



УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ГРОДНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»
ДП-1.5-2023

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор учреждения образования
Гродненский государственный
аграрный университет»




В.В. Пешко

2023 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебной работе,
представитель руководства по
качеству


«01» 09

С.И. Юргель

2023 г.

ГРОДНО



Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА учреждением образования «Гродненский государственный аграрный университет»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Пешко В.В., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук (руководитель);

Дудук А. А., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук;

Регилевич А. А., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук;

Юргель С.И., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук

2. ВНЕСЕНА рабочей группой по развитию СМК

3. УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ

приказом Ректора от 19 сентября 2017 г. № 724-од

4. ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

**© Учреждение образования
«Гродненский государственный
аграрный университет»**

Настоящая документированная процедура университета не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Гродненский государственный аграрный университет»



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	8
5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ	9
5.1 Выявление несоответствующей продукции	8
5.2 Анализ причин несоответствия	12
5.3 Определение и реализация действий по устранению несоответствий	12
5.4 Проверка результативности действий по коррекции несоответствующей продукции	13
5.5 Результаты коррекций достигнут?	13
5.6 Разработка КД и ПД	13
5.7 Схема описания процедуры	14
6. МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	15
7. ЗАПИСИ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А Протокол регистрации несоответствий	16
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	17



1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура описывает порядок и ответственность проведения работ по управлению несоответствиями, возникающими на любом этапе процессов работы университета, с целью предотвращения выпуска из ВУЗа специалистов, не соответствующих установленным требованиям образовательного стандарта Республики Беларусь, или предоставления услуги несоответствующего качества.

1.2 Требования настоящей документированной процедуры применяются к несоответствующей продукции и к другим несоответствиям в деятельности УО «ГГАУ», которые могут вызвать появление несоответствующей продукции.

1.3 Требования настоящей процедуры распространяются на все структурные подразделения УО «ГГАУ».

1.4 Владельцем настоящей документированной процедуры является Проректор по учебной работе.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

1. Закон Республики Беларусь «О высшем образовании» от 11.07.2007 г. № 252-3.
2. Постановление Министерства образования Республики Беларусь от 15.03.2010 N 35 (ред. от 31.07.2017) "Об утверждении, введении в действие и отмене образовательных стандартов высшего образования"
3. СТБ ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
4. СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
5. НПА и ТНПА
6. СТУ и ДП университета
7. Устав УО «ГГАУ»



3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 В настоящей документированной процедуре используются следующие термины и соответствующие определения:

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления соответствия процедуры поставленным целям и задачам.

Верификация – подтверждение на основе предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Зачет – итоговая аттестация обучаемого по учебной дисциплине или практической деятельности без установления уровня освоения.

Идентификация – установление соответствия, совпадения.

Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик соответствует нормативным требованиям.

Квалификационная характеристика специалиста – обобщенная норма качества подготовки по определенной специальности (специализации) с соответствующей квалификацией, включающая сферы, объекты, виды и задачи профессиональной деятельности, а также состав компетенций, необходимых для выполнения функциональных обязанностей в условиях социально регулируемого рынка.

Квалификация – знания, умения и навыки, необходимые для той или иной профессии на рынках труда, подтвержденные документом.

Компетентность – выраженная способность применять свои знания и умения.

Компетенция – знания, умения и опыт, необходимые для решения теоретических и практических задач.

Контроль – процедура оценки соответствия посредством наблюдения и анализа, сопровождаемая соответствующими измерениями, испытаниями или экспертной оценкой.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие – невыполнение требования.

Неуспевающий обучающийся – обучающийся, уровень знаний и умений, которого не соответствует требованиям, установленным по каждой учебной дисциплине в высшем учебном заведении

Образовательный процесс – процесс формирования нового уровня теоретических знаний и практических умений, осуществляемый путем организации



активной познавательной деятельности обучающихся и завершающийся выпуском специалиста.

Образовательный стандарт Республики Беларусь – нормативный документ, устанавливающий цели и задачи профессиональной деятельности специалиста, требования к уровню подготовки выпускника вуза по специальности, к содержанию образовательной программы и ее реализации, к обеспечению образовательного процесса и итоговой государственной аттестации выпускника. Стандарт применяется при разработке нормативно-методических документов и учебно-программной документации, регуливающей образовательный процесс в высшей школе, а также при оценке качества высшего образования.

