



Зарегистрировано:
ОМЖ № 79 ЗП.УМЧ/04
от 07.12.2015г.
Регистратор:
Сиб/Сибова В.В./

УТВЕРЖДЕНО:
Решением Сената
Протокол № 3 от 04.12.2015г.
Председатель
Арикова З.Н



Комратский государственный университет

Отдел менеджмента качества и учебного процесса

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ
ПРОДУКЦИЕЙ

СМК ДП 8.3-0.1-2015

**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ
ПРОДУКЦИЕЙ**

Комрат-2015



1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

В работе вуза случаются ситуации, когда возможно отступление от установленных правил и требований работы. Эти ситуации могут возникать по разным причинам и могут приводить к различным последствиям. Система менеджмента качества допускает такие ситуации, но она требует, чтобы последствия от нарушений установленных требований были под контролем. Для этих целей в системе менеджмента качества вводится разработка и внедряется процедура управления несоответствующей продукцией.

Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок идентификации и управления несоответствиями с целью своевременного их устранения и предотвращения применения несоответствующей продукции (использования) или передачи на следующие стадии или выпуск. Действие данной процедуры распространяется на деятельность всех образовательных подразделений университета.

Настоящий стандарт определяет процедуру в рамках системы менеджмента качества (СМК) университета согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (раздел 8.3).

Положения настоящего стандарта предназначены для применения всеми подразделениями университета, участвующими в предоставлении образовательных услуг, оценивания знаний и аттестации обучаемых, а также при реализации управленческих, вспомогательных и обеспечивающих процессов.

2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Управление несоответствующей продукцией - это процедура системы качества, которая дает возможность организации контролировать процесс исправления брака и управлять этим процессом. Несмотря на то, что процедура называется управление несоответствующей продукцией, действия данной процедуры должны распространяться не только на продукцию, но и на различные несоответствия, возникающие в процессах организации.

2.2 Управление несоответствиями должно быть направлено на защиту потребителей, как внешних, так и внутренних, от получения несоответствующей образовательной услуги (несоответствующей продукции), не отвечающей установленным требованиям.

Несоответствия выявляют на всех стадиях процессов предоставления образовательных услуг, оценивания знаний и аттестации обучаемых, а также при реализации управленческих, вспомогательных и обеспечивающих процессов. Управление несоответствиями осуществляют с целью своевременного их устранения и предотвращения применения (использования) или передачи на следующие стадии или выпуск в соответствии с настоящим стандартом. Порядок управления несоответствиями в виде алгоритма представлен в приложении А. Форма регистрации записей о несоответствиях и управлении несоответствующей продукцией представлена в приложении Б.

2.3 Управление несоответствиями должно определять порядок и методы:

- выявления несоответствий в учебных планах, программах и содержании дисциплин подготовки обучаемых;
- выявления несоответствий в сферах, влияющих на условия обучения и воспитания;
- выявления несоответствий знаний, информации, культуры, умений и навыков,



- приобретаемых в процессе и в результате получения образовательной услуги;
- анализа возможных последствий и принятия решений по несоответствующей продукции;
 - планирование действий с несоответствующей продукцией;
 - осуществление действий с несоответствующей продукцией;
 - подготовки и обобщения данных для последующих корректирующих действий;
 - ведения записей о характере несоответствий.

2.4 Объектами, содержащими несоответствия могут быть:

- куррикулумы;
- учебно-методические комплексы дисциплин и специальностей;
- методическое, информационное и техническое обеспечение;
- компетентность преподавателей;
- инфраструктура и производственная среда;
- и другие ресурсы.

Каждое из перечисленных несоответствий относится к категории несоответствующих условий обучения и должно фиксироваться в записях.

Несоответствия, относящиеся к категории абитуриент, обучающийся, выпускник университета (не имеющие требуемых знаний и навыков, т.е. имеющие отрицательные результаты тестов и экзаменов, не выполнившие учебный план без уважительных причин) выявляют на стадиях контроля процесса обучения.

