



Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной
и воспитательной работе, доцент
И.В. АТАНОВ

2015

**КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО
ПАРТНЕРСТВА СТАВРОПОЛЬСКОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО АГРАРНОГО УНИВЕРСИТЕТА
на период 2016 – 2018 учебный год**

Ставрополь - 2015

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	3
2. ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ ВУЗА	4
3. ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ РАЗВИТИЯ ПАРТНЕРСКОГО СЕТЕВОГО СООБЩЕСТВА СТГАУ НА 2014-2018 гг.	5
4. ФОРМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПАРТНЕРАМИ	7
5. ИНФОРМИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ ПАРТНЕРСКИХ ОТНОШЕНИЙ	11
6. АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ПАРТНЕРОВ	13
7. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ РАЗВИТИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПАРТНЕРСТВА	16

.....

ВВЕДЕНИЕ

В условиях развивающейся экономики знаний задача установления партнерских отношений вузов с бизнес-структурами и рынком труда приобретает особое значение. Она предполагает создание сети организаций, заинтересованных во взаимовыгодном сотрудничестве в области подготовки высококвалифицированных кадров, укрепление материально-технического обеспечения учебного процесса, проведения совместных НИОКР, модернизации производства и т.д. Что бы эта деятельность была максимально успешной необходимо построение отношений «вуз – стратегические партнеры» на взаимной заинтересованности и полезности.

Участие университета в стратегическом партнерстве на сегодняшний день является обязательным элементом формирования инновационной инфраструктуры вуза, эффективность функционирования которой создает условия для повышения его инвестиционной привлекательности и, соответственно, конкурентоспособности.

Система стратегических партнеров дает возможность установить обратные связи вузов с потребителями их выпускников, без которых невозможно дальнейшее развитие профессионального образования в интересах национальной экономики.

Концепция развития стратегического партнерства отражает стратегию развития стратегического партнерства университета в образовательном процессе, научно-исследовательской деятельности и в обеспечении вспомогательных процессов.

Список документов, использованных при разработке Концепции:

- Устав Ставропольского государственного аграрного университета;
- Стратегический план развития СтГАУ на период 2014-2018 гг
- Программа стратегического развития и повышения конкурентоспособности вуза на период 2014 – 2018 гг.
- Стратегия развития образовательной деятельности федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования Ставропольского государственного аграрного университета, 2013 - 2020 гг.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Ставропольский государственный аграрный университет – федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования находится в Южном Федеральном округе (ЮФО) Российской Федерации, в городе Ставрополе. Учредителем университета является Министерство сельского хозяйства Российской Федерации.

Миссия университета: расширить границы знания и обучения, обеспечить подготовку выпускников-профессионалов, улучшить качество жизни населения Юга РФ и способствовать сохранению и приумножению нравственных, культурных и научных ценностей общества.

Видение СтГАУ: обучение, развитие и воспитание личности, способной успешно работать в любой стране мира и являть свои творческие возможности в условиях многообразия современного общества.

Ценности Университета: качество, этика, профессионализм, креатив.

Качество для нас обозначает предоставление нашим потребителям услуг, которые отвечают или превышают их ожидания. Работа над совершенствованием качества услуг – это основная задача каждого из наших сотрудников.

В нашей работе мы придерживаемся высоких этических стандартов. Мы уважаем наших потребителей, партнеров и сотрудников как уникальных личностей с индивидуальными потребностями и стремлениями.

Мы стремимся к использованию лучших мировых технологий и новых разработок в области образования и управления персоналом. Мы приветствуем высокую персональную

ответственность каждого сотрудника. Мы приветствуем открытость и стремимся к повышению уровня коммуникаций и обмена информацией.

Мы – креативны, постоянно генерируем новые идеи. Это наш постоянный источник энергии, благодаря которому мы достигаем успеха.

Основные направления деятельности университета:

1. Образовательные услуги: довузовская подготовка (подготовка в вуз выпускников школ); высшее образование (подготовка специалистов, бакалавров); послевузовское образование (аспирантура, докторантура); дополнительное образование (повышение квалификации, профессиональная переподготовка).

2. Научные исследования и внедрение их результатов в производственную деятельность организаций и учреждений.

3. Оказание методических, информационных и консультационных услуг по основным направлениям деятельности.

