

Министерство культуры Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Новосибирская государственная консерватория имени М.И. Глинки»

Утверждаю  
И. о. ректора  
 Ж.А. Лавстана  
«23» сентября 2019 г.



Система качества

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Новосибирская государственная консерватория имени М.И. Глинки»

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

Согласовано  
И. о. проректора  
по учебной работе  
 Д.А. Суслов  
«23» сентября 2019 г.

Новосибирск 2019

## Содержание документа

<b>Сокращения и обозначения, используемые в документе</b>	<b>4</b>
<b>1.Сведения об образовательном учреждении</b>	<b>5</b>
<b>2.Область распространения системы качества</b>	<b>6</b>
<b>3.Нормативные ссылки</b>	<b>7</b>
<b>4.Система качества НГК</b>	<b>7</b>
4.1. Модель СК НГК	7
4.2. Процессы и виды деятельности в СК НГК	8
4.3. Менеджмент процессов в системе качества	9
4.4. Документация СК НГК	10
4.4.1. Структура и назначение документации СК НГК	10
4.4.2. Управление документацией СК НГК	11
4.4.3. Управление записями и данными по качеству	11
<b>5. Деятельность руководства в системе качества</b>	<b>12</b>
5.1. Ответственность руководства НГК	12
5.2. Ориентация на заинтересованные стороны	13
5.3. Политика в области качества	13
5.4. Планирование	16
5.4.1. Цели в области качества	16
5.4.2. Планирование СК НГК	16
5.5. Ответственность, полномочия и информирование	16
5.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей	16
5.5.1.1. Деятельность руководства в области качества	17
5.5.1.2. Руководители процессов СК НГК	17
5.5.1.3. Внутреннее информирование	17
5.6. Анализ СК руководством НГК	18
<b>6. Менеджмент основных процессов СК НГК</b>	<b>18</b>
6.1. Процессы, связанные с потребителями НГК	18
6.1.1. Процесс 2.1 «Маркетинг»	18
6.1.2. Управление образовательными программами и квалификациями	19
6.1.2.1. Процесс 2.2 «Разработка основных образовательных программ»	19
6.1.2.2. Процесс 2.7 «Разработка программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)»	20
6.2. Процессы создания ценностей для потребителей НГК	20
6.2.1. Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»	20
6.2.2. Процесс 2.4 «Прием студентов»	21
6.2.3. Процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ»	21

6.2.4	Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного профессионального образования (повышение квалификации и профессиональная переподготовка)»	22
6.2.5.	Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, ассистентура-стажировка), а также подготовка докторантов»	22
6.2.6.	Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися»	23
6.2.7.	Процесс 2.10 «Научные исследования и разработки»	24
6.2.8.	Процесс 2.11 «Творческая и концертно-просветительская деятельность»	24
6.2.9.	Процесс 2.12 «Международная деятельность»	25
<b>7.</b>	<b>Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК НГК</b>	<b>25</b>
7.1.	Процесс 3.1 «Управление персоналом»	25
7.2.	Процесс 3.2 «Управление образовательной средой»	26
7.3.	Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»	26
7.4.	Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»	27
7.5.	Процесс 3.5 «Управление информационной средой»	27
7.6.	Процесс 3.8 «Социальная поддержка студентов и сотрудников»	28
7.7.	Процесс 3.6 «Управление закупками»	28
7.8.	Процесс 3.7 «Управление инфраструктурой»	28
<b>8.</b>	<b>Деятельность НГК по измерению, анализу и улучшению</b>	<b>29</b>
8.1.	Мониторинг, измерение и анализ	29
8.1.1.	Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон	29
8.1.2.	Внутренние проверки (аудиты) СК НГК	29
8.1.3.	Измерение и анализ характеристик процессов СК НГК	30
8.1.4.	Измерение и анализ характеристик образовательных услуг	30
8.1.5.	Самооценка в сравнении с другими ОУ	30
8.2.	Управление несоответствиями	30
8.3.	Улучшения	31
8.3.1.	Планируемые улучшения СК НГК	31
8.3.2.	Корректирующие и предупреждающие действия	31
<b>9.</b>	<b>Информирование общества</b>	<b>31</b>
9.1.	Общественная роль НГК	31
9.2.	Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки	32
9.3.	Публикации о достижениях выпускников и обучающихся НГК	32
9.4.	Публикации о планах и достижениях НГК	32

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

ENQA – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании.

