	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский Университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Стандарт организации</b>
<b>СТО СМК СПбУТУиЭ 4.01-02-2018</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ</b>

**ОДОБРЕНО**

Ученым советом СПбУТУиЭ

«25» октября 2018 г.

Протокол № 3/1/2018

Ученый секретарь Ученого совета

С.В. Федораев С.В. Федораев

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор СПбУТУиЭ

О.Г. Смешко О.Г. Смешко

«25» октября 2018 г.

Система менеджмента качества

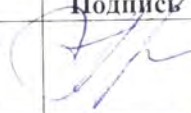
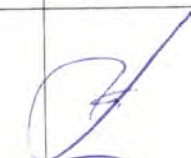
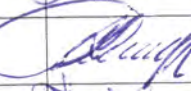


Стандарт организации

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

**СТО СМК СПбУТУиЭ 4.01-02-2018**

Дата введения: «25» октября 2018 г.

Санкт-Петербург  
2018

	Должность	Фамилия	Подпись	Дата
Разработчик	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов	Авдашкевич С.В.		25.10.18
Согласовано	Проректор по научно-техническому сотрудничеству с предприятиями и организациями и трудоустройству выпускников	Костин Г.А.		25.10.18
Согласовано	Проректор по внешним связям и работе с абитуриентами	Дмитриев В.Я.		25.10.18
Согласовано	Начальник юридического отдела	Козихин А.В.		25.10.18
Согласовано	Руководитель службы качества	Меркушова Н.И.		25.10.18

## Содержание

1	Введение.....	3
	Миссия СПбУТУиЭ.....	4
	Политика СПбУТУиЭ.....	5
2	Область применения системы менеджмента качества.....	6
3	Нормативные ссылки. Сокращения и обозначения, используемые в документе.....	6
4	Среда Университета.....	7
5	Лидерство.....	12
6	Планирование.....	14
7	Средства обеспечения.....	16
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг и продукции СПбУТУиЭ.....	25
9	Оценка результатов деятельности Университета.....	34
10	Улучшение.....	37

## Введение

Система менеджмента качества в ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский Университет технологий управления и экономики» (включая филиалы и колледж) (далее – Университет или СПбУТУиЭ) функционирует и развивается с 2005 года. СМК рассматривается руководством Университета как универсальный инструмент, способствующий совершенствованию качества управления и предоставляемых образовательных услуг в соответствии с миссией Университета и Политикой в области качества. Впервые сертификация СМК в СПбУТУиЭ была проведена в 2010 году и в дальнейшем Университет неоднократно подтверждал соответствие своей системы менеджмента качества требованиям стандартов ИСО серии 9000 (национальных стандартов ГОСТ Р ИСО 9000).

В рамках действующей СМК руководство СПбУТУиЭ постоянно ведет работу по повышению качества образовательных услуг и системы управления в целом, которая включает в себя следующее: участие в конкурсах «Премия РФ в области качества», «100 лучших товаров России» (дипломант и лауреат конкурса в номинации «Услуги для населения»), участие в эксперименте Рособнадзора по независимой оценке качества обучения, участие в независимых рейтингах Университетов («Национальный рейтинг Университетов», «Три миссии Университета») и т.д.

Настоящий документ – руководство по качеству (РК) СПбУТУиЭ – разработан на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 (национальных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000), стандартов и рекомендаций ESG ENQA. РК является справочником по СМК Университета для руководителей и персонала, Министерства науки и высшего образования РФ, Рособнадзора, потребителей, внутренних и внешних аудиторов и других заинтересованных сторон Университета. РК содержит все необходимые данные (непосредственно и (или) в виде ссылок), подтверждающие соответствие СМК требованиям МС ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), внутренним и/или внешним регламентирующим документам. Разработка и периодическая проверка актуальности РК Университета осуществляется руководителем службы качества под руководством первого проректора – проректора по учебно-методической работе и качеству образования студентов.

**Политика в области качества  
Санкт-Петербургского Университета  
технологий управления и экономики**

Санкт-Петербургский Университет технологий управления и экономики – образовательная организация, созданная более 25 лет назад с целью подготовки высокопрофессиональных кадров в новых экономико-политических условиях.