4. Издательско-полиграфические услуги.

5. Развитие международного партнерства.

Стратегия университета реализуется через структуру процессов, состоящую из ключевых процессов и вспомогательных.

К ключевым процессам в университете отнесены:

1. Образовательная деятельность.

2. Научно-исследовательская деятельность преподавателей и студентов.

3. Воспитательная работа.

4. Международная деятельность.

5. Информационно-методическое сопровождение.

6. Издательско-полиграфические услуги.

7. Инновационная деятельность.

2. ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ ВУЗА

Партнер вуза - юридическое или физическое лицо, являющееся участником совместной деятельности.

Университет сегментирует всех партнеров как предприятия, организации, государственные учреждения различных форм собственности следующим образом:

- Предприятия и организации различных сфер профессиональной деятельности;
- Организации высшего образования и научно-исследовательские структуры ;
- Органы законодательной и исполнительной власти;
- Общественные организации и учреждения социальной сферы;
- Средства массовой информации;
- Организации сферы услуг.

В университете разработана долгосрочная стратегия развития на период до 2025 года. Среднесрочная перспектива развития осуществляется посредством реализации Программы развития ФГОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет» на 2014–2018 гг. Определение методов совершенствования процессов университета основано на разработанной в 2002 году Концепции системы управления качеством образования, увязывающей в единую систему все виды деятельности, необходимые для того, чтобы потребители и поставщики были максимально удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Для совершенствования деятельности в рамках процессов используются следующие подходы:

• Самооценка деятельности на основе модели оценки, входящей в состав типовой модели системы качества.

- Проектный менеджмент.
- Бенчмаркинг-исследования.
- Управление рисками.
- Мозговые штурмы.
- Реинжиниринг процессов.
- Социологические исследования ожиданий заинтересованных сторон.
- Реализация совместных программ со стейкхолдерами.

Развитие партнерского сетевого сообщества, созданного на базе Ставропольского государственного аграрного университета, направлено на постоянное *повышение качества услуг* для удовлетворения актуальных и перспективных потребностей всех заинтересованных сторон.

Политика качества университета ориентирована на модернизацию образования и подтверждение соответствия качества предоставляемых университетом образовательных услуг и научных исследований динамически изменяющимся требованиям личности, общества, государства.

Создание сетевого сообщества партнеров СтГАУ направлено на постоянный мониторинг пожеланий и потребностей заинтересованных сторон, в разъяснении перечня и содержания услуг и применяемых законов и других нормативных документов, регламентирующих деятельность университета.

Партнерское сетевое общество **обеспечивает:**

- постоянное и внимательное изучение пожеланий партнеров оказываемых услуг,
- определение потребности партнеров, текущих и на перспективу,
- своевременную передачу потребностей партнеров персоналу университета для выполнения,
 - своевременное выполнение запросов партнеров всеми сотрудниками с целью повышения степени удовлетворения запросов партнеров и стремления превзойти их ожидания.
 - по необходимости политика и цели в области качества корректируются.

3. ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ РАЗВИТИЯ ПАРТНЕРСКОГО СЕТЕВОГО СООБЩЕСТВА СТГАУ НА 2014-2018 гг:

- формирование благоприятного имиджа СтГАУ как вуза с высоким качеством подготовки специалистов с признанием через сертификацию системы менеджмента качества образовательных услуг;
- обеспечение опережающего удовлетворения запросов партнеров системы;
- обеспечение инновационного характера развития университетской науки и системной интеграции образования, науки и производства, включая интеграцию процессов научных исследований с образовательным процессом;
- создание системы управления качеством обучения и образовательных услуг, реализующей принцип непрерывного совершенствования;
- создание условий для эффективного корпоративного менеджмента в системе управления качеством подготовки специалистов;
- усовершенствования процессов деятельности;
- укрепление связей с предприятиями, учебными и научными центрами;
- внедрение в образовательную и научную деятельность современного оборудования, новейших инновационных технологий обучения;
- минимизации претензий потребителей;
- профессионального совершенствования персонала;
- стимулирования старательности, творчества, изобретательности;
- совершенствования внутренних и внешних коммуникаций;

