

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«УРАЛЬСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОНСЕРВАТОРИЯ  
ИМЕНИ М.П. МУСОРГСКОГО»

УТВЕРЖДАЮ:  
Ректор Уральской государственной консерватории  
имени М.П. Мусоргского  
\_\_\_\_\_ В.Д. Шкарупа  
«30» апреля 2020 г.

ПРИНЯТО  
решением Ученого совета  
Уральской государственной консерватории  
имени М.П. Мусоргского  
(протокол № 5 от «30» апреля 2020 г.)

## **РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

Версия 1.1  
Дата введения: «30» апреля 2020 г.

Екатеринбург

2020

## Содержание

<b>Сокращения и обозначения, используемые в документе</b>	<b>4</b>
<b>1.Сведения об образовательной организации</b>	<b>5</b>
<b>2.Область распространения СК УГК</b>	<b>6</b>
<b>3.Нормативные ссылки</b>	<b>6</b>
<b>4. СК УГК</b>	<b>6</b>
4.1.Модель СК УГК	6
4.2.Процессы и виды деятельности в СК УГК	7
4.3. Менеджмент процессов в СК УГК	8
4.4. Документация СК УГК	9
4.4.1.Структура и назначение документации СК УГК	9
4.4.2. Управление документацией СК УГК	10
4.4.3. Управление записями и данными по качеству	11
<b>5. Деятельность руководства в СК</b>	<b>11</b>
5.1. Ответственность руководства УГК	11
5.2. Ориентация на заинтересованные стороны	12
5.3. Политика в области качества	12
5.4. Планирование	15
5.4.1. Цели в области качества	15
5.4.2. Планирование СК УГК	15
5.5. Ответственность, полномочия и информирование	15
5.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей	15
5.5.1.1. Деятельность руководства УГК в области качества	16
5.5.1.2. Руководители процессов СК УГК	16
5.5.1.3. Внутреннее информирование	16
5.6. Анализ СК руководством УГК	17
<b>6. Менеджмент основных процессов СК УГК</b>	<b>17</b>
6.1. Процессы, связанные с потребителями УГК	17
6.1.1. Процесс 2.1 «Маркетинг»	17
6.1.2. Управление образовательными программами и квалификациями	18
6.1.2.1. Процесс 2.2 «Разработка основных образовательных программ»	18
6.1.2.2. Процесс 2.7 «Разработка программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)»	19
6.2. Процессы создания ценностей для потребителей УГК	19
6.2.1. Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»	19
6.2.2. Процесс 2.4 «Прием обучающихся»	20
6.2.3. Процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ»	20

6.2.4 Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)»	21
6.2.5. Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, ассистентура-стажировка)»	21
6.2.6. Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися»	22
6.2.7. Процесс 2.10 «Научные исследования и разработки»	23
6.2.8. Процесс 2.11 «Творческая и концертно-просветительская деятельность»	23
6.2.8. Процесс 2.12 «Международная деятельность»	24
<b>7. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК УГК</b>	<b>24</b>
7.1. Процесс 3.1 «Управление персоналом»	24
7.2. Процесс 3.2 «Управление образовательной средой»	25
7.3. Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»	25
7.4 Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»	26
7.5. Процесс 3.5 «Управление информационной средой»	26
7.6. Процесс 3.8 «Социальная поддержка студентов и сотрудников»	27
7.7. Процесс 3.6 «Управление закупками»	27
7.8. Процесс 3.7 «Управление инфраструктурой»	27
<b>8. Деятельность УГК по измерению, анализу и улучшению</b>	<b>28</b>
8.1. Мониторинг, измерение и анализ	28
8.1.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон	28
8.1.2. Внутренние проверки (аудиты) СК УГК	28
8.1.3. Измерение и анализ характеристик процессов СК УГК	29
8.1.4. Измерение и анализ характеристик образовательных услуг	29
8.1.5. Самооценка в сравнении с другими ОО	29
8.2. Управление несоответствиями	29
8.3. Улучшения	30
8.3.1. Планируемые улучшения СК УГК	30
8.3.2. Корректирующие и предупреждающие действия	30
<b>9. Информирование общества</b>	<b>30</b>
9.1. Общественная роль УГК	30
9.2. Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки	31
9.3. Публикации о достижениях выпускников и обучающихся УГК	31
9.4. Публикации о планах и достижениях УГК	31

## **Сокращения и обозначения, используемые в документе**

ENQA – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании.

ГИА – государственная итоговая аттестация.

ГОСТ – государственный стандарт.

ДП – документированная процедура.

ИК – информационная карта процесса.

КД – корректирующие действия.

ОО – образовательная организация.

ПВКР – программа выпускной квалификационной работы.

ПГЭ – программа государственного экзамена.

ПД – предупреждающие действия.

ПП – программа практики.

РК – руководство по качеству.

РПД – рабочая программа дисциплины.

РУП – рабочий учебный план.

СК – система качества.

ТМ – типовая модель системы качества.

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

ФОС – фонд оценочных средств.

## 1. Сведения об образовательной организации

Свердловская (с 1945 года – Уральская) государственная консерватория (далее – УГК) создана в соответствии с Постановлением Президиума Свердловского областного исполнительного комитета от 03.09.1934 № 1135. В 1939 году консерватории присвоено имя М.П. Мусоргского. УГК находится в ведении Министерства культуры Российской Федерации в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 января 2005 года № 5-р.

