

Министерство образования и науки Российской Федерации

	<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»</p> <hr/> <p>Стандарт университета Система менеджмента качеством</p>	
Версия 2	СТУ SMK 18-2018	

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

Quality management system.

The inappropriate educational services management

**Пермь
2018**

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
		СТУ SMK 18-2018
Управление несоответствующими образовательными услугами		

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в ПНИПУ установлены в «Положении о стандартизации в ПНИПУ» от 21 февраля 2014 г. (ПСТ-2014), а правила применения стандартов университета – в СТУ ПНИПУ 1.1-2016 «Стандартизация в ПНИПУ. Общие положения».

В стандарте учтены требования *ISO* – международной организации по стандартизации, введённые в 2015 году.

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН стандарт (версия 2, переработанная и дополненная) в центре стандартизации университета – центре управления качеством образования ПНИПУ.

2 УТВЕРЖДЁН и введён в действие приказом ректора университета от 18 мая 2018 г. № 40-О.

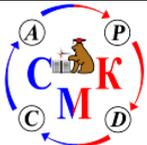
(С изменениями от 25 мая 2018 г.).

3 ДАТА введения в действие – 10 июня 2018 года.

4 ВЗАМЕН стандарта СТУ SMK 07 (версия 1).

Стандарт СТУ SMK 18-2018 (версия 2, переработанная) отличается от предыдущей версии в следующем:

- актуализированы нормативные ссылки;
- дифференцирована ответственность за разработку и актуализацию стандарта;
- дополнено определение несоответствующих образовательных услуг;
- введён раздел «Контроль и оценка управления несоответствующими образовательными услугами» (5.5);
- отредактированы отдельные формулировки;
- введена нумерованная пунктуация во всех разделах стандарта.

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

Содержание

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения и сокращения	5
4 Ответственность	5
5 Описание процедуры управления несоответствующей образовательной услугой	6
5.1 Общие положения	6
5.2 Управление несоответствующей образовательной услугой, оказанной по отдельной учебной дисциплине	7
5.3 Управление несоответствующей образовательной услугой, оказанной по направлению подготовки / специальности	8
5.4 Управление услугой, признанной несоответствующей работодателями	10
5.5 Контроль и оценка управления несоответствующими образовательными услугами	11
Лист регистрации изменений	12
Листы ознакомления	13

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

1 Область применения

1.1 В настоящем стандарте установлены правила управления несоответствующими образовательными услугами в университете.

1.2 Стандарт обязателен к применению во всех подразделениях университета, включённых в систему менеджмента качеством.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующую документированную информацию:

- Федеральный закон РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утв. приказом Минобрнауки РФ от 29 июня 2015 г. № 636.
- МС *ISO 9000:2015*. Системы менеджмента качеством. Основные положения и словарь.
- МС *ISO 9001:2015*. Системы менеджмента качеством. Требования.
- РК–2018. Руководство по качеству.
- СТУ SMK 1-2018. Управление SMK в университете.
- СТУ SMK 5-2018. Управление документированной документацией.
- СТУ SMK 8-2016. Корректирующие действия.
- СТУ SMK 15-2015. Мониторинг и измерение образовательных услуг. Управление средствами контроля и измерения образовательных услуг.
- Положение о порядке разработки и утверждения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры, утв. ректором университета 28.12.2016 г.
- Положение о порядке и основаниях перевода, отчисления и восстановления студентов, утв. ректором университета 26.10.2017 г.
- Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ, утв. ректором университета 29.04.2014 г. (с изменениями от 17.04.2017 г.).
- Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ, утв. ректором университета 28.12.2016 г.

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены термины и определения в соответствии с международным стандартом *ISO 9000*, РК.

3.2 В настоящем стандарте использованы следующие сокращения:

ВО – высшее образование;

ГИА – государственная итоговая аттестация;

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия;

КСТУ – классификатор стандартизации университета;

МС – международный стандарт;

ОП – образовательная программа;

ПНИПУ – Пермский национальный исследовательский политехнический университет;

РК – руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качеством;

СТУ – стандарт университета;

УОП – управление образовательных программ;

ФГБОУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение;

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;

ФЗ – федеральный закон (Российской Федерации);

ЦУКО – центр управления качеством образования;

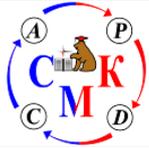
ISO (ИСО) – *the International organization for standardization* (международная организация по стандартизации).

Сокращения названий подразделений университета, приведённых в списке, использованы в соответствии с КСТУ.

4 Ответственность

4.1 Ответственность за разработку и издание настоящего стандарта несёт директор (руководитель) ЦУКО, за актуализацию стандарта – начальник УОП.

4.2 Ответственность за выполнение требований настоящего стандарта несут руководители подразделений университета, участвующих в процессе оказания образовательных услуг.