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию. В вузе: внешние потребители – работодатели, Министерство образования, общество в целом; внутренние потребители – обучаемые (студенты, магистранты, аспиранты), подразделения вуза, его преподаватели и сотрудники.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Преподаватель – лицо профессорско-преподавательского или научного персонала вуза, допущенное в установленном порядке к осуществлению любого элемента (составной части) образовательного процесса, предусмотренного образовательной программой.

Продукция – результат процесса.

Промежуточная аттестация – оценка работы обучаемого по учебной дисциплине (группе дисциплин) за определенный промежуток времени.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие – выполнение требований нормативных документов.

Студент – лицо, зачисленное на обучение для получения квалификации приказом ректора высшего учебного заведения.

Управление несоответствиями – деятельность по выявлению, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц.



Экзамен – итоговая аттестация обучаемого по учебной дисциплине с установлением уровня освоения по принятой шкале оценок.

3.2 Сокращения

ДП – документированная процедура;

КД – корректирующие действия;

ММК – методист по менеджменту качества;

ОС РБ – образовательный стандарт Республики Беларусь;

ПД – предупреждающие действия;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ПРК – представитель руководства по качеству;

СП – структурное подразделение;

СМК – система менеджмента качества;

УМО – учебно-методический отдел;

УО «ГГАУ» – учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет».

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель данной процедуры – управление несоответствиями, возникающими на любом этапе процессов работы университета.

4.1 Контроль качества подготовки студентов на всех этапах образовательного процесса проводится с целью предотвращения выпуска специалистов, не соответствующих установленным требованиям.

4.2 Методики проведения контроля знаний, умений и навыков студентов, промежуточной и итоговой аттестации, наименования контролируемых показателей, регламентируемые нормативы, периодичность мероприятий, перечни лиц, осуществляющих контроль (аттестацию), определяются соответствующими учебными планами специальностей, программами учебных дисциплин.

4.3 На любом этапе контроля образовательного процесса могут быть выявлены несоответствия. К несоответствиям относятся:

- неуспевающие обучаемые, т.е. неудовлетворительные результаты образовательной деятельности;

- неудовлетворительное организационно-методическое обеспечение в управлении учебным процессом (несоответствия в программах и учебных планах);

- не соответствующая современным требованиям учебно-лабораторная база;

- не обновляемая учебная, учебно-методическая литература;

- несоответствия при выполнении НИР;



- нарушения при осуществлении образовательного процесса и других процессов, связанных с образовательным (процессы менеджмента, управления ресурсами и пр.).

4.4 Несоответствия выявляются при проверках, внутренних и внешних аудитах, мониторинге и анализе процессов.

4.5 Все случаи несоответствия должны идентифицироваться и регистрироваться немедленно после обнаружения.

4.6 Обучаемые могут быть признаны неуспевающими по результатам зачетов и итоговой аттестации по учебной дисциплине в период экзаменационных сессий. Если обучаемый признается неуспевающим, то проводится отчисление из ВУЗа.

4.7 Обучаемые могут быть признаны не выполнившими учебный график:

- по результатам промежуточной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- по результатам сдачи курсовых работ, проектов;
- по итогам государственного экзамена по специальности.

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

- получить дополнительные консультации по договоренности с преподавателем и руководителем подразделения;
- пройти повторно контрольные испытания в установленном порядке;
- защитить курсовые проекты и работы в другие установленные сроки;
- повторно изучить дисциплины.

Перечисленные мероприятия проводятся вне учебного графика студентов данной специальности, организуются и осуществляются соответствующими кафедрами.

4.9 Ликвидация несоответствий по итогам зачетно-экзаменационной сессии осуществляется в виде повторно принимаемых экзаменов и зачетов по установленным в ВУЗе срокам и формам. Разрешение на эти мероприятия дает деканат факультета после консультаций с преподавателями учебных дисциплин.

4.10 Деканаты факультетов ведут сбор, учет и анализ всех несоответствий с целью выявления проблем в области качества и составления отчета по качеству.

4.11 Отчетами по результатам контрольных мероприятий являются:

- сведения по итогам промежуточной аттестации;
- сведения по результатам зачетов;
- сведения о ходе экзаменационной сессии;
- отчеты о защите дипломных проектов и работ.

4.12 Проекты указанных документов готовят деканаты на основании поступивших в деканат заполненных аттестационных, зачетных, экзаменационных ве-



домостей, экзаменационного листа, протокола защиты дипломных проектов и работ соответственно. Сведения о несоответствиях обсуждаются на различных уровнях управления (учебно-воспитательной комиссии факультета, Совете факультета, ректорате).