Устав УГК принят Общим собранием (конференцией) научно-педагогических работников, представителей других категорий работников и обучающихся 20.05.2011 (протокол № 1), утвержден учредителем (приказ Министерства культуры Российской Федерации № 518 от 27.05.2011, с изменениями и дополнениями, утвержденными приказами Министерства культуры Российской Федерации № 411 от 27.04.2012, № 663 от 14.04.2014, № 2669 от 26.10.2015).

Юридический адрес и местонахождение УГК: 620014, г. Екатеринбург, проспект Ленина, 26. Тел.: (343) 3712180, 3716761. Официальный сайт: <https://www.uralconsv.org/>. E-mail: [mail@uralconsv.org](mailto:mail@uralconsv.org) / [mail@uscon.sco.ru](mailto:mail@uscon.sco.ru)

Учредителем УГК является Российская Федерация. Полномочия учредителя осуществляет Министерство культуры Российской Федерации.

УГК имеет бессрочную лицензию на право осуществления образовательной деятельности № 2037 (бланк серия 90Л01 № 0009069), выданную Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Министерства образования и науки Российской Федерации 29.03.2016 на право ведения образовательной деятельности по программам профессионального и дополнительного образования.

Свидетельство о государственной аккредитации (№ 2755 от 07.02.2018 со сроком действия до 07.02.2024, выдано Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Министерства образования и науки Российской Федерации (бланк серия 90А01, № 0002891)).

В настоящее время в состав УГК входят 2 факультета, 16 кафедр, деканат, учебный отдел, отдел аспирантуры и ассистентуры-стажировки, центр дополнительного профессионального образования, библиотека, фонотека, профессиональная студия звукозаписи, оперная студия, учебный кабинет электронной музыки, учебный кабинет иностранных языков, учебный кабинет фольклора, музей истории УГК, отдел информационных технологий, редакционно-издательский отдел, отдел кадров, канцелярия, бухгалтерия, административно-хозяйственная служба, инженерно-техническая служба, диспетчерская служба, служба ГО и ЧС, общежитие.

В 2020 году в УГК внедрена система качества, разработанная на основе типовой модели системы качества образовательного учреждения, разработанной Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина) (СПбГЭТУ) (2006).

## 2. Область распространения СК УГК

СК распространяется на определяемые Уставом УГК:  
образовательную деятельность УГК;  
научную деятельность УГК;  
творческую и концертно-просветительскую деятельность УГК.

В УГК отсутствует деятельность, связанная с выполнением следующих требований ГОСТ Р ИСО 9001–2001: производство и обслуживание, управление несоответствующей продукцией.

## 3. Нормативные ссылки

Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 31 декабря 2012 года № 273-ФЗ с изменениями и дополнениями.

Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).

Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования.

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования (ИСО 9001-2000)».

ГОСТ Р ИСО 9000–2001 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь (ИСО 9000:2000)».

ГОСТ Р ИСО 9004–2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности (ИСО 9004:2000)».

## 4. СК УГК

### 4.1. Модель СК УГК

Модель СК УГК основана на процессном подходе и определяющей позиции, согласно которой стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для СК. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность СК. Приведенная модель охватывает все основные требования «Стандартов и директив ENQA» и ISO 9001, не детализируя их (в скобках указаны номера стандартов ENQA, относящихся к соответствующему разделу модели СК):

1 этап	
Стороны, заинтересованные в гарантии качества образования	
Требования заинтересованных сторон:	1. Требования по лицензированию и аккредитации
	2. Требования ФГОС
	3. Требования потребителей образовательной деятельности
2 этап	
Модель СК УГК	

Ответственность руководства УГК (ENQA 1.1)	Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы УГК (ENQA 1.4, 1.5)	Менеджмент основных процессов СК УГК (ENQA 1.1, 1.2, 1.3)	Деятельность УГК по измерению, анализу и улучшению (ENQA 1.6)
<b>3 этап</b>			
Общественная информация об УГК (ENQA 1.7)		Результаты деятельности УГК	
<b>4 этап</b>			
<b>Стороны, заинтересованные в гарантии качества образования</b>			
Удовлетворенность заинтересованных сторон			

Реализованная модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной, творческой и иных видов деятельности УГК.

#### **4.2. Процессы и виды деятельности в СК УГК**

В СК УГК применяются следующие формы управления деятельностью:

- организационно-распорядительная;
- функциональная;
- процессная;
- проектная.