Наша цель сегодня – это эффективная реализация образовательных и научно-исследовательских проектов, направленных на развитие государства и общества посредством подготовки кадров, обладающих востребованными рынком труда компетенциями, инновационной активностью и высоким общекультурным уровнем.

Нами определены следующие цели в области качества:

- инновационная активность и лидерство руководства Университета в области гарантий управления качеством образовательной и научно-исследовательской деятельности и планирования соответствующих улучшений;

- подготовка высококвалифицированных кадров, обладающих компетенциями, соответствующими российскому и международному рынкам труда, за счет стратегического партнерства с Отделением общественных наук Российской академии наук, ведущими предприятиями и организациями – лидерами экономики России, признанными зарубежными образовательными организациями и партнерами;

- развитие системы многоуровневого непрерывного образования, интеграция учебного процесса и научно-исследовательской деятельности;

- развитие международного сотрудничества в области образования и проведения научных исследований, активизация внешней и внутренней академической мобильности профессорско-преподавательского состава и обучающихся;

- развитие научно-педагогических школ вуза как основы качественного образования на всех уровнях Университета;

- реализация социальных ожиданий молодого поколения, социальная ответственность организации в отношении сотрудников и обучающихся, общества в целом;

- развитие самоуправления обучающихся, создание условий для становления молодых профессионалов будущего.

Для реализации настоящей политики в Университете внедрена, сертифицирована и постоянно совершенствуется система менеджмента качества, разработанная на основе стандартов ISO серии 9000 и с учетом Стандартов и рекомендаций ENQA, предполагающая активное исследование потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, расширение взаимодействия с работодателями, учет возможностей и рисков при предоставлении образовательных услуг.

Руководство Университета берет на себя обязательства по созданию условий, необходимых для достижения данных целей, обеспечивает понимание и внедрение настоящей политики на всех уровнях взаимодействия образовательной организации.

**Миссия  
Санкт-Петербургского Университета  
технологий управления и экономики**

Университет видит свое предназначение в постепенной интеграции в европейское образовательное пространство на основе использования концепции «тройной спирали» (Triple Helix).

Реализация наших целей и воплощение наших принципов происходит путем активного участия Университета в модернизации страны, ее административно-управленческой, социальной, информационной и технологической сферах через многоуровневую подготовку профессионалов, востребованных российским и международным рынком труда, способных адаптироваться к динамично меняющимся условиям внешней среды, владеющих инновационными методами решения производственных и управленческих задач.

Как патриоты России и Санкт-Петербурга, мы заинтересованы в культурном и экономическом процветании своей страны и направляем свои усилия на инновационное развитие регионов путем организации образовательной и научной деятельности в филиалах Университета.

## 2. Область применения системы менеджмента качества

СМК СПбУТУиЭ распространяется на образовательную деятельность по программам высшего образования, среднего профессионального образования, дополнительным образовательным программам для российских и зарубежных граждан; научно-исследовательскую деятельность; международную деятельность; издательско-полиграфическую деятельность; библиотечно-информационное обслуживание.

### *Примечания*

*Продукцией основных процессов высшего образования и дополнительного образования является образовательная услуга.*

*Учебно-методическая продукция и интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг отождествляется с вспомогательной продукцией, обеспечивающие требуемый уровень качества образовательной услуги.*

*Продукцией основных процессов научной деятельности являются: научные статьи и монографии; научные отчеты; объекты интеллектуальной собственности; технологии; открытия; проекты; конструкторские разработки; наукоемкая продукция.*

*Университет несет ответственность за сохранность документов, взятых на временное хранение от абитуриентов и студентов (личные дела, свидетельства об образовании).*

*Продукция деятельности Университета имеет нематериальный характер и поэтому не требует действия по сохранению, идентификации, упаковке и т.д. Однако все документы, используемые в рамках образовательной, научной и воспитательной деятельности (учебные планы, положения, стандарты, документированные процедуры, ведомости, а также зачетные книжки и студенческие билеты и т.п.) идентифицированы и обеспечивается их сохранение.*

Настоящее РК устанавливает требования к СМК в тех случаях, когда Университет:

а) нуждается в демонстрации своей способности оказывать образовательные услуги, отвечающие требованиям ФГОС ВО и потребителей в лице Министерства науки и высшего образования РФ, Рособнадзора, документально подтвержденных требований обучающихся и других заинтересованных сторон;

б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечение соответствия предъявляемым требованиям.