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Выявление несоответствующей продукции производится должностными лицами в зависимости от видов несоответствий:

1. Ответственность за соответствие подготовки профессорско-преподавательского состава требованиям законодательства Республики Беларусь несет заведующий кафедрой, профессорско-преподавательский состав.

2. Ответственность за соответствие знаний и умений студентов требованиям государственного образовательного стандарта несет *преподаватель*.

3. *Декан* факультета выявляет студентов, не выполняющих график учебного процесса по результатам аттестаций, экзаменационной сессии; сдачи государственного экзамена по специальности.

4. *Учебная часть* выявляет несоответствия в учебных планах и рабочих программах в результате текущих проверок и аудитов, аттестационной проверки; на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники, в результате контроля обучающихся.

5. *Учебная часть, научно-методическая комиссия факультета, зав. кафедрами* выявляют несоответствия в учебной и учебно-методической литературе, которые могут проявляться в виде: несвоевременного обновления учебников и учебных пособий; отсутствия или недостаточного отражения в учебниках и учебных пособиях современных достижений науки и техники; нехватки учебников и учебных пособий.

6. *Заведующие кафедрами* отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих в связи с недостаточной обеспеченностью учебно-лабораторной базы или с несоответствием ее современным требованиям.

7. *Заведующие кафедрами, заведующие лабораториями* выявляют несоответствия в лабораторной базе, которые могут проявляться в виде:

- отсутствия соответствующего методического обеспечения;
- отсутствия материалов, химикатов или необходимого инструмента и оборудования, его морального старения;
- отсутствия персонала соответствующей квалификации;



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»

ДП-1.5-2023

- неудовлетворительного состояния лабораторий и нарушения правил техники безопасности и внутреннего распорядка.

8. Несоответствия при выполнении НИР выявляет *руководитель НИР* в результате проведения внутреннего контроля НИР в соответствии с точками контроля, установленными программой НИР, внешнего контроля заказчика.

9. Несоответствия в научно-исследовательской работе могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской работы, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

10. Ответственность за соответствие учебно-методической литературы требованиям государственного образовательного стандарта, нормативным документам вуза возлагается на заведующего кафедрой, редакционно-издательский совет, начальника учебной части, рецензентов.

Основные виды несоответствующей продукции вуза приведены в таблице 1.

Таблица 1

Виды несоответствий

Продукция	Виды несоответствий	Содержание несоответствий
Результаты всех видов образовательной деятельности – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям образовательного стандарта Республики Беларусь, требованиям УО «ГГАУ» и потребителей	Несоответствия при предоставлении образовательных услуг; невыполнение графика учебного процесса	Для преподавателей: невыполнение должностных обязанностей; правил техники безопасности; несоответствие их уровня квалификации и профессионализма
	Несоответствия компетенций выпускников требованиям потребителей	Для студентов: нарушения трудовой дисциплины, несоответствия по результатам текущих проверок; правил техники безопасности и внутреннего распорядка университета; нарушения графика учебного процесса.
Результаты проектирования учебно-методической документации: учебные планы, типовые, базовые и учебные (рабочие) программы, УМК дисциплин и учебно-методическая литература	Несоответствия в учебных планах	Несоответствия учебных планов образовательным стандартам, несогласованность типовых, базовых и учебных (рабочих) программ, отсутствие УМК и неполная обеспеченность учебно-методичес-
	Несоответствия в типовых, базовых и учебных (рабочих) программах	
	Несоответствия в УМК дисциплин и учебно-	



**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»**

ДП-1.5-2023

	методической литературе	кой литературой
Кадры высшей научной квалификации – кандидаты и доктора наук, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ВАК Республики Беларусь и потребителей	Несоответствия компетенций кадров высшей квалификации	Невыполнение индивидуальных планов, срыв графика защит, недостаток профессиональной подготовки аспирантов и докторантов
Результаты научной и инновационной деятельности - научная и научно-техническая продукция	Несоответствие лабораторной базы современным требованиям	Несвоевременное обновление лабораторного оборудования
	Несоответствия при выполнении научно-исследовательских и инновационных работ требованиям заказчиков	Рекламации заказчиков

При реализации образовательных услуг могут возникнуть следующие несоответствия:

- несоответствия при предоставлении образовательных услуг;
- несоответствия компетенций выпускников требованиям потребителей;
- несоответствия в учебных планах;
- несоответствия в рабочих программах;
- несоответствия в учебно-методической литературе;
- невыполнение графика учебного процесса;
- несоответствие лабораторной базы современным требованиям;
- несоответствия при выполнении научно-исследовательских и инновационных работ требованиям заказчиков.