Состав процессов СК на текущий период определяется на основании:

- текущего мониторинга требований потребителей;
- стратегии и политики в области качества, вытекающей из требований потребителей;
- целей, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

При развертывании стратегии, определении целей в области качества и процессов для их реализации, используются соответствующие инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

#### *Реестр процессов и видов деятельности системы качества УГК*

<b>1.</b>	<b>Деятельность руководства в СК УГК</b>
1.1.	Стратегия, политика и цели в области качества
1.2.	Планирование и развитие СК УГК
1.3.	Распределение ответственности и полномочий
1.4.	Подготовка к лицензированию и аккредитации
1.5.	Анализ СК УГК со стороны руководства
1.6.	Информирование общества
1.7.	Финансирование СК УГК
<b>2.</b>	<b>Основные процессы СК УГК</b>

2.1.	Маркетинг
2.2.	Разработка основных образовательных программ
2.3.	Довузовская подготовка
2.4.	Прием обучающихся
2.5.	Реализация основных образовательных программ
2.6.	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися
2.7.	Разработка программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)
2.8.	Реализация программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)
2.9.	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, ассистентура-стажировка)
2.10.	Научные исследования и разработки
2.11.	Творческая и концертно-просветительская деятельность
2.12.	Международная деятельность
<b>3.</b>	<b>Обеспечивающие процессы СК УГК</b>
3.1.	Управление персоналом
3.2.	Управление образовательной средой
3.3.	Редакционно-издательская деятельность
3.4.	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5.	Управление информационной средой
3.6.	Управление закупками
3.7.	Управление инфраструктурой
3.8.	Социальная поддержка студентов и сотрудников
<b>4.</b>	<b>Мониторинг, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов</b>
4.1.	Мониторинг и анализ процессов
4.2.	Управление несоответствиями
4.3.	Улучшение процессов

Описание основных и обеспечивающих процессов СК УГК приведено в разделах 6 и 7.

Сведения об ответственности и деятельности руководства в СК УГК приведены в разделе 5 «Деятельность руководства».

Деятельность по мониторингу, анализу и улучшению является составной частью всех процессов СК УГК. Указанные виды деятельности охарактеризованы в разделе 8.

### 4.3. Менеджмент процессов в СК УГК

Менеджмент процессов включает:

- планирование качества процесса;
- управление качеством процесса;
- обеспечение качества процесса;



- улучшение качества процесса;
- оценку качества процесса.

Планирование основных процессов УГК ведется на основе стратегии развития СК (см. разделы 5.3, 5.4) с использованием инструментов менеджмента качества. Документирование основных процессов осуществляется посредством разработки планов по всем видам деятельности, а также текущей контрольно-отчетной документации, установленной внешними организациями и УГК.

Управление процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны ректората, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в установленной в УГК документационной базе.

Оценка качества процесса осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка).

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов СК УГК описано в разделе 5.5.1.

Правила документирования процессов определены в разделе 4.4.

#### 4.4. Документация СК УГК

##### 4.4.1. Структура и назначение документации СК УГК

Документация СК УГК	Назначение документа СК УГК
Руководство по качеству	является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей УГК в области качества;
	демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в УГК СК;
	определяет область применения СК УГК;
	создает доверие у потребителя и обеспечивает уверенность руководства УГК в обеспечении всеми процессами выполнения целей в области качества;
	обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок СК;
	определяет структуру и систему документации СК УГК;
	представляет собой справочное руководство по документации СК УГК;
	гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала.
Документированная процедура	обеспечивает протекание процесса в управляемых условиях;
	определяет согласованную последовательность ра-

	бот в рамках процесса;
	определяет привлекаемые к работам ресурсы и участников – ответственных и исполнителей.
Должностные и рабочие инструкции	обеспечивают протекание процесса в управляемых условиях;
	содержат описание способов и технологических приемов при выполнении определенных работ на рабочих местах.

Взаимосвязь между документами СК достигается путем перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК, документированные процедуры (ДП), должностные и рабочие инструкции (ДИ и РИ) и другие документы СК УГК. Аналогичным образом осуществляется привязка к СК любых других документов УГК, имеющих статус действующих документов.

#### 4.4.2. Управление документацией СК УГК

Управление внутренними и внешними нормативными документами предусматривает следующие этапы:

1. Для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение (в некоторых случаях – регистрацию) документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и распределение учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- распределение учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
- введение документа в практику работы персонала;
- изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

2. Для внешних документов:

- закупку необходимой документации или запрос ее у потребителя услуг;
- регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
- ознакомление персонала с документами;
- регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;
- идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;
- ознакомление персонала с изменениями.

### **4.4.3. Управление записями и данными по качеству**

К записям и данным по качеству относятся: решения ученого совета УГК; годовые планы и отчеты по всем видам деятельности УГК и отдельных структурных подразделений; статистические отчеты; основные образовательные программы; сводные результаты успеваемости студентов; документация, отражающая сведения о повышении квалификации и профессиональной переподготовке сотрудников; финансовая и хозяйственная документация.

В записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности УГК:

- анализ СК со стороны руководства (стандарт ENQA 1.1);
- управление образовательными программами и квалификациями (стандарт ENQA 1.2);
- оценка студентов (стандарт ENQA 1.3);
- образование, подготовка навыков и опыта персонала ОО (стандарт ENQA 1.4);
- данные о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки обучающихся (стандарт ENQA 1.5);
- планирование и проведение внутренних аудитов СК (стандарт ENQA 1.6);
- анализ данных о процессах СК (стандарт ENQA 1.6);
- управление несоответствиями (стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);
- результаты корректирующих и предупреждающих действий (стандарт ENQA 1.6).