Положения настоящего РК подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях (единицах) и службах Университета, задействованных в СМК.

## 3. Нормативные ссылки. Сокращения и обозначения, используемые в документе

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

МС ИСО 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

МС ИСО 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

Внешние нормативные документы, в соответствии с которыми осуществляется деятельность Университета.

В настоящем документе используются следующие сокращения:

- ENQA – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании
- ESG – Европейское пространство высшего образования
- ГЭК – государственная экзаменационная комиссия
- ГИА – государственная итоговая аттестация
- ГОСТ Р – национальный стандарт
- НИОКР – научно-исследовательские опытно-конструкторские работы
- НИР – научно-исследовательские работы
- СК – служба качества Университета
- ОПОП – основная профессиональная образовательная программа
- ПНР – приоритетные направления развития
- ПРК – Представитель руководства по качеству
- РК – руководство по качеству
- Рособнадзор – Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки.
- СМК – система менеджмента качества СТО – стандарт организации
- ФГОС ВО – Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
- ФГОС СПО – Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования
- ДО – дополнительное образование

## 4. Среда Университета

### 4.1 Понимание среды Университета

Университет систематически определяет и оценивает внешние и внутренние факторы, относящиеся к его стратегическому направлению и влияющие на результативность его СМК. Определение и оценка внешних факторов в зависимости от уровня управления и горизонта планирования включает рассмотрение следующих аспектов:

- законодательные и нормативно-правовые требования и их изменение;
- конкуренция между образовательными организациями на региональном, федеральном и международном уровнях;
- научно-технологическое развитие;
- экономические, рыночные и социальные (включая демографические) процессы;
- институциональные изменения в сфере образования.

В рамках оценки внутренней среды Университета рассматриваются факторы, связанные с результатами деятельности Университета в целом и его структурных подразделений,

условиями для успешной работы персонала и учебы обучающихся, организационной культурой и знаниями.

В Университете организован мониторинг внешних и внутренних факторов, оказывающих влияние на процессы стратегического развития вуза и качество подготовки студентов. В рамках стратегического планирования осуществляется разработка средне- (срок реализации – 5 лет) и долгосрочных (срок реализации от 5 до 10 лет) программ развития Университета, начальным этапом которых является диагностика и анализ среды Университета с использованием инструментов стратегического менеджмента (SWOT, PESTLE и др.) (таблица 1). Также проводится постоянный анализ среды в рамках текущей деятельности руководителей всех уровней. На основе результатов данного вида анализа осуществляется разработка мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных подразделений.

Внутренняя среда Университета изучается с помощью анализа результатов деятельности вуза в результате самообследования, опросов персонала и обучающихся на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением в вузе, инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства. Все подразделения Университета ежегодно формируют отчеты о результатах своей деятельности. Итоговый отчет о деятельности Университета за текущий год ректор представляет на Ученом совете в начале следующего года.

Результаты анализа факторов внешней и внутренней среды учитываются при целеполагании и планировании мероприятий на кратко-, средне и долгосрочный период.

#### **4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон**

Университет определил следующие категории заинтересованных сторон (кроме потребителей), имеющие отношение к СМК Университета:

- абитуриенты и их родители;
- работодатели (предприятия и организации различных форм собственности);
- заказчики НИР и НИОКР, грантодержатели, организации (предприятия);
- заказчики и партнеры, в том числе зарубежные;
- персонал Университета (административно-управленческий персонал, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал);
- органы управления образованием, органы законодательной и исполнительной власти;
- общество в целом.

Университет осуществляет мониторинг и анализ информации об указанных заинтересованных сторонах и их требованиях.