Процедура по управлению несоответствиями по ходу образовательного процесса включает следующие последовательные операции.

5.1 Выявление несоответствующей продукции

Владельцы процессов и руководители СП непрерывно осуществляют контроль качества продукции. В случае выявления несоответствий, информация по которым документально зафиксирована в журнале регистрации несоответствий (приложение А), она проверяется руководителем процесса и анализируется. Если факт возникновения несоответствия подтверждается, то руководитель процесса составляет протокол (приложение Б), который заверяет своей подписью и передает ПРК.

5.2 Анализ причин несоответствия

ПРК после получения от руководителя процесса документальных подтверждений о возникших несоответствиях создает рабочую группу, в которую вклю-



чаются работники, приведшие к появлению несоответствующей продукции, руководитель СП и процесса, ПРК и других заинтересованных лиц. Данная группа анализирует причины возникновения несоответствующей продукции и подтверждает объективными данными.

По результатам анализа комиссия определяет: причины появления несоответствующей продукции; решение по несоответствующей продукции; необходимые корректирующие действия по устранению причин, вызвавших несоответствия, гарантирующие исключение появления несоответствующей продукции; лицо, на которое возлагается ответственность за осуществление необходимых корректирующих действий; необходимость корректировки СМК.

5.3 Определение и реализация действий по устранению несоответствий

По результатам анализа причин несоответствующей продукции рабочая группа рассматривает различные варианты коррекции несоответствий, например согласование отклонений и изменений в учебных планах (рабочих программах), изменении правил приема в ВУЗ, повышении квалификации ППС и выпускников и т. д.

Назначенная рабочей группой коррекция утверждается ПРК и согласовывается с руководителем процесса. Руководитель процесса в установленные рабочей группой сроки обеспечивает выполнение запланированных коррекций и, после их выполнения отчитывается перед ПРК.

5.4 Проверка результативности действий по коррекции несоответствующей продукции

После проведения коррекций ПРК организует проверку их результативности, для этого он проверяет документы, которые подтверждают, что коррекции эффективны и достигли своих результатов, в последующем ПРК дается заключение об устранении несоответствий и доводит до руководителей процессов.

5.5 Результаты коррекций достигнут?

Если результат коррекций не достигнут, то переходим к пункту 5.3, если достигнут, то к пункту 5.6.

5.6 Разработка КД и ПД

ПРК после выполненных коррекций совместно с рабочей группой рассматривает вопрос о целесообразности и возможности проведения КД и ПД, направленных на устранение причин возникшего несоответствия с целью предотвращения его повторного возникновения или возникновения другого несоответствия на основе выявленных причин.