Управление записями и данными по качеству определено в должностных и рабочих инструкциях сотрудников, локальных актах УГК, в которых отражены:

- ответственность за сбор и хранение данных;
- место и сроки хранения, восстановление данных и право доступа к ним;
- способ хранения данных, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию и обеспечивающий быстрый доступ.

## **5. Деятельность руководства в СК**

### **5.1. Ответственность руководства УГК**

В область ответственности руководства УГК входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем и дополнительном профессиональном образовании:

- развитие культуры качества, признание его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности УГК, ее достижениях и планах развития;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками УГК требований потребителей, а также законодательных и государственных требований;

- разработка и реализация политики УГК в области качества;
- определение для подразделений УГК и процессов СК целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры УГК, наиболее полно отвечающей стоящим перед УГК целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования УГК;
- поддержание компетентности сотрудников УГК, гарантирующей качество высшего и дополнительного профессионального образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СК УГК.

Ответственность руководства УГК в СК включает:

1. Формирование и реализацию политики и целей УГК в области качества.
2. Планирование и развитие СК.
3. Распределение прав, ответственности и обязанностей сотрудников УГК.
4. Подготовку УГК к лицензированию и аккредитации.
5. Анализ и оценку результативности и эффективности СК со стороны руководства.
6. Информирование общества.
7. Обеспечение финансирования СК УГК.

## **5.2. Ориентация на заинтересованные стороны**

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- обучающиеся и их родители (законные представители);
- образовательные, театрально-концертные, творческие и медийные организации и учреждения – работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых УГК, в СК осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг».

Деятельность УГК, связанная с выполнением обязательных требований, реализуется в рамках административной системы УГК.

## **5.3. Политика в области качества**

Политика УГК в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонентов:

- стратегии;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей образовательной и иной деятельности УГК и других заинтересованных сторон;

– информации о результатах функционирования СК УГК за предыдущие периоды.

Ректорат УГК на основе Устава формулирует миссию, видение и ценности УГК и также разрабатывает стратегию развития, которая отражает все виды деятельности УГК. На ее основе разрабатывается стратегия и формулируется политика УГК в области качества.

Миссия: УГК является ведущим специализированным музыкальным вузом на территории Урала, учебным заведением высшего образования, реализующим задачи образовательной, научной и творческой деятельности в сфере музыкального искусства.

Видение: УГК является образовательным учреждением, охватывающим все существенные и необходимые для профессионального музыкального образования ступени высшего образования, в том числе подготовка кадров высшей квалификации (бакалавриат, магистратура, специалитет, аспирантура, ассистентура-стажировка), а также различные формы дополнительного образования.

Ценности УГК:

– преемственность, системность, фундаментальность, доступность образования;

– гуманистический характер образования, приоритет общечеловеческих ценностей, жизни и здоровья человека, свободного развития личности;

– воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающему миру, Родине, семье;

– развитие национальных и региональных культурных традиций.

Политика и цели:

Образовательная политика УГК определяется предметом ее деятельности – осуществление в установленном порядке предусмотренных Уставом основных видов деятельности и иных видов деятельности, не являющихся основными.

Целями деятельности УГК являются:

а) удовлетворение потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего и дополнительного профессионального образования в области музыкального искусства;

б) удовлетворение потребности общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим образованием и научно-педагогических кадрах высшей квалификации;

в) развитие искусств и наук посредством творческой деятельности и научных исследований научно-педагогических работников и обучающихся, использование полученных результатов в образовательном процессе;

г) подготовка, переподготовка и повышение квалификации специалистов и руководящих работников;

д) сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества.

УГК осуществляет следующие основные виды деятельности для реализации и обеспечения образовательного процесса в пределах государственного задания:

а) разрабатывает и реализует на основе федеральных государственных образовательных стандартов программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры, программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре, программы ассистентуры-стажировки, в пределах контрольных цифр приема, установленных Министерством образования и науки Российской Федерации;

б) организует практику и стажировку студентов и слушателей в объеме и в сроки, определяемые учебными планами и программами;

в) выполняет фундаментальные и прикладные научные исследования в соответствии с планом, утвержденным в установленном порядке Министерством культуры Российской Федерации;

г) организует и проводит симпозиумы, конференции, семинары, лекции, мастер-классы, творческие смотры, конкурсы, научные и творческие олимпиады, выставки, ярмарки, стажировки, экскурсии, фестивали, в том числе с участием иностранных юридических и физических лиц в Российской Федерации и за рубежом, а также принимает в них участие;

д) осуществляет постановку спектаклей и исполнение концертных программ, созданных в целях осуществления учебного процесса;

е) осуществляет методическую деятельность в установленной сфере ведения УГК;

ж) организует разработку и издание учебных трудов, учебников, учебных пособий и другой научной литературы, учебно-методической и нотной литературы;

з) осуществляет в установленном порядке выпуск печатной продукции, включая переплетные и картонажные работы, создает видео-, аудио-, фото-, аудиовизуальную и другую мультимедийную продукцию, изготавливает реквизит, предметы бутафории, декорации (мягкие и жесткие), одежду для сцены, театральные и концертные костюмы, постижерские изделия для обеспечения образовательной и художественно-творческой деятельности;

и) осуществляет сохранение и пополнение библиотечных, архивных, музейных фондов, предметов искусства и реквизита УГК, закрепленных за УГК на праве оперативного управления;

к) обеспечивает структурные подразделения УГК, работников и обучающихся УГК информационными ресурсами, в том числе организует создание, развитие и применение информационных сетей, баз данных, программ;

л) обеспечивает обучающихся и работников УГК библиотечными услугами и услугами по пользованию архивами УГК;

м) обеспечивает деятельность диссертационного совета;

н) осуществляет подготовку, переподготовку и повышение квалификации кадров в сфере ведения УГК в пределах государственного задания (контрольных цифр), установленного Министерством культуры Российской Федерации.