- сегментация партнеров;
- определение форм взаимодействия с партнерами;
- разработка критериев выбора партнеров (рис. 1);
- развитие стратегического партнерства кластерного типа (рис.2);
- создание экспертно-аналитических советов, сформированных как независимые коллегиальные органы при университете с преобладающим участием представителей производства, отраслевой и академической науки, преимущественно из числа стратегических партнеров университета, с которыми имеются соглашения о стратегическом сотрудничестве и партнерстве.
- создание базы ключевых партнеров;
- создание базы инновационных проектов, готовых к реализации;
- создание базы совместных проектов с вузами-партнерами;
- составление плана перспективного развития партнерства каждого структурного подразделения;
- создание электронной площадки партнерского сетевого сообщества;
- разработка электронной формы заявки для оказания услуг партнерам по каждому ключевому процессу СтГАУ;
- расширение спектра услуг в рамках партнерского сетевого сообщества.



Рис. 1. – Основные критерии оценки и выбора партнеров



Рис. 2. – Организационная структура отраслевого межрегионального ресурсного центра, как пример стратегического партнерства кластерного типа

Каждый полугод цели в области развития партнерского сетевого общества анализируются на заседаниях ректората, Ученом совете университета, на предмет их выполнения, соответствия реальному уровню развития университета и требований партнеров. При необходимости проводится их корректировка. Результаты выполнения целей в области качества фиксируются в протоколах заседания ректората, решениях Ученого совета и доводятся до сведения персонала университета. Разработку целей в области качества на следующий год организует ответственный представитель руководства по качеству.

4. ФОРМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПАРТНЕРАМИ

В университете определены следующие формы взаимодействия с партнерами:

1. Образовательный процесс:

- 1.1 Чтение лекций, семинары, мастер-классы
- 1.2 Адресная подготовка выпускников
- 1.3 Базы практик
- 1.4 Практическая подготовка на базе партнера
- 1.5 Разработка совместных образовательных программ
- 1.6 Издание учебно-методической литературы
- 1.7 Трудоустройство выпускников
- 1.8 Модернизация материально-технической базы
- 1.9 Повышение квалификации сотрудников вуза на производственной базе партнера
- 1.10 Повышение квалификации сотрудников партнеров
- 1.11 Рецензирование
- 1.12 Волонтерство

2. Научно-исследовательский процесс:

- 2.1 Совместные научные исследования
- 2.2 Выполнение государственных контрактов, грантов
- 2.3 Выполнение хозяйственных договоров
- 2.4 Аспирантская подготовка сотрудников
- 2.5 Модернизация материально-технической базы
- 2.6 Центр коллективного пользования
- 2.7 Конференции, семинары, выставки
- 2.8 Консультативные услуги
- 2.9 Оппонирование, рецензирование

3. Производственный процесс:

- 3.1 Выпуск продукции
- 3.2 Услуги
- 3.3 Центр коллективного пользования
- 3.4 Аренда помещений
- 3.5 Социальные и благотворительные акции

Взаимодействие с партнерами в образовательном процессе

Развитие партнерских отношений в образовательном процессе обусловлено переходом системы российского высшего образования на стандарты третьего поколения, которые основываются на интеграции образования и рынка труда, эффективном взаимодействии высшей школы с работодателями и бизнес-сообществами. Компетентный подход предполагает переход к новым принципам организации учебного процесса, обеспечивает гарантии современного качества высшего образования, стимулирует развитие новых образовательных технологий и инструментариев оценки качества обучения для актуализации познавательной активности студентов и практикоориентированной направленности подготовки специалистов.

Одним из важных условий успешной реализации компетентного подхода является стратегическое партнерство вузов и бизнес-сообществ.

Цели стратегического партнерства в образовательном процессе следующие:

1. Совместная разработка компетентных моделей выпускника и проектирование образовательных программ вуза:

- выявление актуального перечня компетенций выпускника, которые должны быть сформированы в рамках определенной образовательной программы на основе профессиональных отраслевых стандартов и компетенции опережающего образования с учетом прогнозов развития науки, техники и технологий;

- проектирование образовательных программ на основе целеполагания в форме заявленных профессиональных компетенций выпускника вуза, отражающих основные требования бизнес-сообществ к качеству подготовки специалистов.