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

ГОСТ – государственный стандарт.

ДП – документированная процедура.

ИК – информационная карта процесса.

КД – корректирующие действия.

ПД – предупреждающие действия.

РК – руководство по качеству.

РУП – рабочий учебный план.

СК – система качества.

ТМ – типовая модель системы качества.

РПД – рабочая программа дисциплины.

ПП – программа практики.

ПВКР – программа выпускной квалификационной работы.

ПГЭ – программа государственного экзамена.

ФОС – фонд оценочных средств.

ГИА – государственная итоговая аттестация.

## 1. Сведения об образовательном учреждении

Новосибирская государственная консерватория имени М.И. Глинки (далее – НГК) открыта 01.09.1956 на основании распоряжения Совета Министров РСФСР от 12.04.1956 № 1187-р и в соответствии с приказом Министерства культуры РСФСР от 29.04.1956 № 248. Указом Президиума Верховного Совета РСФСР от 07.03.1957 НГК присвоено имя М.И. Глинки.

Устав НГК принят Общим собранием (конференцией) научно-педагогических работников, представителей других категорий работников и обучающихся 19.05.2011, утвержден учредителем (приказ Министерства культуры Российской Федерации № 514 от 26.05.2011) и зарегистрирован ИФНС по Железнодорожному району г. Новосибирска (свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ от 22.06.2011 ОГРН 1025403204298, ГРН 2125476892869). Изменения в Устав приняты Общим собранием (конференцией) научно-педагогических работников, представителей других категорий работников и обучающихся 16.06.2014 (протокол № 23), утверждены учредителем (приказ Министерства культуры Российской Федерации № 1635 от 19.09.2014) и зарегистрированы Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 16 по Новосибирской области (свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ от 28.10.2014).

Юридический адрес и местонахождение НГК: улица Советская, 31, г. Новосибирск, 630099. Тел.: (383) 2224216, 2222523. Факс: (383) 2239537. [www.nsglinka.ru](http://www.nsglinka.ru). E-mail: [info@nsglinka.ru](mailto:info@nsglinka.ru).

Учредителем НГК является Правительство Российской Федерации. Полномочия учредителя осуществляет Министерство культуры Российской Федерации.

НГК имеет бессрочную лицензию на право осуществления образовательной деятельности № 1384 (бланк серия 90Л01 № 0008374), выданную Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Министерства образования и науки Российской Федерации 14.04.2015 г. на право ведения образовательной деятельности по программам общего, профессионального и дополнительного образования.

Свидетельство о государственной аккредитации (№ 1387 от 20.07.2015 со сроком действия до 19.03.2020, выдано Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Министерства образования и науки Российской Федерации (бланк серия 90А01, № 0001475)) переоформлено в связи с государственной аккредитацией ранее не аккредитованных образовательных программ аспирантуры и ассистентуры-стажировки (Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Министерства образования Российской Федерации от 02.06.2016 № 854).

Переименования вуза:

1. Новосибирская государственная консерватория имени М. И. Глинки переименована в Государственное образовательное учреждение «Новосибирская государственная консерватория (академия) имени М. И. Глинки» (приказ Министерства образования Российской Федерации № 2067 от 16 мая 2001 г.).

2. Государственное образовательное учреждение «Новосибирская государственная консерватория (академия) имени М. И. Глинки» переименовано в Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новосибирская государственная консерватория (академия) имени М. И. Глинки» (приказ Министерства культуры Российской Федерации № 331 от 19 марта 2003 г.).

3. Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новосибирская государственная консерватория (академия) имени М. И. Глинки» переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новосибирская государственная консерватория (академия) имени М.И.Глинки» (приказ Министерства культуры Российской Федерации № 514 от 26 мая 2011 г.).

4. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новосибирская государственная консерватория (академия) имени М.И.Глинки» переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирская государственная консерватория имени М.И. Глинки» (приказ Министерства культуры Российской Федерации № № 1635 от 19.09.2014).

В 2012 году в НГК 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 системы качества**

Система качества (СК) распространяется на:

образовательную деятельность НГК;

научную деятельность НГК;

творческую и концертно-просветительскую деятельность НГК,

другие виды деятельности, определяемые Уставом НГК.

В НГК 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 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. Система качества НГК

### 4.1. Модель СК НГК

Модель системы качества НГК основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантии качества. 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 системы качества):

<b>1 этап</b>			
<b>Стороны, заинтересованные в гарантии качества образования</b>			
Требования заинтересованных сторон:	1. Требования по лицензированию и аккредитации		
	2. Требования ФГОС		
	3. Требования потребителей образовательной деятельности		
<b>2 этап</b>			
<b>Модель СК НГК</b>			
Ответственность руководства НГК (ENQA 1.1)	Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы НГК (ENQA 1.4, 1.5)	Менеджмент основных процессов СК НГК (ENQA 1.1, 1.2, 1.3)	Деятельность НГК по измерению, анализу и улучшению (ENQA 1.6)
<b>3 этап</b>			
Общественная информация о НГК (ENQA 1.7)		Результаты деятельности НГК	
<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 НГК.

### 4.2. Процессы и виды деятельности в СК НГК

В СК НГК 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 НГК*

<b>1.</b>	<b>Деятельность руководства в СК НГК</b>
1.1.	Стратегия, политика и цели в области качества
1.2.	Планирование и развитие СК НГК
1.3.	Распределение ответственности и полномочий
1.4.	Подготовка к лицензированию и аккредитации
1.5.	Анализ СК НГК со стороны руководства
1.6.	Информирование общества
1.7.	Финансирование СК НГК
<b>2.</b>	<b>Основные процессы СК НГК</b>
2.1.	Маркетинг
2.2.	Разработка основных образовательных программ
2.3.	Довузовская подготовка
2.4.	Прием студентов
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), а также подготовка докторантов
2.10.	Научные исследования и разработки
2.11.	Творческая и концертно-просветительская деятельность
2.12.	Международная деятельность
<b>3.</b>	<b>Обеспечивающие процессы СК НГК</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 системы качества НГК приведено в разделах 6 и 7.

Сведения об ответственности и деятельности руководства в системе качества НГК приведены в разделе 5 «Деятельность руководства».

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

#### **4.3. Менеджмент процессов в системе качества**

Менеджмент процессов включает:

- планирование качества процесса;
- управление качеством процесса;
- обеспечение качества процесса;
- улучшение качества процесса;
- оценку качества процесса.

Планирование основных процессов НГК 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 НГК.

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 НГК 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 системы качества ОУ описано в разделе 5.5.1.

Правила документирования процессов определены в разделе 4.4.

## 4.4. Документация СК НГК

### 4.4.1. Структура и назначение документации СК НГК

Документация СК НГК	Назначение документа СК НГК
Руководство по качеству	является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей НГК в области качества;
	демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в НГК системы качества;
	определяет область применения СК НГК;
	создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства НГК, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества;
	обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы;
	определяет структуру и систему документации СК НГК;
	представляет собой справочное руководство по документации СК НГК;
	гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала.
Документированная процедура	обеспечивает протекание процесса в управляемых условиях;
	определяет согласованную последовательность работ 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 НГК. Аналогичным образом осуществляется привязка к СК любых других документов НГК, имеющих статус действующих документов.