Несоответствия, относящиеся к невыполнению требований нравственно-этических норм (например, корпоративной культуры), выявляют как результат социального взаимодействия сотрудников университета, обучаемых и других субъектов в воспитательном процессе.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящем стандарте применяются термины и определения в соответствии с ИСО 9000-2008, а также следующие наиболее часто употребляемые:

3.1.1 образовательная услуга (продукция): Результат учебно-воспитательного процесса, представляющий собой условия для обучения и/или повышения уровня знаний и навыков, формирование профессиональной культуры воспитания жизненных позиций и ценностей обучаемых.

3.1.2 несоответствующая образовательная услуга (несоответствующая продукция): Условия, не соответствующие требованиям для обучения и/или повышения уровня знаний и навыков.

3.1.3 несоответствие: Невыполнение требования (потребности или ожидания, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным).

3.1.4 академическая задолженность: Невыполнение отчетных позиций, определенных учебным планом во время промежуточной аттестации.

3.1.5 академическая неуспеваемость: Невыполнение студентом графика текущей аттестации.



3.1.6 **аттестация:** Подтверждение знаний, умений, навыков установленным квалификационным требованиям.

3.1.7 **коррекция:** Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Примечание - Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием

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

3.1.9

3.1.10 **результативность:** Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

4. ВЫЯВЛЕНИЕ, ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

4.1 Выявление несоответствий осуществляют при реализации процессов, мониторинге процессов, внутренних проверках, а также по информации от потребителей.

4.2 Выявление несоответствий, относящихся к условиям обучения

4.2.1 Выявление несоответствий, относящихся к условиям обучения, осуществляют по результатам:

- мониторинга и измерения (оценивания) процессов;
- мониторинга удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- внутренних аудитов (проверок) и других действий сотрудников в ходе их повседневной деятельности;
- внешних аудитов и других проверок ведомственными структурами и общественными организациями, обладающими компетенциями в данной области.

При обнаружении несоответствий их идентифицируют, приостанавливают использование, при возможности и целесообразности осуществляют коррекцию (доработку, исправление), разрабатывают корректирующие действия по устранению причин, осуществляют повторную верификацию.

4.2.2 В процессе мониторинга и измерения (оценивания) результатов предоставления образовательных услуг в качестве входных данных используют:

- результаты экзаменационных сессий;
- результаты аттестации;
- результаты практик;
- результаты текущего контроля;
- отзывы предприятий-потребителей выпускников университета;
- другие данные, содержащие информацию об уровне знаний, умений и навыков студентов и выпускников университета.

4.2.3 Выявление несоответствий в учебных планах, программах и содержании дисциплин подготовки обучаемых осуществляют при:

- введении в действие новых государственных стандартов;
- освоении новых образовательных программ и при переходе на новые или переработанные учебные планы;



- освоении новых дисциплин, например, дисциплин специализаций или дисциплин по выбору студентов;
- внедрении новых технологий обучения, например, использование компьютерной техники, проведения лабораторного практикума в организациях; модернизации учебной лабораторной базы;
- подготовке учебных пособий, конспектов, лекций и методической документации.
- мониторинге процессов и аудитах.

4.2.4 Выявление уровня несоответствия компетентности, подготовки и осведомленности определяют при приеме сотрудников на работу, при конкурсном замещении должностей профессорско-преподавательского состава (ППС), а также для административного, управленческого и руководящего состава. В плановом порядке периодически определяют уровень компетентности персонала, включающего административно-управленческий, профессорско-преподавательский, учебно-вспомогательный и обеспечивающий персонал, в виде аттестации. Результаты аттестации регистрируют.

Коррекцию и корректирующие действия с целью достижения установленных требований осуществляют в виде повышения квалификации преподавателей, учебно-вспомогательного состава, компетентности и подготовки административного, управленческого и руководящего состава.

4.2.5 Несоответствия в информационном обеспечении рассматриваются как неудовлетворение потребности в информации, определенной в первую очередь кафедрами в соответствии с образовательными программами, а также заявки преподавателей, студентов, сотрудников университета.

Выявление несоответствий библиотечных фондов осуществляется при анализе обеспеченности литературой учебных программ, при лицензировании деятельности университета, при осуществлении мониторинга и внутреннего аудита.

Коррекция и корректирующие действия осуществляют путем издания учебных и методических пособий, закупки учебной литературы и периодических изданий.