2. Совместная реализация образовательных программ на базе создания интегрированных учебно-производственных и инновационных структур:

- создание инновационной образовательной среды вуза на базе интеграции образования, науки и бизнеса;

- разработку и внедрения в образовательный процесс эффективных способов и технологий достижения желаемых результатов образования, включая обязательное участие в реализации образовательного процесса ведущих специалистов со стороны науки и производства.

3. Совместный контроль уровня сформированности профессиональных компетенций выпускника вуза:

- контроль уровня сформированности заявленных компетенций выпускника вуза при активном участии представителей бизнес-сообществ;

- развития новых процедур оценки качества подготовки будущих специалистов в рамках компетентного подхода, включая разработку и внедрение инновационных систем контроля уровня сформированности профессиональных компетенций специалистов путем проверки их способности решать стандартные и нестандартные задачи в предметной области;

- создание эффективных методов управления качеством образовательных программ с учетом требований работодателей.

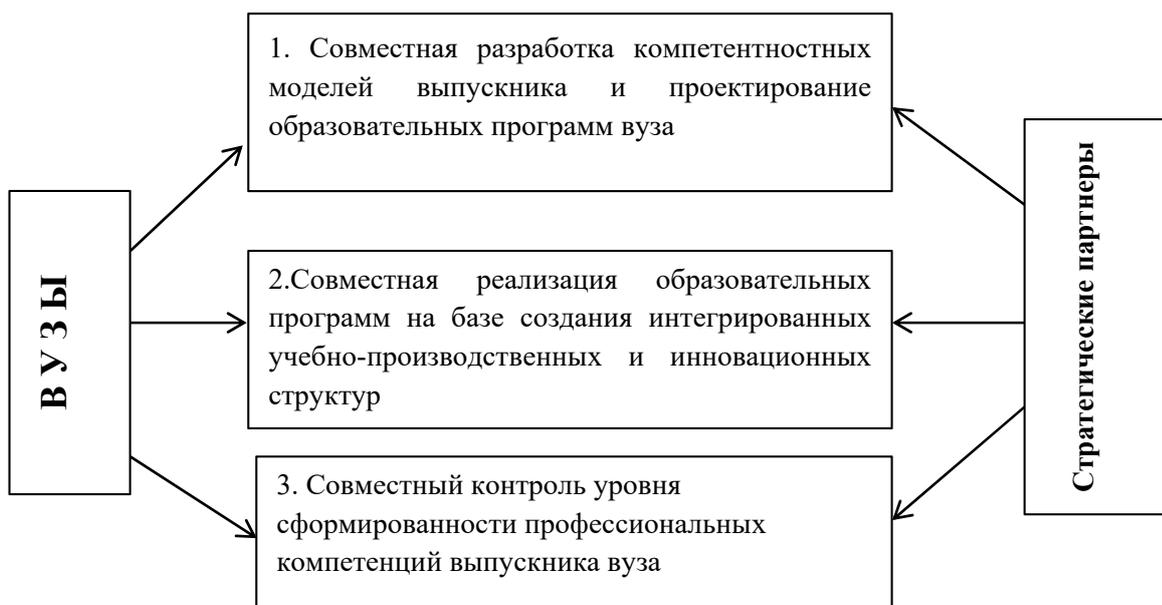


Рис. – 3. Взаимодействие вузов и стратегических партнеров при подготовке компетентных специалистов

Взаимодействие с партнерами в научно-исследовательском процессе

Основными целями стратегического партнерства в научно-исследовательской деятельности является:

- привлечение студентов к реальной проектной и исследовательской деятельности;
- внедрение образовательной технологии «обучение через исследовательские проекты» при подготовке практико-ориентированных специалистов;
- проведение совместных НИОКР и инновационных разработок, внедрение и выпуск продукции;
- совместная подготовка кадров высшей научной квалификации.

Разработка и коммерциализация научно-исследовательских проектов в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ осуществляется по схеме (рис. 3). Разработку научно-исследовательских проектов университет осуществляет в соответствии с процедурами, законами и руководствами.