#### **4.4.2. Управление документацией СК НГК**

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 НГК; годовые планы и отчеты по всем видам деятельности НГК 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 НГК:

- анализе СК со стороны руководства (стандарт ENQA 1.1);
- управлении образовательными программами и квалификациями (стандарт ENQA 1.2);
- оценке студентов (стандарт ENQA 1.3);
- образовании, подготовке навыков и опыта персонала ОУ (стандарт ENQA 1.4);
- данных о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных обучения и поддержки студентов (стандарт ENQA 1.5);

- планировании и проведении внутренних аудитов СК (стандарт ENQA 1.6);
- анализе данных о процессах СК (стандарт ENQA 1.6);
- управлении несоответствиями (стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);
- результатах корректирующих и предупреждающих действий (стандарт ENQA 1.6).

Управление записями и данными по качеству определено в должностных и рабочих инструкциях сотрудников, локальных актах НГК, 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 системе качества**

### **5.1. Ответственность руководства НГК**

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

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности НГК, ее достижениях и планах развития;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками НГК требований потребителей, а также законодательных и государственных требований;
- разработка и реализация политики НГК в области качества;
- определение для подразделений НГК и процессов системы качества целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры НГК, наиболее отвечающей стоящим перед НГК целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования НГК;
- поддержание компетентности сотрудников НГК, гарантирующей качество высшего образования и дополнительного профессионального образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СК НГК.

Ответственность руководства НГК в системе качества включает:

1. Формирование и реализацию политики и целей НГК в области качества.
2. Планирование и развитие системы качества.
3. Распределение прав, ответственности и обязанностей сотрудников НГК.

4. Подготовку НГК к лицензированию и аккредитации.
5. Анализ и оценку результативности и эффективности системы качества со стороны руководства.
6. Информирование общества.
7. Обеспечение финансирования СК НГК.

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

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- обучающиеся;
- образовательные, театральные-концертные, творческие и медийные организации и учреждения – работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых НГК, в системе качества осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг».

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

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

Политика НГК в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонент:

- стратегии, зафиксированной в стратегическом 5-летнем плане развития;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей образовательной и иной деятельности НГК и других заинтересованных сторон;
- информации о результатах функционирования системы качества НГК за предыдущие периоды.

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

**Миссия:** НГК является единственным специализированным музыкальным вузом на территории Западной Сибири и Дальнего Востока, учебным заведением высшего профессионального образования, реализующим задачи образовательной, научной и творческой деятельности в сфере музыкального искусства.

**Видение:** НГК является образовательным учреждением, охватывающим все существенные и необходимые для высшего профессионального музыкального образования ступени: программы бакалавриата, магистратуры, специалитета, аспирантуры, ассистентуры-стажировки и послевузовское (докторантура) профессиональное образование, а также различные формы дополнительного образования.

**Ценности НГК:**

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

Целями деятельности НГК являются:

- а) удовлетворение потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования в области музыкального искусства;
- б) удовлетворение потребности общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим профессиональным 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.

НГК 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 высшего образования основные и дополнительные образовательные программы высшего и дополнительного профессионального образования, а также программы послевузовского профессионального образования в пределах государственного задания (контрольных цифр), установленных Министерством культуры 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, творческие смотры, конкурсы, 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 НГК;

ж) осуществляет международное сотрудничество, в том числе организует стажировки и практики обучающихся за рубежом, направляет их на обучение за пределы Российской Федерации, а также организует иные международные мероприятия по направлениям, соответствующим профилю деятельности НГК;

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

и) осуществляет в установленном порядке выпуск печатной продукции, включая переплетные и картонажные работы, создает видео-, аудио-, фото-, аудиовизуальную и 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;

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

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

м) обеспечивает обучающихся и работников НГК библиотечными услугами и услугами по пользованию архивами НГК;

н) обеспечивает деятельность диссертационного совета;

о) организует проживание в общежитии лиц, обучающихся в НГК.