4.2.6 Выявление несоответствий в инфраструктуре. Несоответствия в инфраструктуре могут носить количественный и качественный характер. Несоответствие количественных показателей инфраструктуры возникает при:

- недостаточных для реализации учебных целей площадях, несоответствующих нормам, учебных корпусов, общежитий, зданий вспомогательных служб, столовых, аудиторий, лабораторий, мастерских, компьютерных классов, библиотек, преподавательских и других помещений;
- нехватке оборудования, компьютеров, приборов, установок и других технических средств;
- недостаточных по количеству и производительности систем водоснабжения и канализации, энерго- и газоснабжения, средств коммуникации и транспортных средств.

Несоответствия качественного характера относятся к несоблюдению норм и правил эксплуатации элементов инфраструктуры.

Выявление несоответствий должно осуществляться постоянно службами и лицами, ответственными за элементы инфраструктуры и периодически при мониторинге.

Коррекция и корректирующие действия должны проводиться подразделениями и лицами, обладающими необходимой компетентностью, по мере выявления несоответствий в сроки, не допускающие создания рисков нанесения ущерба.



4.3 Выявление несоответствий, относящихся к категории абитуриент, студент, выпускник университета

4.3.1 Выявление несоответствий, относящихся к категории абитуриент, студент, выпускник университета осуществляют по результатам анализа:

- мониторинга и измерения (оценивания) результатов предоставления образовательных услуг;
- нарушения нравственно-этических норм, действующих в университете и обществе в целом как отклонения от требований Устава (Хартии) университета;
- пропусков занятий и нарушения распорядка;
- других норм и правил, выполнение которых предполагается или является обязательным.

4.3.2.Выявление несоответствий осуществляется при проверке знаний или аттестации студентов.

4.3.3.Несоответствия, обнаруженные при проверке знаний или аттестации студентов регистрируют, оценивают степень несоответствий по установленным шкалам и принимают решение по доработке неусвоенного материала и повторной проверке, по повторному обучению, по отчислению из университета или другие решения.

4.4.Выявление несоответствий в нравственно-этическом, культурном аспекте.

Выявление несоответствий в образовательном процессе в университете должно быть направлено на формирование человека и гражданина, интегрированного в современное общество и нацеленного на совершенствование общества.

К несоответствиям такого характера относятся:

- участие в акциях, направленных на пропаганду насилия, религиозной и национальной нетерпимости;
- личную склонность студента к нездоровому образу жизни;
- несоблюдение установленных правил внутреннего распорядка в университете;
- неправильная или недостаточная организация воспитательной работы среди студентов.

Общее руководство работой по выявлению несоответствий в нравственно-этическом аспекте проводят деканы.

Принимают участие в работе деканаты и кафедры, информация от которых должна передаваться проректору по учебной работе для обобщения, анализа и согласования корректирующих действий.

4.5 Регистрация выявленного несоответствия и планируемые корректирующие действия оформляются в соответствии с приложением Г.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

5.1 Руководителем процесса управления несоответствующей продукцией является ректор.

5.2. Участниками процесса, ответственными за управление несоответствующей продукцией на уровне факультетов/отделений и кафедр, являются деканы факультетов /заведующие кафедрами согласно должностным инструкциям.



5.3. Процесс управления несоответствиями включает комплекс мер по выявлению и регистрации несоответствий, анализу причин их возникновения. Несоответствующая продукция должна быть выявлена, идентифицирована, зарегистрирована и должна находиться в управляемых условиях с целью предотвращения выпуска неквалифицированных специалистов.

5.4. По результатам работы руководителем процесса принимается решение о целесообразности запуска корректирующих и предупреждающих действий. В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий продукции запускается процедура СМК «Корректирующие и предупреждающие действия».

6. УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ, ВОЗНИКАЮЩИМИ В ПРОЦЕССЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

6.1 Основные виды несоответствующей продукции в Комратском государственном университете это: несоответствие знаний, умений, навыков и компетенций обучающихся; несоответствие кадров высшей квалификации направления/ специальности; несоответствие учебных планов, куррикулумов и учебно-методических комплексов. Таблица 1. Основные виды несоответствующей продукции в Комратском государственном университете.