Основная ответственность за определение и анализ требований заинтересованных сторон в Университете возложена на проректоров и директоров Институтов, Колледжа. Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон указанные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей; заявки от заказчиков НИР и НИОКР; заключенные договоры с организациями; сведения службы занятости; статистические данные; данные о конкурсе на направления/специальности; результаты исследований, проводимых другими организациями и пр.);
- маркетинговые исследования;
- опросы, в т.ч. в формате личного интервью обучающихся, родителей, студентов, выпускников, слушателей, работодателей;
- оценка конкурентной позиции Университета на рынке образовательных и научно-исследовательских услуг.



Таблица 1 – SWOT-анализ деятельности СПбУТУиЭ

	<p>Возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– развитие информационных технологий;</li> <li>– постоянный приток населения в СПб;</li> <li>– постоянная востребованность образовательных программ в области экономики, управления, юриспруденции, лингвистики;</li> <li>– развитие тенденции обучения через всю жизнь</li> </ul>	<p>Угрозы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сложная демографическая ситуация, характеризующаяся волнообразным количеством потенциальных абитуриентов;</li> <li>– усложнение конкурентной ситуации в образовании;</li> <li>– тренд государственной политики в области образования, направленный на переориентацию на инженерные специальности</li> </ul>
<p>Сильные стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– большой опыт работы на рынке образовательных услуг;</li> <li>– многоуровневая система образования;</li> <li>– налаженные партнерские и деловые отношения;</li> <li>– узнаваемый бренд;</li> <li>– собственные помещения;</li> <li>– развитая сеть филиалов;</li> <li>– налаженная система дистанционного обучения</li> </ul>	<p>Поле СИВ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– поддержание и развитие партнерских связей;</li> <li>– расширение способов мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон;</li> <li>– актуализация образовательных программ, а также форм и методов обучения с учетом современных трендов и запросов со стороны экономики, правительства, мировых тенденций в области образования и науки в целом;</li> <li>– расширение программ ДПО</li> <li>– формирование уникальных программ подготовки специалистов</li> </ul>	<p>Поле СЛВ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формирование системы сбора и распространения информации о внешней и внутренней оценке качества образовательных услуг;</li> <li>– совершенствование системы менеджмента качества;</li> <li>– системный мониторинг конкурентной ситуации;</li> <li>– продолжение работ по формированию преемственности через разные формы образования</li> </ul>
<p>Слабые стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие возможности получения финансовой поддержки, ограничения при участии в грантах вследствие негосударственного статуса Университета;</li> <li>– текучесть персонала;</li> <li>– недостаточный уровень коммерциализации результатов НИР</li> </ul>	<p>Поле СИУ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– повышение узнаваемости вуза за счет создания онлайн-курсов;</li> <li>– совершенствование технологий управления с целью снижения издержек, в том числе за счет оптимизации читаемых дисциплин, использования открытых онлайн-курсов, использования технологий бережливого производства и т.п.</li> </ul>	<p>Поле СЛУ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

Ректор Университета определил первого проректора – проректора по учебно-методической работе и качеству образования студентов (в части образовательной, воспитательной и внеучебной деятельности), проректора научно-техническому сотрудничеству с предприятиями и организациями и трудоустройству выпускников (в части научно-исследовательской деятельности) ответственным за мониторинг требований органов управления образованием и результатов их выполнения.

Администрация Санкт-Петербурга, а также регионов присутствия филиалов Университета, службы занятости населения являются заинтересованными сторонами СПбУТУиЭ и выражают интересы общества как представители объединений и государственных структур, на которые СПбУТУиЭ и его результаты оказывают воздействие. Ректор Университета обобщает сведения о требованиях выше перечисленных структур и оценивает степень их реализации в СПбУТУиЭ.

Руководство Университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля.

Обеспечение высшим руководством Университета выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга результатов деятельности Университета, а также постоянным их улучшением. Результаты измерений и мониторинга представлены в структурных подразделениях в соответствии с профилем их деятельности.