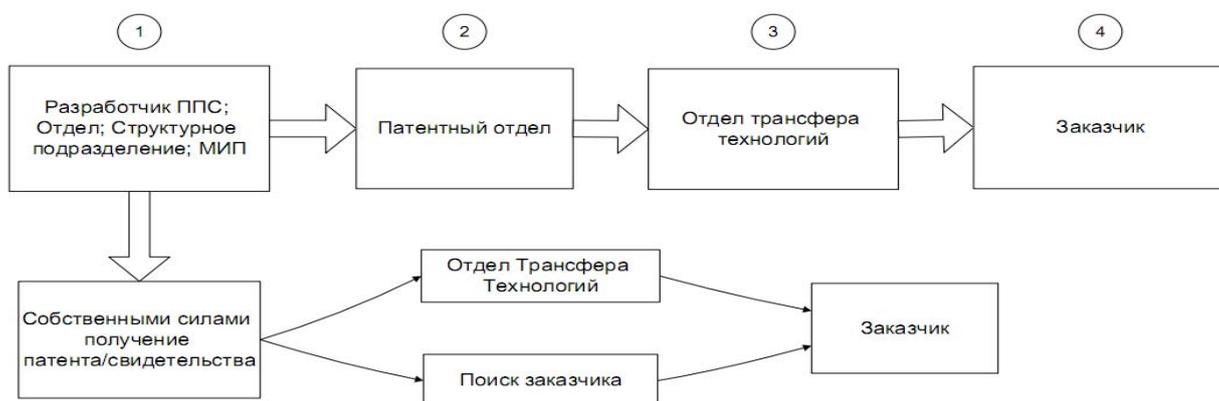


Рис. 3 – Схема коммерциализации научно-исследовательских проектов в СтГАУ

Разработка и реализация научно-исследовательских проектов в СтГАУ по запросу заказчика осуществляется по схеме (рис.4).



Рис. 4 – Схема коммерциализации научно-исследовательских проектов по запросу заказчика

Разработка проекта по запросу заказчика осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного с заказчиком. «Входные» требования по проекту, включая ограничения, обусловленные законодательной базой, оцениваются и утверждаются в ходе переговоров с заказчиком. Для реализации проекта назначается руководитель проекта.

До реализации проекта, руководитель проекта разрабатывает план проекта, который охватывает: название проекта, «входные» требования проекта, обзор мероприятий, которые необходимо осуществить для получения запланированных результатов проектирования, контрольные точки разработки, в которых осуществляется оценка и

подтверждение результатов проектирования, членов команды со своими обязанностями и план проведения отдельных мероприятий. План проекта утверждает заказчик.

Проект реализуют руководитель и члены проектной команды в соответствии с утвержденным планом. Руководитель проекта несет ответственность за координацию и обмен информации между членами проектной команды.

В ходе реализации проекта, на отдельных стадиях проектирования, руководитель проекта и члены проектной команды, назначенные для реализации данной стадии, осуществляют проверку и подтверждение результатов проектирования в целях оценки удовлетворения входных требований проекта. Утверждение проекта охватывают исследования, альтернативные расчеты, моделирование и сравнение с аналогичными проектами. Если договором предусмотрено, подтверждение результатов проектирования осуществляет представитель заказчика или специальное учреждение. По проведенным проверкам и подтверждениям ведутся записи.

В случае, если возможна проверка результатов проектирования в реальных условиях, и если это предусмотрено договором, осуществляется подтверждение проекта. Условия проведения подтверждений оговариваются в договоре, и составляется протокол.

Все изменения, которые совершаются в ходе проектирования, подлежат учету и с изменениями знакомятся члены проектной команды и заказчик. Прием-передача проекта осуществляется в соответствии с договором, и в обязательном порядке составляется протокол.

Взаимодействие с партнерами в производственном процессе

Для обеспечения вспомогательных процессов ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ взаимодействует с организациями, которые являются поставщиками продукции и услуг.

Работа по оценке и выбору поставщиков Университета обеспечивает:

- четкое определение качества поставок применительно к единице продукции/партии в контракте;
- исключение/сведение к минимуму количества конфликтных ситуаций, связанных с качеством продукции и с несовершенством схемы приемки;
- основу доверительных отношений между поставщиком и организацией;
- информационный обмен в части качества поставок (предысторию качества поставок, стабильность, наличие и эффективность системы менеджмента качества и т. д.);
- основу для компенсации обоснованных потерь Университета из-за поставок некачественной продукции;
- ответственность поставщиков за качество;
- осуществление планомерной работы между поставщиком и Университетом по повышению качества поставок без применения мер ответственности к поставщику.