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

5 Описание процедуры управления несоответствующей образовательной услугой

5.1 Общие положения

5.1.1 Несоответствующей образовательной услугой в университете принято называть услугу, не обеспечивающую получение потребителями образовательных услуг – обучаемыми (студентами, аспирантами, слушателями) необходимого уровня подготовки по соответствующему направлению подготовки / специальности или по отдельной учебной дисциплине (РК).

5.1.2 В университете различают управление следующими несоответствующими образовательными услугами:

а) несоответствия, выявленные в ходе оценки управления требованиями потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к образовательным услугам (СТУ SMK 11);

б) несоответствующие ОУ, выявленные в ходе мониторинга и измерения образовательных услуг (текущий, рубежный и промежуточный и итоговый контроль по дисциплине, государственная итоговая аттестация) по отдельным учебным дисциплинам (СТУ SMK 15):

- услуги, оказанные по среднему профессиональному образованию;
- услуги, оказанные по высшему образованию – программам бакалавриата, специалитета, магистратуры;
- услуги, оказанные по высшему образованию – подготовке кадров высшей квалификации (аспирантура);
- услуги, оказанные по дополнительному образованию;

в) образовательные услуги, признанные работодателями несоответствующими.

5.1.3 Управление несоответствующей образовательной услугой включает в себя:

- анализ причин несоответствующей образовательной услуги;
- разработку корректирующих действий;
- контроль и оценку результативности и эффективности корректирующих действий.

(Изменённая редукция. Изм. № 10).

5.1.4 Источниками информации для управления несоответствующими образовательными услугами являются:

- результаты различных видов контроля знаний и аттестации по отдельным учебным дисциплинам (зачётные, экзаменационные ведомости / экзаменационные листы);

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

- отчёты руководителей практики студентов от университета и отзывы руководителей от предприятий (организаций) о практике студентов;
- результаты государственной итоговой аттестации (протоколы ГЭК), отчёты председателей ГЭК;
- протоколы общего собрания научно-педагогических работников и обучающихся кафедры о результатах прохождения аттестации аспиранта;
- отзывы заинтересованных сторон, прежде всего работодателей;
- результаты внутренних и внешних аудитов, самообследования, ревизионных комиссий и т. п.;
- результаты прохождения аккредитации;
- отчёты о приёмных кампаниях.

5.2 Управление несоответствующей образовательной услугой, оказанной по отдельной учебной дисциплине

5.2.1 Если по результатам различных видов аттестации значительная часть обучаемых (студентов, аспирантов, слушателей) оказалась не аттестованной по какой-либо отдельной дисциплине, то проводят анализ причин данного несоответствия.

Ответственным за выяснение причины оказания несоответствующей образовательной услуги является заведующий (заведующая) соответствующей кафедры.

Вопрос об анализе причин несоответствия и разработке корректирующих действий (СТУ SMK 8) должен быть вынесен на собрание научно-педагогических работников кафедры.

5.2.2 В случае появления несоответствующей образовательной услуги действия по приведению её к требуемому состоянию могут включать в себя следующее:

- изменение методики преподавания;
- повышение квалификации и компетенции преподавателя;
- изменение рабочей программы дисциплины;
- изменение оценочных и методических материалов;
- улучшение лабораторной базы, включая компьютерное оборудование и программное обеспечение;
- совершенствование материально-технического обеспечения учебной дисциплины, в том числе с использованием современных информационных технологий;
- повышение мотивации обучаемых (студентов, аспирантов, слушателей) к изучению соответствующей учебной дисциплины.

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

5.2.3 Если по результатам аттестации неудовлетворительные оценки получило незначительное количество обучаемых (студентов, слушателей), то выяснение причин возникшего несоответствия оказания образовательной услуги производят заместитель декана факультета по учебной работе (и куратор учебной группы) индивидуально по каждому обучаемому.

5.2.4 Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по одной или нескольким дисциплинам, практике образовательной программы или непрохождение промежуточной аттестации при отсутствии уважительных причин признают академической задолженностью. Обучающиеся обязаны ликвидировать академическую задолженность в сроки, установленные в приказе ректора университета о ликвидации академической задолженности студентами ПНИПУ. В любом случае приведение знаний обучаемых (студентов, слушателей) к необходимому уровню осуществляют проведением дополнительных групповых или индивидуальных консультаций.

После этого преподаватель, ведущий дисциплину, проводит повторную промежуточную аттестацию по дисциплине для неуспевающих студентов учебной группы («Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ»).

Если обучающийся не ликвидировал академическую задолженность при прохождении повторной промежуточной аттестации в первый раз, ему предоставляют возможность пройти повторную промежуточную аттестацию во второй раз с проведением указанной аттестации комиссией в составе: заведующий кафедры (председатель), ведущий преподаватель и преподаватель кафедры. На передаче экзамена рекомендуется присутствие представителя деканата.

5.3 Управление несоответствующей образовательной услугой, оказанной по направлению подготовки / специальности

5.3.1 Если по результатам государственной итоговой аттестации значительная часть обучаемых (студентов, слушателей) оказывается неаттестованной, то проводят анализ причин данного несоответствия.