Стратегия и политика УГК в области качества обсуждается с руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий сотрудников, обучающихся, партнеров УГК и иных заинтересованных сторон.

При разворачивании стратегии и определении целей в области качества и процессов для их реализации используются инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Миссия, видение и политика УГК доводятся до сведения всех сотрудников, партнеров и иных заинтересованных сторон.

Политика УГК в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещается на сайте УГК.

## **5.4. Планирование**

### **5.4.1. Цели в области качества**

Цели в области качества формируются на основании политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра политики.

Ректорат УГК согласовывает проекты целей с руководителями структурных подразделений.

### **5.4.2. Планирование СК УГК**

Разработка и внедрение СК, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны, осуществляется в соответствии со следующим алгоритмом:

квалификационные требования ФГОС и требования потребителя – политика УГК в области качества – цели в области качества и показатели их достижения – совокупность процессов для достижения целей в области качества – улучшение показателей достижения целей с помощью СК.

## **5.5. Ответственность, полномочия и информирование**

### **5.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей**

Все структурные подразделения УГК участвуют в реализации СК в соответствии со своими функциями и планами своей деятельности (при наличии).

Ответственность, права и обязанности персонала УГК определены в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях и иных документах, включенных в документацию СК УГК.

Принципиальные вопросы создания, внедрения и совершенствования СК УГК выносятся на рассмотрение ученого совета.

### **5.5.1.1. Деятельность руководства УГК в области качества**

Ректорат, руководители структурных подразделений УГК в соответствии со своими должностными обязанностями при реализации соответствующих задач в области СК:

- обеспечивают разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии необходимых для СК процессов;
- организуют и проводят внутренние аудиты;
- анализируют результативность СК;
- подготавливают и представляют учредителю и руководству УГК данные о функционировании СК и необходимости ее улучшения;
- содействуют пониманию требований потребителей всеми сотрудниками УГК;
- осуществляют взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и/или СК;
- организуют взаимодействие при согласовании целей и ресурсов для достижения результатов процессов СК;
- информируют ректорат о функционировании СК, в том числе о состоянии ресурсов.

### **5.5.1.2. Руководители процессов СК УГК**

Ректорат, руководители структурных подразделений УГК являются руководителями процессов в соответствии со своими должностными обязанностями при реализации соответствующих задач в области СК и уполномочены:

- выставлять требования ко входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах – планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку процесса.

### **5.5.1.3. Внутреннее информирование**

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам УГК в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки СК УГК.

Оперативно информация о функционировании СК УГК может выноситься на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний.



Ректорат, руководители структурных подразделений информируют сотрудников УГК о состоянии и развитии СК УГК на ученом совете, заседаниях кафедр, собраниях коллектива и структурных подразделений.

## **5.6. Анализ СК руководством УГК**

Руководство УГК систематически дает оценку результативности и эффективности СК на основе анализа текущей и плановой отчетности УГК и отдельных структурных подразделений, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели УГК в области качества и планируемые ресурсы. Комплексное представление результатов деятельности УГК отражается в семестровых и годовых отчетах по итогам работы в календарном году.

## **6. Менеджмент основных процессов СК УГК**

### **6.1. Процессы, связанные с потребителями УГК**

#### **6.1.1. Процесс 2.1 «Маркетинг»**

Маркетинг – процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности УГК, включая научные исследования и разработки, творческие проекты, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности УГК.

В качестве внешних заинтересованных сторон выступают:

- государство и общество;
- абитуриенты и члены их семей;
- образовательные, театральные-концертные, творческие и медийные организации и учреждения – партнеры и работодатели.

В качестве внутренних потребителей УГК (внутренние заинтересованные стороны) выступают:

- обучающиеся;
- все категории персонала;
- процессы и функциональные подразделения.

В рамках процесса 2.1 «Маркетинг» реализуется:

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
- информирование о программах и продуктах УГК и формирование спроса на результаты деятельности УГК;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа УГК, позиционирования ее на рынке образовательных услуг, научной и творческой продукции;

– разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СК УГК.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

ежегодные Правила приема;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, учебного отдела, отдела аспирантуры и ассистентуры-стажировки, приемной комиссии, центра дополнительного профессионального образования, музея истории УГК, отдела информационных технологий;

локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление УГК платных услуг, в том числе образовательных.

## **6.1.2. Управление образовательными программами и квалификациями**

### **6.1.2.1. Процесс 2.2 «Разработка основных образовательных программ»**

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.4 «Реализация основных образовательных программ».