6.2 Работа с неуспевающими обучающимися

6.2.1 Выявление несоответствующей продукции (неуспевающих студентов) осуществляется с использованием контрольных педагогических материалов, а также в соответствии с требованиями локальных нормативных актов.

6.2.2 Студенты могут быть признаны неуспевающими по результатам рубежной и итоговой аттестации по учебным дисциплинам в период:

- экзаменационной сессии;
- практики;
- итоговой государственной аттестации

7.2.3 К несоответствиям относятся:

- невыполнение студентами графика учебного процесса;
- неудовлетворительное освоение учебных дисциплин, практической подготовки, проверяемые в период рубежной аттестации и при итоговой аттестации в период экзаменационной сессии, по окончании практики или аттестационного периода;
- неудовлетворительная общая теоретическая подготовка, проверяемая на государственном экзамене по направлению/специальности;
- непредставление выпускной лиценционной работы к защите в установленный срок;
- получение неудовлетворительной оценки по итогам защиты;
- нарушение правил внутреннего распорядка КГУ;
- нарушение правил проживания в общежитии КГУ



- и другие несоответствия указанные в Уставе КГУ и локальных нормативных актах.

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

- получить дополнительные консультации;
- пройти повторно контрольные испытания;
- защитить курсовые проекты и работы в другие сроки.

6.2.5 Данные мероприятия проводятся вне учебного графика студентов данного направления/специальности, организуются и осуществляются соответствующими кафедрами.

6.2.6 Ликвидация несоответствий по итогам экзаменационной сессии осуществляется в виде повторно принимаемых экзаменов и зачетов. Разрешение на эти мероприятия дает декан.

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

6.2.8 Заведующие кафедрами, деканы факультетов ведут сбор, учет и анализ всех несоответствий с целью выявления проблем в области качества, составления отчета по качеству

6.3 Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим несоответствующую компетенцию

7.3.1 Научно-педагогические работники КГУ проходят аттестацию с целью подтверждения соответствия работников занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности.

6.3.2 Порядок и сроки проведения аттестации работников КГУ определяется приказом ректора

6.3.3 По результатам аттестации принимается решение - соответствует или не соответствует работник занимаемой должности.

6.3.4 Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий профессорско-преподавательского состава установленным требованиям.

6.4 Работа с учебными планами, куррикулумами, учебно-методическими комплексами, имеющими несоответствия с требованиями национальных образовательных стандартов, локальных документов КГУ.



Продукция	Несоответствия
Результаты всех видов образовательной деятельности (основные образовательные программы, программы дополнительного профессионального образования) – выпускники (студенты/ магистры/докторанты), обладающие знаниями, умениями, навыками и компетенциями, соответствующими требованиям действующего национального стандарта и потребителей.	Несоответствие знаний, умений, навыков и компетенций выпускников требованиям действующего национального стандарта и потребителей (неуспевающие студенты, магистры и докторанты).
Кадровый потенциал – ППС, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям направления/специальности	Несоответствие компетенций кадров высшей квалификации направления/специальности. Несоответствия компетенций профессорско-преподавательского состава (ППС) требованиям КГУ, требованиям действующего национального стандарта.
Результаты проектирования образовательных программ: учебные планы, куррикулумы, учебно-методические комплексы	Несоответствия учебных планов, куррикулумов и учебно-методических комплексов требованиям национальных образовательных стандартов, локальным актам Комратского государственного университета

Таблица 1. Основные виды несоответствующей продукции в Комратском государственном университете



ПРИЛОЖЕНИЕ А

Матрица ответственности при управлении несоответствующей продукцией

Вид деятельности	Представители руководства	Начальник ОМК	Внутренний/внешний аудитор	Руководители подразделений (проректоры, деканы, зав.кафедрами, начальники отделов), в которых выявлено несоответствие продукции	Сотрудники подразделений
Выявление несоответствия	И	Р	О	У	У
Регистрация (запись) несоответствия	И	Р	О	У	У
Оценивание последствий несоответствия	И	Р	О	У	У
Принятие решения о возможности и целесообразности коррекции	И	Р	У	О	У
Планирование коррекции	И	У	У	Р	О
Осуществление коррекции	И	У	У	Р	О
Проверка результатов коррекции	И	Р	О	У	У
Регистрация (запись) результатов коррекции	И	Р	У	О	У
Принятие решения о признании результатов или о переработке плана коррекции	И	Р	О	У	У
Разработка предложений о выполнении корректирующих/предупреждающих действий	И	У	Р	О	У