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

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

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

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

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

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

## 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 НГК согласовывает проекты целей с руководителями структурных подразделений.

### **5.4.2. Планирование СК НГК**

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

квалификационные требования ФГОС и требования потребителя – политика НГК 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 системы качества.

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

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

Все структурные подразделения НГК участвуют в реализации СК в соответствии со своими функциями и планами своей деятельности.

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

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

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

Ректорат, руководители структурных подразделений НГК 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 НГК данные о функционировании СК и необходимости ее улучшения;

- содействуют пониманию требований потребителей всеми сотрудниками НГК;
- 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 НГК**

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

- выставлять требования к 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 НГК в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки СК НГК.

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

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

#### **5.6. Анализ СК руководством НГК**

Руководство НГК систематически дает оценку результативности и эффективности СК на основе анализа текущей и плановой отчетности НГК и отдельных структурных подразделений, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели НГК в области качества и планируемые ресурсы. Ком-

плексное представление результатов деятельности НГК отражается в годовых отчетах по итогам работы в учебном и календарном году.

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

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

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

Маркетинг – процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности НГК, 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 НГК.

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 НГК (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 НГК и формирование спроса на результаты деятельности НГК;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа НГК, позиционирования ее на рынке образовательных услуг, научной и творческой продукции;
- разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СК НГК.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к 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 Учебно-методического управления, Приемной комиссии, Западно-Сибирского регионального методического центра по

музыкальному образованию, Музейной лаборатории НГК, отдела информационных и медиаресурсов;

локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление НГК 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, ассистентов-стажеров и аспирантов.

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

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

индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

годовые отчеты кафедр и НГК;

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 Учебно-методического управления, редакционно-издательского отдела, библиотеки, отдела информационных и медиаресурсов.

### **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 НГК.

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

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

- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

- годовые отчеты кафедр и НГК;

- 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 факультета дополнительного профессионального образования.

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

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

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к 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 Учебно-методического управления, Приемной комиссии, Западно-Сибирского регионального методического центра по музыкальному образованию;

- локальные нормативные акты, регламентирующие проведение приема в НГК, предоставление НГК 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 студентов»**

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к 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 НГК;
- статистические отчеты по результатам приемной кампании;
- решения ученого совета по вопросам приема в НГК;
- должностные инструкции 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 обучающимся установленных государством уровней образования.

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

- перспективные планы учебной работы НГК;
- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;
- годовые отчеты кафедр и НГК;
- 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 Учебно-методического управления, деканата, 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 НГК;
- 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 к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

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

- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

- годовые отчеты кафедр и НГК;

- решения ученого совета по вопросам дополнительного профессионального образования;

- образовательные программы дополнительного профессионального образования;

- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность факультета дополнительного профессионального образования;

- договоры на оказание платных образовательных услуг;

- статистические отчеты.

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

Деятельность НГК по подготовке специалистов высшей квалификации – кандидатов и докторов наук, педагогов высшей школы.

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

- перспективные планы научной и творческой работы НГК;

- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

- годовые отчеты кафедр и НГК;

- решения ученого совета по вопросам подготовки кадров высшей квалификации, подготовки докторантов;

- основные образовательные программы аспирантуры и ассистентуры-стажировки;

- РПД, ПП, ПВКР, ПГЭ, ФОС;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учебно-методического управления, 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 НГК;

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 к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

перспективные планы воспитательной работы НГК;

индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;

годовые отчеты кафедр и НГК;

решения ученого совета по вопросам воспитательной работы;

Концепция воспитания студентов НГК в современных условиях;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность деканата, Совета по учебно-воспитательной работе, кафедр, общежития;

локальные нормативные акты, регламентирующие поощрение и наложение дисциплинарных взысканий на обучающихся НГК;

Правила внутреннего распорядка обучающихся;

Правила проживания в общежитии.