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических документов и материалов, обеспечивающих подготовку бакалавров, специалистов, магистров.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

перспективные планы учебно-методической и научно-методической работы УГК;

индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

годовые отчеты кафедр и УГК;

решения ученого совета о планировании и утверждении учебно-методических документов и материалов;

методические рекомендации для разработки учебно-методических документов и материалов;

планы издательской деятельности;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, учебного отдела, редакционно-издательского отдела, библиотеки, фонотеки, отдела информационных технологий.

### **6.1.2.2. Процесс 2.7 «Разработка программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)»**

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.8 «Реализация программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)» и процесса 2.3 «Довузовская подготовка» (в части реализации образовательных услуг).

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических документов и материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного профессионального образования, реализуемых в УГК.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- перспективные планы учебно-методической и научно-методической работы УГК;

- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

- годовые отчеты кафедр и УГК;

- решения ученого совета о планировании и утверждении учебно-методических документов и материалов;

- методические рекомендации для разработки учебно-методических документов и материалов;

- планы издательской деятельности;

- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, центра дополнительного профессионального образования.

## **6.2. Процессы создания ценностей для потребителей УГК**

### **6.2.1. Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»**

Деятельность по привлечению в УГК абитуриентов, их профессиональной ориентации и подготовке к вступительным испытаниям в УГК.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- ежегодные Правила приема;

- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, учебного отдела, отдела аспирантуры и ассистентуры-стажировки, приемной комиссии;

- локальные нормативные акты, регламентирующие проведение приема в УГК, предоставление УГК платных услуг, в том числе образовательных.

рабочие учебные планы и программы подготовительных курсов;  
договоры на оказание платных образовательных услуг.

### **6.2.2. Процесс 2.4 «Прием обучающихся»**

Деятельность по отбору абитуриентов и зачислению обучающихся на образовательные программы высшего образования.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- ежегодные Правила приема;
- локальные нормативные акты, регламентирующие проведение приема в УГК;
- статистические отчеты по результатам приемной кампании;
- решения ученого совета по вопросам приема в УГК;
- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, сотрудников приемной комиссии.

### **6.2.3. Процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ»**

Деятельность по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимися установленных государством уровней образования.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- перспективные планы учебно-методической и научно-методической работы УГК;
- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;
- годовые отчеты кафедр и УГК;
- решения ученого совета по вопросам организации учебной деятельности;
- основные образовательные программы;
- РПД, ПП, ПВКР, ПГЭ, ФОС;
- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, деканата, кафедр, учебного отдела, отдела аспирантуры и ассистентуры-стажировки, приемной комиссии, библиотеки, фонотеки, профессиональной студии звукозаписи, оперной студии, учебного кабинета электронной музыки, учебного кабинета иностранных языков, учебного кабинета фольклора, отдела информационных технологий;
- локальные нормативные акты, регламентирующие организацию учебной работы, в том числе проведение ГИА, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, организацию всех видов практики, обучение по индивидуальным учебным графикам и планам, перевод обучающихся

с платного на бесплатное (бюджетное) обучение, в другие и из других государственных и негосударственных образовательных учреждений, учет посещения обучающимися аудиторных занятий, отчисление, перевод и восстановление обучающихся;

локальные нормативные акты, регламентирующие нормы времени для расчета объема видов учебной, учебно-организационной, научной, научно-методической, творческой работы, выполняемой профессорско-преподавательским составом и концертмейстерами УГК;

договоры на оказание платных образовательных услуг;  
статистические отчеты.

#### **6.2.4. Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)»**

Деятельность по формированию у обучающихся дополнительных профессиональных компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

перспективные планы учебно-методической и научно-методической работы УГК;

индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;  
годовые отчеты кафедр и УГК;

решения ученого совета по вопросам дополнительного профессионального образования;

образовательные программы дополнительного профессионального образования;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, центра дополнительного профессионального образования;

договоры на оказание платных образовательных услуг;  
статистические отчеты.

#### **6.2.5. Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, ассистентура-стажировка)»**

Деятельность УГК по подготовке специалистов высшей квалификации – кандидатов наук, педагогов высшей школы.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях ко входам и выходам процесса, а также докумен-

тированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- перспективные планы научной и творческой работы УГК;

- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

- годовые отчеты кафедр и УГК;

- решения ученого совета по вопросам подготовки кадров высшей квалификации;

- основные образовательные программы аспирантуры и ассистентуры-стажировки;

- РПД, ПП, ПВКР, ПГЭ, ФОС;

- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, отдела аспирантуры и ассистентуры-стажировки, кафедр, приемной комиссии;

- локальные нормативные акты, регламентирующие организацию учебной работы, в том числе проведение ГИА, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, организацию всех видов практики, обучение по индивидуальным учебным графикам и планам, перевод обучающихся с платного на бесплатное (бюджетное) обучение, в другие и из других государственных и негосударственных образовательных учреждений, учет посещения обучающимися аудиторных занятий, отчисление, перевод и восстановление обучающихся;

- локальные нормативные акты, регламентирующие нормы времени для расчета объема видов учебной, учебно-организационной, научной, научно-методической, творческой работы, выполняемой профессорско-преподавательским составом и концертмейстерами УГК;

- договоры на оказание платных образовательных услуг;

- статистические отчеты.