Выбор поставщиков осуществляется по следующим критериям.

При первичной закупке:

- наличие и состояние системы качества;
- результаты оценки качества образцов (пробных закупок);
- репутация поставщика как делового партнера;
- цена.

При повторной (текущей) закупке:

- текущее состояние системы менеджмента качества (СМК) по результатам оценки эффективности СМК на предприятии поставщика и наличие сертификата на СМК;
- стабильность качества закупленной продукции;
- реакция поставщика на претензии к качеству поставленной продукции;
- стабильность объемов и сроков поставки;
- возможность установления долгосрочных деловых связей.

ОЦЕНКА И ВЫБОР ПОСТАВЩИКОВ (схема)



5. ИНФОРМИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ ПАРТНЕРСКИХ ОТНОШЕНИЙ

В целях обеспечения эффективности развития партнерского сетевого сообщества в вузе процессы передачи информации персоналу осуществляется следующим образом:

- документы в бумажном виде (приказы, распоряжения, служебные записки, отчеты, протоколы и т.п.);
- документы в электронном виде посредством электронной почты, сетевой компьютерной системы, интернет;
- информационные стенды в подразделениях и холлах университета;
- совещания и заседания на всех уровнях управления, для обмена информацией, в том числе о результативности процессов, узких местах в их выполнении;
- опубликование информации в СМИ;
- встреч высшего руководства с представителями организаций-партнеров.

В СтГАУ существует два основных подхода взаимоотношений с партнерами: институциональный (инициированная на уровне руководства или отдельного подразделения) и индивидуальный.

Определены методы управления взаимоотношений с партнерами:

- метод обратной связи;
- информирования партнеров и поставщиков;
- регулирование поведения;
- мотивация к совместной работе и продолжению сотрудничества.

Источниками получения информации о вузе от партнеров являются, в том числе и личные контакты персонала.

Управление взаимоотношений с партнерами охватывает все уровни административной структуры вуза.

В зависимости от роли в управлении все подразделения делятся на следующие группы:

- инициаторы (высшее руководство и функциональные подразделения),
- организаторы (функциональные или линейные подразделения),
- участники (линейные подразделения),
- не вовлеченные (те, кто выполняет строго специфические функции, например, складское хозяйство).

Основой для анализа системы менеджмента партнерским сетевым обществом:

- результаты достижения целей в области качества и деятельности по улучшению;
- результаты деятельности, являющиеся следствием предыдущих анализов со стороны руководства;
- отчеты плановых и внеплановых внутренних и внешних аудитов системы менеджмента качества;
- отчеты о результативности процессов деятельности;
- результаты проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- результаты оценки удовлетворения партнеров;
- замечания, предложения заинтересованных сторон;
- изменения, произошедшие в университете;
- изменения в законодательных и нормативных документах;
- анализ финансовых результатов деятельности университета;
- предложения о возможностях улучшения СМК.

Ответственный представитель руководства по качеству организуют сбор указанной информации, формируют пакет необходимых документов, предоставляют членам ректората, ученого совета университета и факультетов для предварительного анализа.

На основании анализа системы менеджмента партнерским сетевым сообществом руководство предпринимает:

- меры по усовершенствованию системы менеджмента качества,
- меры по улучшению оказываемых услуг и повышению степени удовлетворенности партнеров,
- меры по устранению неудовлетворенности партнеров,
- меры по повышению результативности процессов деятельности университета,
- меры по обеспечению необходимыми ресурсами,
- меры по адаптации и согласованию с законами и нормативными документами.

Все меры предпринимаются с целью усовершенствования системы менеджмента качества в целом, повышения степени удовлетворенности заинтересованных сторон, достижения лучших результатов в деятельности университета и минимизации отрицательных последствий несоответствий в работе университета.

Информация по результатам проведенного анализа СМК используется при формировании Плана по улучшению системы менеджмента качества.

ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ отслеживает требования заинтересованных сторон по уже существующим услугам и возможным новым услугам, в которых заинтересованы партнеры (таким, как программные услуги, разработка учебных планов и программ, научные и профессиональные семинары, консалтинговые услуги).