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

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

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

- перспективные планы научной работы НГК;
- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;
- годовые отчеты кафедр и НГК;
- решения ученого совета по вопросам научной работы;
- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность отдела информационных и медиаресурсов, Музейной лаборатории НГК, архива, кафедр;
- планы издательской деятельности;
- локальные нормативные акты, регламентирующие издательскую деятельность НГК; предоставление НГК 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 НГК.

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

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

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

- перспективные планы творческой работы НГК;
- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;
- годовые отчеты кафедр и НГК;
- решения ученого совета по вопросам творческой и концертно-просветительской работы;
- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность концертно-гастрольной службы, Большого концертного зала, кафедр;
- локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление НГК платных услуг, в том числе образовательных.

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

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

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

- перспективные планы развития международной деятельности НГК;
- индивидуальные планы преподавателей и кафедральные планы;
- годовые отчеты кафедр и НГК;
- решения ученого совета по вопросам международного сотрудничества;
- должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учебно-методического управления.

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

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

Обеспечение всех видов деятельности НГК квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к 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 ученого совета, отдела кадров и охраны труда, юридического сопровождения и гос. закупок, бухгалтерии;
- локальные нормативные акты, регламентирующие проведение аттестации, конкурса и конкурсного отбора сотрудников, замещение должностей, предоставление отпусков, оплату труда, работу структурных подразделений;
- Правила внутреннего трудового распорядка.

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

Деятельность НГК, 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 к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

рованный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

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

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность деканата, Учебно-методического управления, Приемной комиссии, кафедр;

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 НГК.

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

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

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

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

планы издательской деятельности;

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

локальные нормативные акты, регламентирующие издательскую деятельность НГК.

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

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к 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 библиотеки, редакционно-издательского отдела, отдела информационных и медиаресурсов;

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 НГК, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к 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 отдела информационных и медиаресурсов;

локальные нормативные акты, регламентирующие развитие информационной среды.

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

Деятельность по оказанию обучающимся (студентам, аспирантам, ассистентам-стажерам) и сотрудникам НГК социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к 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 отдела кадров и охраны труда, юридического сопровождения и гос. закупок, бухгалтерии, деканата, Учебно-методического управления;

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 НГК необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к 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 бухгалтерии, юридического сопровождения и гос.закупок, административно-хозяйственных структурных подразделений.

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

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

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

Положение об аттестационной комиссии;

Правила внутреннего трудового распорядка;

должностные инструкции сотрудников и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность отдела кадров и охраны труда, юридического сопровождения и гос.закупок, общежития, столовой, музыкальной мастерской.

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

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы качества НГК.

### **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:

- обучающиеся;
- образовательные, театрално-концертные, творческие и медийные организации и учреждения – партнеры и работодатели.
- общество и государство в целом.

Исследование требований потребителей образовательных услуг в системе качества 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 НГК**

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 НГК объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованиям. 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 НГК.

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

В основу выбора методов измерения и анализа данных в НГК 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**

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

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

НГК периодически проводит самооценку эффективности функционирования СК, в том числе в формате самообследования деятельности.

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

### **8.2. Управление несоответствиями**

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

В НГК реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие обучающихся (студентов, аспирантов, ассистентов-стажеров) и докторантов;
- 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 НГК в ходе лицензирования и аккредитации.

### **8.3. Улучшения**

#### **8.3.1. Планируемые улучшения СК НГК**

Планирование улучшений СК НГК 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 НГК 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 НГК. Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления СК НГК.

### **9.1. Общественная роль НГК**

НГК осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в Министерство культуры, Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор), Национальное аккредитационное агентство в сфере образования (Росаккредагентство) и иные полномочные органы РФ.

НГК, 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**

НГК 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 НГК**

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся.

НГК 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 НГК**

НГК публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области научной, творческой, инновационной, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в НГК.

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

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