#### **6.2.6. Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися»**

Деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучающимися с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- перспективные планы воспитательной работы УГК;

- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

- годовые отчеты кафедр и УГК;

- решения ученого совета по вопросам воспитательной работы;

- Концепция воспитательной работы;

- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, деканата, кафедр, музея истории УГК, общежития;

локальные нормативные акты, регламентирующие поощрение и наложение дисциплинарных взысканий на обучающихся УГК;  
Правила внутреннего распорядка.

### **6.2.7. Процесс 2.10 «Научные исследования и разработки»**

Деятельность по проведению научных исследований в УГК в интересах внутренних (процессы и подразделения организации) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

перспективные планы научной работы УГК;

индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

годовые отчеты кафедр и УГК;

решения ученого совета по вопросам научной работы;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, кафедр, библиотеки, учебного кабинета электронной музыки, учебного кабинета иностранных языков, учебного кабинета фольклора, музея истории УГК, музей истории УГК, отдела информационных технологий, редакционно-издательского отдела;

планы издательской деятельности;

локальные нормативные акты, регламентирующие издательскую деятельность УГК; предоставление УГК платных услуг, в том числе образовательных; нормы времени для расчета объема видов учебной, учебно-организационной, научной, научно-методической, творческой работы, выполняемой профессорско-преподавательским составом и концертмейстерами УГК.

### **6.2.8. Процесс 2.11 «Творческая и концертно-просветительская деятельность»**

Деятельность по проведению творческих и концертно-просветительских мероприятий в УГК в интересах внутренних (процессы и подразделения организации) и внешних потребителей творческой и концертной продукции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

перспективные планы творческой работы УГК;

индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

годовые отчеты кафедр и УГК;

решения ученого совета по вопросам творческой и концертно-просветительской работы;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность кафедр, концертного отдела, профессиональной студии звукозаписи, оперной студии;

локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление УГК платных услуг, в том числе образовательных.

### **6.2.8. Процесс 2.12 «Международная деятельность»**

Деятельность УГК по налаживанию и развитию международных связей в области подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научного, творческого и учебно-методического сотрудничества с зарубежными организациями, направленная:

- на утверждение статуса УГК, повышение ее конкурентоспособности на международном рынке научных, творческих и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников УГК;
- международного признания сертификатов (дипломов) и квалификаций, выдаваемых и присваиваемых УГК;
- обеспечение академической мобильности студентов и профессорско-преподавательского состава.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- перспективные планы развития международной деятельности УГК;
- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;
- годовые отчеты кафедр и УГК;
- решения ученого совета по вопросам международного сотрудничества;
- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, деканата, учебного отдела, отдела аспирантуры и ассистентуры-стажировки, центра дополнительного профессионального образования.

## **7. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК УГК**

### **7.1. Процесс 3.1 «Управление персоналом»**

Обеспечение всех видов деятельности УГК квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, ученого совета, отдела кадров, бухгалтерии;



локальные нормативные акты, регламентирующие проведение аттестации, конкурса и конкурсного отбора сотрудников, замещение должностей, предоставление отпусков, оплату труда, работу структурных подразделений;  
Правила внутреннего распорядка.

## **7.2. Процесс 3.2 «Управление образовательной средой»**

Деятельность УГК, направленная на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий деятельности обучающихся и научно-педагогических работников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- перспективные планы учебной работы УГК;
- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;
- годовые отчеты кафедр и УГК;
- решения ученого совета по вопросам организации учебного процесса;
- основные и дополнительные образовательные программы;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, деканата, кафедр, учебного отдела, отдела аспирантуры и ассистентуры-стажировки, центра дополнительного профессионального образования, приемной комиссии;

локальные нормативные акты, регламентирующие организацию учебной работы, нормы времени для расчета объема видов учебной, учебно-организационной, научной, научно-методической, творческой работы, выполняемой профессорско-преподавательским составом и концертмейстерами УГК.

## **7.3. Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»**

Деятельность УГК по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных, научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности реализации образовательных программ и научных исследований УГК.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;
- годовые отчеты кафедр и УГК;
- решения ученого совета по вопросам редакционно-издательской деятельности;
- планы издательской деятельности;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, редакционно-издательского отдела;

локальные нормативные акты, регламентирующие издательскую деятельность УГК.

#### **7.4. Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»**

Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей УГК в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

перспективные планы развития библиотечного и информационного обслуживания;

решения ученого совета по вопросам библиотечного и информационного обслуживания;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, библиотеки, фонотеки, редакционно-издательского отдела, отдела информационных технологий, профессиональной студии звукозаписи, учебного кабинета электронной музыки, учебного кабинета иностранных языков, учебного кабинета фольклора, музея истории УГК;

локальные нормативные акты, регламентирующие библиотечное и информационное обслуживание.

#### **7.5. Процесс 3.5 «Управление информационной средой»**

Деятельность, направленная на формирование и развитие корпоративной информационной среды УГК, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Одной из основных функций процесса является интеграция всех информационных систем УГК, направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов и повышения результативности и эффективности всех видов деятельности УГК. В рамках процесса решается задача создания и развития информационной поддержки СК УГК.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

перспективные планы развития информационной среды;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, отдела информационных технологий;

локальные нормативные акты, регламентирующие развитие информационной среды.