В этом случае ответственным за выяснение причины оказания несоответствующей образовательной услуги является декан факультета («Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»).

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

5.3.2 Для выяснения причин оказания несоответствующей образовательной услуги по направлению подготовки / специальности и разработки корректирующих действий создают комиссию, в состав которой включают начальника УОП, декана факультета, его заместителя, курирующего соответствующее направление подготовки / специальность, заведующего (заведующую) выпускающей кафедры и, при необходимости, заведующих кафедр, участвующих в учебном процессе по соответствующему направлению подготовки / специальности.

5.3.3 Результаты анализа причин возникших несоответствий образовательных услуг и предлагаемые корректирующие действия рассматривают на учёном совете факультета.

5.3.4 Действия по приведению несоответствующей образовательной услуги по направлению подготовки / специальности к требуемому состоянию могут включать в себя следующее:

- изменение методики преподавания;
- повышение квалификации преподавателей;
- изменение структуры и / или содержания учебного плана (в рамках ФГОС, СТУ СУОС);
- изменение рабочих(ей) программ(ы) дисциплин(ы);
- изменение оценочных и методических материалов;
- улучшение лабораторной базы, включая компьютерное и программное обеспечение;
- совершенствование материально-технического обеспечения учебных дисциплин, в том числе с использованием современных информационных технологий;
- повышение мотивации обучаемых (студентов, слушателей) к учёбе на соответствующем направлении подготовки / специальности.

5.3.5 Если по результатам государственной итоговой аттестации неудовлетворительные оценки получило незначительное количество обучаемых (студентов, слушателей), то выяснение причин производят заместитель декана факультета (и куратор учебной группы) индивидуально для каждого обучаемого.

5.3.6 Обучающихся, не прошедших государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», отчисляют из организации с выдачей справки об обучении как не выполнивших обязанности по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее, чем через 10 месяцев, и не позднее, чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся.

Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз («Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»).

5.4 Управление услугой, признанной несоответствующей работодателями

5.4.1 Работодатели могут высказывать претензии по поводу оказанной образовательной услуги устно или в письменной форме.

5.4.2 По результатам государственной итоговой аттестации формируют и представляют в управление образовательных программ отчёт председателя ГЭК с рекомендациями по совершенствованию подготовки обучающихся.

Отдельными документами к отчёту председателя ГЭК прикладывают отзывы работодателей и рекламации (при наличии) на подготовку выпускников.

На основе отчётов председателей ГЭК в управлении образовательных программ формируют анализ работы ГЭК за год для представления ректору. Кроме того, отчёт председателя ГЭК обсуждают на заседании выпускающей кафедры, где принимают необходимые меры по совершенствованию подготовки выпускников, в том числе – оперативные, чтобы учесть все рекомендации работодателя уже к следующему выпуску по данной ОП для приведения несоответствующей образовательной услуги по направлению подготовки / специальности к требуемому состоянию («Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ»).

5.4.3 Если работодатели не удовлетворены объёмом знаний выпускника по какой-либо отдельной дисциплине, то возможность изменения содержания рабочей программы дисциплины обсуждают в рабочем порядке в составе представителей соответствующей кафедры, деканата и работодателя. Если возможно, то производят изменение содержания рабочей программы дисциплины в установленном в университете порядке («Положение о порядке разработки и утверждения основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры»).

	ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 18-2018		
Управление несоответствующими образовательными услугами		

5.4.3 В случаях, когда работодатель не удовлетворён комплексной подготовкой выпускника, создают комиссию, состоящую из представителей работодателя, проректора по учебной работе, декана факультета, его заместителя, курирующего соответствующее направление подготовки / специальность и заведующего выпускающей кафедры.

По результатам работы комиссии составляют отчёт, в котором отражают пожелания работодателя и формулируют заключение о возможности изменения образовательной услуги и её адаптации к условиям работодателя.

5.4.4 Если какая-либо образовательная услуга оказалась невостребованной (отсутствие гос. заказа, конкурса при приёме, трудности в последующем трудоустройстве), то руководство университета совместно с соответствующим деканатом проводит анализ целесообразности оказания такой услуги.

5.5 Контроль и оценка управления несоответствующими образовательными услугами

5.5.1 Контроль и оценка управления несоответствующими ОУ направлены на поддержание процедуры управления несоответствующими образовательными услугами.

5.5.2 Контроль и оценку несоответствующей ОУ осуществляет:

- учёный совет факультета;
- деканат;
- кафедра;
- комиссия.

5.5.3 Мониторинг и пересмотр несоответствующей ОУ заключается в следующем:

- контроль исполнения плана корректирующих действий;
- оценка результативности и эффективности предпринятых корректирующих действий;
- оценка результативности и эффективности управления несоответствующими образовательными услугами.

5.5.4 Результатом проверки и оценки несоответствующей ОУ являются:

- отметки в плане корректирующих действий;
- отчёт о состоянии и функционировании SMK (СТУ SMK 1).