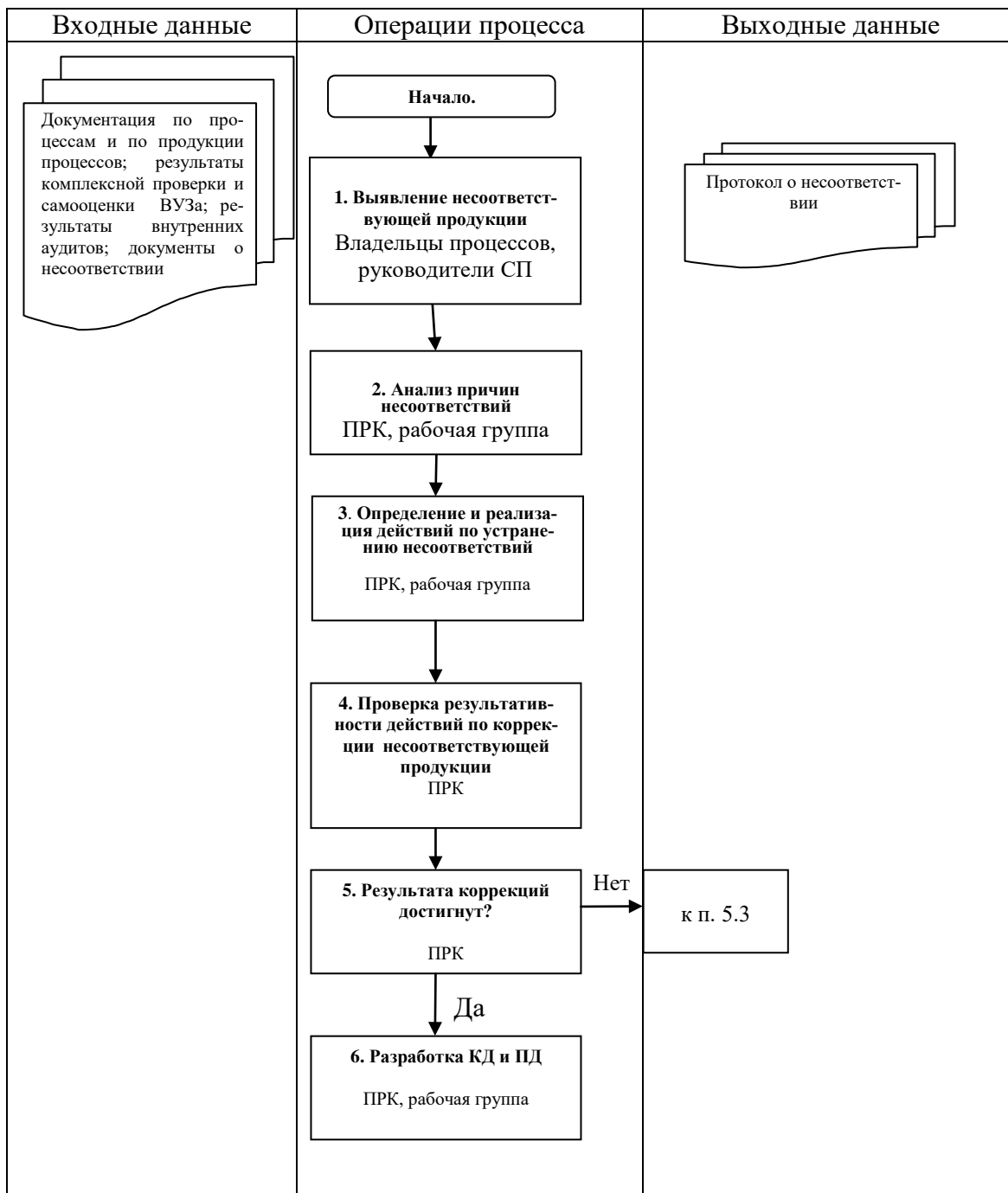
**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»**

ДП-1.5-2023

В случае принятия решения о проведении КД и ПД рабочая группа определяет необходимые действия, после чего ПРК согласует их с владельцем процесса, который в свою очередь контролирует проведение КД и ПД.



5.7 Схема описания процедуры





ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»

ДП-1.5-2023

**6 МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ
НЕСООТВЕТСТВИЯМИ**

Должностное лицо Вид деятельности	Представитель руководства по качеству	Владельцы процессов	Руководители СП	Рабочая группа
Выявление несоответствующей продукции	Р	О	И	
Анализ причин несоответствий	Р	О	И	И
Определение и реализация действий по устранению несоответствий	Р	О	И	И
Проверка результативности действий по коррекции несоответствующей продукции	О			
Разработка КД и ПД	Р	И	И	И

7 ЗАПИСИ

№ п/п	Наименование записи	Место хранения (лицо, ответственное за хранение)	Форма	Должностное лицо, которому передается запись	Срок хранения
1	2	3	4	5	6
1	Протоколы несоответствий	Методист по менеджменту	Приложение А	Методист по менеджменту	3 года



ПРИЛОЖЕНИЕ А

ОТЧЕТ ПО ВНУТРЕННЕМУ АУДИТУ

Дата _____

Объект внутреннего аудита _____

Цель аудита: проведение анализа соответствия СМК университета требованиям, установленным в СТБ ISO 9001-2015.

Критерии аудита: документы аудируемого подразделения

Аудиторы _____

Количество выявленных несущественных несоответствий: _____

Количество выявленных аспектов для улучшения: _____

Установленное несоответствие (аспект): _____

Коррекционные и корректирующие мероприятия требуются: (да/нет) _____

Деятельность аудируемого подразделения соответствует нормам: (да/нет)

Эффективность устранения несоответствий, выявленных на предыдущем внутреннем аудите: _____

Области для улучшения _____

Сроки проведения коррекционных и корректирующих мероприятий: _____

Руководитель аудируемого подразделения _____

Фактическая дата устранения несоответствия _____

Аудитор _____

Заключение: несоответствие устранено (да/нет) _____



**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»**

ДП-1.5-2023

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6