### **7.6. Процесс 3.8 «Социальная поддержка студентов и сотрудников»**

Деятельность по оказанию обучающимся и сотрудникам УГК социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, отдела кадров, бухгалтерии, деканата, учебного отдела, отдела аспирантуры и ассистентуры-стажировки, общежития;

локальные нормативные акты, регламентирующие назначение надбавок, премий и других форм материального поощрения работников, предоставления дополнительной государственной поддержки;

локальные нормативные акты, регламентирующие стипендиальное обеспечение и другие формы материальной поддержки обучающихся.

### **7.7. Процесс 3.6 «Управление закупками»**

Деятельность по обеспечению всех видов деятельности УГК необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, бухгалтерии, административно-хозяйственной службы.

### **7.8. Процесс 3.7 «Управление инфраструктурой»**

Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры УГК с целью создание условий деятельности обучающихся и сотрудников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности УГК: образовательную, научную, творческую деятельность.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования ко входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

Положение о порядке аттестации профессорско-преподавательского состава;

Правила внутреннего распорядка;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность ректората, отдела кадров, канцелярии, административно-хозяйственной службы, инженерно-технической службы, диспетчерской службы, службы ГО и ЧС, общежития.

## **8. Деятельность УГК по измерению, анализу и улучшению**

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов СК УГК.

### **8.1. Мониторинг, измерение и анализ**

#### **8.1.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон**

В качестве основных заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают:

- общество и государство в целом;
- обучающиеся и их родители (законные представители);
- образовательные, театрально-концертные, творческие и медийные организации и учреждения – партнеры и работодатели.

Исследование требований потребителей образовательных услуг в СК осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг». В рамках этого же процесса осуществляется измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

#### **8.1.2. Внутренние проверки (аудиты) СК УГК**

Внутренние аудиты проводятся руководителями структурных подразделений и направлений деятельности в соответствии с планами их работы.

В существенных, с точки зрения качества, случаях план внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителя;
- при введении новых процедур;
- при значительных изменениях СК и т.п.

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства УГК объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в СК и ее результатов установленным тре-

бованиям. Для этого проверяется соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СК.

Внутренний аудит состоит из трех этапов:

- подготовка аудита;
- проведение аудита;
- представление результатов аудита в соответствующей форме.

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность.

Результаты внутренних проверок используются при подготовке плановых и текущих отчетов, при оценке эффективности и результативности процесса, при принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий, при планировании мероприятий по улучшению процессов СК УГК.

### **8.1.3. Измерение и анализ характеристик процессов СК УГК**

В основу выбора методов измерения и анализа данных в УГК положены следующие принципы:

- принцип предотвращения появления несоответствий;
- принцип ясной интерпретации результатов анализа.

Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволят осуществлять предупреждающие действия.

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

### **8.1.4. Измерение и анализ характеристик образовательных услуг**

УГК поддерживает и развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг.

### **8.1.5. Самооценка в сравнении с другими ОО**

УГК периодически проводит самооценку эффективности функционирования СК, в том числе в формате самообследования деятельности и анализа положения УГК в российских и зарубежных рейтинговых системах.

УГК может принимать участие в общероссийских, региональных и ведомственных конкурсах в области систем качества.

## **8.2. Управление несоответствиями**

Деятельность по управлению несоответствиями в УГК регламентируется локальной нормативной базой, определяющей функционирование структурных подразделений.

В УГК реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие обучающихся;
- несоответствие сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки обучающихся;
- несоответствие научной или творческой продукции;
- несоответствие образовательной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- взаимодействия с потребителями;
- внутренних проверок;
- по результатам самооценки;
- по результатам внешнего аудита УГК в ходе лицензирования и аккредитации, плановых и внеплановых проверок.

## **8.3. Улучшения**

### **8.3.1. Планируемые улучшения СК УГК**

Планирование улучшений СК УГК реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики и целей в области качества и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего документа.

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов СК.

В рамках основных и обеспечивающих процессов СК УГК разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов.

### **8.3.2. Корректирующие и предупреждающие действия**

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск корректирующих или предупреждающих действий.

## **9. Информирование общества**

Ответственность за информирование общества ложится на руководство УГК. Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления СК УГК.

### **9.1. Общественная роль УГК**

УГК осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую ин-

формацию в Министерство культуры Российской Федерации, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации и иные полномочные органы Российской Федерации.

УГК, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, абитуриентов, обучающихся и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

## **9.2. Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки**

УГК признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах освоения образовательных программ;
- о присваиваемых квалификациях и выдаваемых документах;
- об используемых процедурах обучения и оценки;
- об образовательных возможностях, доступных обучающимся.

## **9.3. Публикации о достижениях выпускников и обучающихся УГК**

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся.

УГК гарантирует, что публикуемая информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

## **9.4. Публикации о планах и достижениях УГК**

УГК публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области образовательной, научной, творческой, международной, финансово-хозяйственной и иных видов деятельности, осуществляемых в УГК.

Публикуемая информация может содержать описание образовательных, научных, творческих и иных достижений обучающихся, отдельных сотрудников и коллективов (структурных подразделений).

УГК гарантирует, что публикуемая информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.