протоколах ИАК и ИГАК немедленно после обнаружения.

Деканаты факультетов (институтов) ведут статистику, учет и анализ всех несоответствий в соответствии с СТО СМК 4.2.4-01.

Отчетами по результатам контрольных мероприятий являются:

- сведения по результатам зачетно-экзаменационной сессии;
- отчеты о работе ИАК и ИГАК по защите выпускных квалификационных работ и сдаче государственных экзаменов.

Проекты приказов готовят заместители деканов (директоров) на основании поступивших в деканат факультета (дирекцию института) заполненных зачетно-экзаменационных ведомостей, экзаменационных листов, протоколов ИАК и ИГАК по защите дипломных проектов и работ соответственно, а также государственных экзаменов. Сформированные таким образом документы визируются деканами факультетов (директорами институтов), начальником учебного отдела и передаются на подпись первому проректору- проректору по учебной работе и в отдел кадров студентов.

6.3. Сведения о несоответствиях обсуждаются на различных уровнях управления (на заседании кафедры, совете факультета (института), в учебно-методическом управлении, в ректорате) и используются для планирования предупредительных действий в соответствии с СТО СМК 8.5.2-8.5.3-01.

## **7. Мониторинг и измерение процесса управления несоответствующей услугой**

7.1. Мониторинг и измерение процесса управления несоответствующей услугой осуществляют:

- на уровне Университета – представитель руководства по качеству;
- на уровне филиалов – директора филиалов;
- на уровне подразделений – деканы факультетов (директора институтов).

7.2. Мониторинг и измерение осуществляются по таким показателям, как:

- количество студентов, соблюдающих учебный график;
- количество студентов с удовлетворительными знаниями учебных дисциплин.

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 10/13</i>

плин;

- количество студентов, уровень знаний и умений которых соответствует государственным образовательным стандартам высшего профессионального образования.

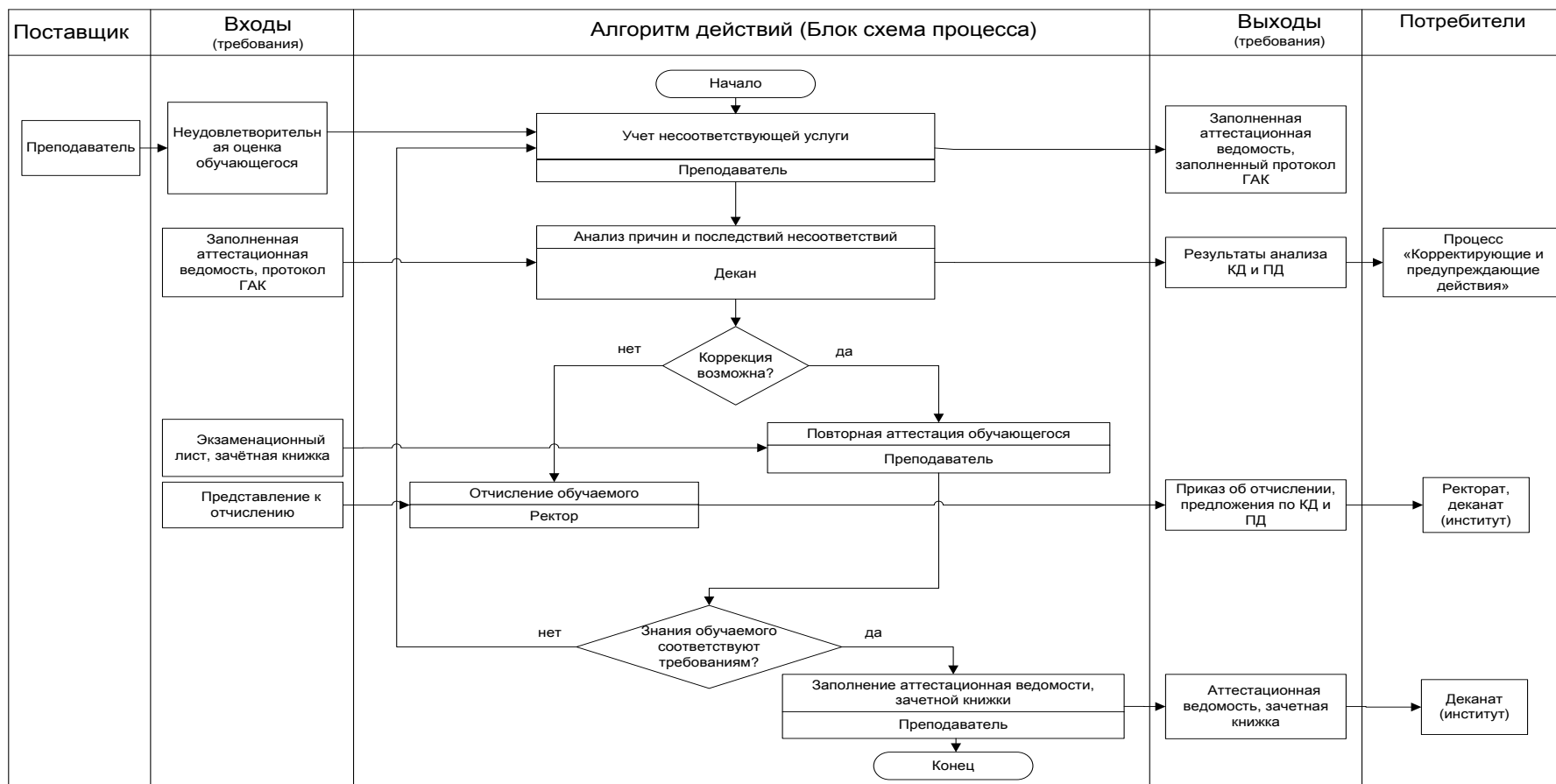
7.3. Два раза в год, в срок до 15-го числа первого месяца следующего учебного семестра деканы факультетов (директора институтов) готовят справку в произвольной форме с отражением данных за прошедший учебный семестр и тенденций по показателям, приведенным в п. 7.2. и предложения по улучшению и направляет представителю руководства по качеству. Представитель руководства по качеству обобщает представленную информацию и представляет сводную информацию, включая предложения по улучшению, на совещания по анализу со стороны руководства (СТО СМК-5.6-01).

Приложение А

Документ:  
СТО СМК 8.3-01

Карта процесса: Управление несоответствующей услугой  
Цель процесса: Предотвращение выпуска неподготовленных специалистов.

Менеджер процесса: Проректор по учебной работе



Показатели результативности	Цель
1. Кол-во студентов, соблюдающих учебный график	100%
2. Кол-во студентов с удовлетворительными знаниями учебных дисциплин	100%
3. Кол-во студентов, общая теоретическая подготовка которых соответствует требованиям гос. стандартов ВПО	100%

	<b>ФГБОУ ВПО «НИУ МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.3-01-2011</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 12/13</i>

## ЛИСТ СВЕДЕНИЙ О РАЗРАБОТЧИКАХ

### Разработчики:

Начальник ОМК  
должность

подпись  
подпись

Русаков И.Л.  
расшифровка подписи

### Согласовано:

Первый проректор  
\_\_\_\_\_   
должность

подпись  
\_\_\_\_\_   
подпись

Росляков П.В.  
\_\_\_\_\_   
расшифровка подписи

Начальник учебного управле-  
ния  
\_\_\_\_\_   
должность

подпись  
\_\_\_\_\_   
подпись

Иванов Д.А.  
\_\_\_\_\_   
расшифровка подписи

\_\_\_\_\_   
должность

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
расшифровка подписи