В целях усовершенствования основного вида деятельности и оказания услуг потребителям ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ непрерывно взаимодействует с потребителями услуг. Целью взаимодействия является представление полной информации партнерам о мероприятиях, которые проводятся для удовлетворения их потребностей. Обмен информацией проводится также с целью максимального их удовлетворения от оказанных услуг.

Для поддержания эффективной связи с партнерами в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ организовано информирование партнеров об университете и предоставляемых услугах посредством:

- сайта ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ;
- рассылки потребителям рекламных материалов, буклетов, коммерческих предложений;
- размещения информации в СМИ;
- участия в специализированных семинарах, выставках и конференциях;
- организации семинаров, встреч с различными заинтересованными сторонами;
- социологические опросы;
- привлечение представителей заинтересованных сторон в организации и оценки различных услуг, предлагаемых университетом.

6. АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ПАРТНЕРОВ

В рамках системы менеджмента качества наблюдается и измеряется **степень удовлетворенности** потребителей услуг университета.

Для анализа степени удовлетворенности потребителей и последующего улучшения взаимоотношений в университете для получения необходимой информации используются данные по исследованию потребностей и возможностей партнеров, по управлению несоответствиями.

Все процессы, определенные в университете подвергаются мониторингу. Руководители подразделений оценивают процессы и результаты оценок анализируют на заседаниях кафедр, Ученых советах факультетов. Если при оценке выявлена неэффективность процесса, отсутствие запланированных результатов, несоответствие показателей нормативным значениям, то руководитель подразделения, который управляет данным процессом, разрабатывает и организует выполнение соответствующих корректирующих мер.

Результаты оценки процессов передаются вышестоящему руководителю. Руководитель обобщает полученные данные и готовит на заседание ректората и Ученого совета университета информацию по анализу функционирования системы менеджмента качества университета. На заседании ректората, Ученого совета разрабатываются мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества и улучшению качества оказываемых услуг.

Требования по мониторингу и измерению оказанных услуг, с целью обеспечения их соответствия установленным требованиям, указаны в соответствующих процедурах.

Мониторинг и измерение характеристик оказываемых услуг охватывает:

- контроль и исследование на стадии приема,
- заключительный контроль.

Заключительный контроль оказанных услуг проводится в соответствии с договором с использованием записей о контроле, исследованиями и утверждениями промежуточных стадий оказания услуг.

Потребитель услуги имеет право ознакомиться и получить результаты данного исследования, если это предусмотрено договором. Университет обязан обращать внимание на оценку и мнение потребителей о качестве оказываемых услуг во время их использования.

В случае возникновения несоответствия на любом этапе выполнения процессов, университет обязан идентифицировать, выделять и принимать меры для устранения несоответствия в порядке, регламентированном процедурой ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ. Данная процедура проводится с целью получения пользователем услуг в соответствии с утвержденными требованиями.

Несоответствия в процессах университета возникают в:

- учебном процессе;
- научном процессе;
- при реализации иных услуг.

Решение несоответствий в учебном и научном процессах

В ходе реализации учебного процесса возникают отношения между студентами, преподавателями и прочим персоналом университета. В данных взаимоотношениях могут возникнуть несоответствия (конфликты). Несущественные ошибки, которые могут возникнуть в ходе учебного процесса, решаются при непосредственном контакте с участниками и по ним не составляются записи. В случае, если при непосредственном контакте не достигается согласованность, одна из сторон вправе обратиться с жалобой соответствующему органу. Решение заявлений, требований и жалоб участников учебного процесса осуществляется в соответствии с законом, уставом университета.

По всем заявлениям, требованиям и жалобам, предъявленным участниками учебного процесса, принимается решение в определенный срок в письменном виде.

Решение несоответствий в реализации иных услуг

Участники процессов оказания услуг, т.е. пользователь, может предъявить заявление об обнаружении несоответствия (в устной форме). Участник, ответственный за контроль качества, в случае обнаружения несоответствия самостоятельно, либо если ему доложили об этом, должен идентифицировать несоответствие. По выделенным несоответствующим входным материалам или услугам участник, ответственный за контроль качества, составляет протокол о несоответствиях в свободной форме. Данный протокол используется для исследования несоответствия, и он содержит решение по несоответствию. Возможны следующие решения:

- устранение несоответствия с согласия пользователя,
- использование с уведомлением пользователя,
- возврат/отзыв товаров/услуг,
- возврат материалов поставщику.