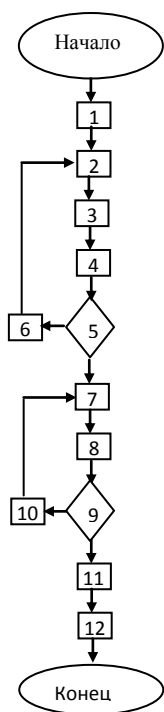
Р – руководит деятельностью и принимает окончательное решение по управлению процессом, возложено ответственность за конечные результаты;

О – отвечает исполнение, обобщает результаты, готовит и обосновывает проекты решений, возложена ответственность за качество подготовки решений;

У – принимает участие в подготовке решений в рамках своей компетенции, несет ответственность за обоснование своих предложений, исполняет принятое решение и возложена ответственность за своевременность и качество исполнения в рамках своей компетенции.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Карта процесса «Управление несоответствующей продукцией»



№	Наименование действия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель	Согласование	Регламентирующий документ	Записи
1	2	3	4	5	6	7
1	Выявление несоответствия	Ежемесячно	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	Протоколы заседаний
2	Выбор категории несоответствия	После выполнения п. № 1	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	-
3	Регистрация (запись) несоответствия	После выполнения п. № 2	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	Протокол
4	Оценивание последствий несоответствия	После выполнения п. № 3	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	-
5	Возможна и целесообразна ли коррекция?	После выполнения п. № 4	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	-
6	Пересмотр и улучшение условий возникновения несоответствий	После выполнения п. № 4	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	-
7	Планирование коррекции	После выполнения п. № 4	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	План
8	Осуществление коррекции	После выполнения п. № 7	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	-



9	Результаты коррекции положительные?	После выполнения п. № 8	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	-
10	Переработка плана коррекции	После выполнения п. № 9	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	-
11	Регистрация (запись) результатов коррекции	После выполнения п. №10	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	Протокол
12	Разработка предложений о выполнении корректирующих/предупреждающих действий	После выполнения п. № 11	Руководители соответствующих подразделений	Деканы соответствующих факультетов	СМК ДП 8.3.0-1.0-2016	Распоряжения



ПРИЛОЖЕНИЕ В

**ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЗАПИСЕЙ О НЕСООТВЕТСТВИЯХ И УПРАВЛЕНИИ
НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ.**

**Отчет
о регистрации несоответствий и последующем управлении несоответствующей
продукции**

Подразделение _____

№ п/п	Выявленное несоответствие продукции	Действия по управлению несоответствующей продукцией. Ответственный	Сроки		Результаты повторной верификации
			Планы	Факт	
1	2	3	4	5	6

Руководитель подразделения _____

подпись

И.О.Ф.

Дата «__» _____



ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Форма регистрации несоответствий

Несоответствие № _____,
выявленное в ходе внутреннего аудита в СМК КГУ.

Подразделение _____

Номер пункта ИСО 9001-2008 _____

Номер пункта и обозначение документа СМК КГУ

Описание несоответствия:

Руководитель группы по аудиту _____ / Ф.И.О./

Члены группы (аудитор) _____ / Ф.И.О./

Планируемые корректирующие действия:

Срок исполнения: _____

Руководитель подразделения: _____ / Ф.И.О./

Оценка аудиторной группой результативности корректирующих действий

Руководитель (члены) группы _____ /Ф.И.О./

Дата:



ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела менеджмента
качества

Сибова Е.Х.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе

Султ Г.Г.

УТВЕРЖДЕНО:

Ректор

Арикова З.Н.



СПИСОК РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Дата рассылки	ФИО лица, получившего документ	Подпись



ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений в документ СМК	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменение	Подпись