Входные материалы, не допущенные до производства, возвращаются поставщику. Издержки, возникшие в ходе устранения несоответствия, и выплаты покупателем, связанные с несоответствием товаров/услуг, рассчитываются и анализируются с целью проведения мер корректировки.

С целью обеспечения постоянной пригодности СМК, ее адекватности и результативности, соответствия требованиям типовой модели в университете регулярно осуществляется расчет, запись и анализ соответствующих данных.

Качество основного вида деятельности и оказываемых услуг учитывается на всех стадиях процессов работы, следовательно, процесс сбора, обработки и анализа данных присутствует во всех функциях и на всех рабочих местах ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ

Данные анализируют специалисты всех подразделений в зависимости от специфики выполняемой работы, что позволяет принимать решения относительно:

- повышения удовлетворенности потребителей оказываемых университетом услуг;
- корректировки стратегии развития университета, совершенствование оказываемых услуг;
- возможностей проведения предупреждающих действий, касающихся обеспечения стабильности параметров функционирующих процессов и качества оказываемых услуг;
- улучшений взаимоотношений с поставщиками для повышения качества поставляемых материалов и услуг.

Высшее руководство получает ежедневную, еженедельную и ежемесячную отчетность по направлениям деятельности своих подразделений. Формы отчетности устанавливаются процедурами, инструкциями. При проведении анализа данных используется статистические методы.

В целях обеспечения долговременного функционирования и эффективности системы менеджмента качества университета и выяснения, какие ее элементы нуждаются в повышенном внимании, совет по качеству проводит ее регулярную оценку.

Для устранения причин выявленных несоответствий или любой нежелательной ситуации в системе менеджмента качества, с целью предупреждения повторного их возникновения в университете разработана и внедрена процедура «Корректирующие и предупреждающие действия».

Несоответствия могут быть установлены любым работником университета в зависимости от специфики выполняемой работы. Информация о несоответствии в обязательном порядке доводится до сведения руководителей подразделений, которые в свою очередь, анализируют причины несоответствий, определяют необходимость специальных действий, направленных на предотвращение повторных аналогичных ситуаций.

Если руководитель подразделения не может самостоятельно установить причину несоответствий или разработать корректирующие действия, решение данных вопросов выносится на рассмотрение совета по качеству.

В случае неэффективности принятых мер проводится повторный анализ данных, разрабатываются и выполняются новые мероприятия.

Информацию о корректирующих действиях по всем подразделениям обобщает руководитель Регионального центра и предоставляет членам ректората, Ученого совета университета для последующего анализа СМК со стороны руководства.

Для предотвращения любой нежелательной ситуации, возникновения каких-либо несоответствий руководители всех уровней разрабатывают и организуют выполнение необходимых предупреждающих действий согласно процедуре.

Возможность возникновения несоответствия может быть установлена любым работником университета. Информация о потенциальном несоответствии доводится до сведения руководителей подразделений, которые анализируют вероятность возникновения нежелательной ситуации и оценивают возможные последствия. При необходимости решение вопроса выносится для рассмотрения высшим руководством или советом по качеству.

Результативность предупреждающих действий оценивают руководители подразделений. Обобщает данную информацию и предоставляет членам совета по качеству руководитель Регионального центра с целью последующего анализа СМК.

7. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ РАЗВИТИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПАРТНЕРСТВА

Стратегическое партнерство должно обеспечить качественную и востребованную целевую подготовку и повышение квалификации специалистов, повышение конкурентоспособности вуза на рынке труда и образовательных услуг, повышение качества профессиональной подготовки и конкурентоспособности выпускников.

Стратегическое партнерство в научно-исследовательской деятельности обеспечит привлечение студентов к реальной проектной и исследовательской деятельности; внедрение образовательной технологии «обучение через исследовательские проекты» при подготовке практико-ориентированных специалистов; проведение совместных НИОКР и инновационных разработок, внедрение и выпуск продукции; совместную подготовку кадров высшей научной квалификации

Взаимодействие с партнерами в производственном процессе при правильном подходе к выбору и их оценки позволит обеспечить вспомогательные процессы качественной продукцией и услугами, что будет способствовать динамичному развитию университета.