#### **4.3 Определение области применения системы менеджмента качества**

Область применения СМК Университета включает процессы подготовки лиц со средним профессиональным образованием, бакалавров, магистров и кадров высшей квалификации, а также научной деятельности в соответствии с реестром процессов и видов деятельности Университета.

В области применения СМК определены следующие требования как неприменимые согласно ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

- п. 8.5.1 f – процессы образовательной, научно-исследовательской и внеучебной деятельности не являются специальными;
- п. 8.5.4 – неприменим к процессам образовательной и внеучебной деятельности;
- п. 8.5.5 – неприменим к процессам образовательной и внеучебной деятельности.

#### **4.4 Система менеджмента качества и ее процессы**

Университет разработал, внедрил, поддерживает и постоянно улучшает СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Реестр процессов и видов деятельности СМК Университета приведён в таблице 2.

Таблица 2 - Реестр процессов и видов деятельности в рамках системы менеджмента качества СПбУТУиЭ

№	Наименование вида деятельности или процесса
<b>1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества</b>	
1.1	Формирование и реализация стратегии, политики и целей в области качества
1.2	Планирование и развитие системы менеджмента качества
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к комплексной оценке деятельности Университета
1.5	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование системы менеджмента качества
<b>2 Основные процессы системы менеджмента качества</b>	
2.1	Маркетинг
2.2	Проектирование и разработка основных образовательных программ
2.3	Профориентационная деятельность
2.4	Прием студентов на обучение
2.5	Реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования
2.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного образования
2.8	Научные исследования и разработки
2.9	Инновационная деятельность
2.10	Международная деятельность
<b>3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества</b>	
3.1	Управление персоналом
3.2	Издательско-полиграфическая деятельность
3.3	Библиотечное и информационное обслуживание
3.4	Управление ИТ-инфраструктурой
3.5	Управление закупками
3.6	Управление инфраструктурой и производственной средой
3.7	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.8	Управление документацией
<b>4 Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов</b>	
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Улучшение процессов

Университет также ориентируется на стандарты и рекомендации ESG ENQA.

В рамках выделенных процессов Университет:

- определил требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;
- определил последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определил и применил критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими;
- определил ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность;
- распределил обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов;
- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);
- оценивает эти процессы и вносит любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;
- улучшает процессы и СМК.

## 5. Лидерство

### 4.5 Лидерство и приверженность

#### 4.5.1 Общие положения

Высшее руководство Университета, демонстрируя свое лидерство и приверженность в отношении СМК, обеспечивает:

- 1) четкое распределение ответственности за результативность СМК Университета между владельцами процессов СМК и руководством Университета;
- 2) разработку и актуализацию политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями внешней и внутренней среды Университета и его стратегией развития;
- 3) интеграцию требований СМК во все процессы Университета;
- 4) содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления через обучение сотрудников, обсуждение данных вопросов на заседаниях ректората, Ученых советов Университета, институтов, колледжа, консультации для персонала в рамках проведения внутренних аудитов и текущей деятельности отдела менеджмента качества образовательной деятельности;
- 5) наличие и доступность человеческих, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, необходимых для СМК;
- 6) распространение в Университете понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК;
- 7) достижение СМК запланированных результатов;
- 8) вовлечение, руководство и оказание поддержки участия работников в обеспечении результативности СМК;
- 9) поддержку улучшений в рамках процессов СМК, деятельности структурных подразделений и сотрудников;
- 10) поддержку руководителям всех уровней управления в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

Свидетельствами принятия обязательств по разработке, внедрению и развитию СМК являются:

- протоколы заседаний и решений Ученого совета, ректората Университета, приказы ректора, изданные по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;
- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- приказы ректора и действия подразделений, участвующих в создании и поддержании СМК, направленные на разработку ее организационной структуры и элементов.

#### **4.5.2 Ориентация на потребителей**

Высшее руководство Университета обеспечивает приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством того, что:

- 1) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются;
- 2) риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;
- 3) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

## **5.2 Политика**

### **5.2.1 Разработка политики в области качества**

Высшее руководство разработало, реализовывает и поддерживает в актуальном состоянии политику в области качества, которая:

- 1) соответствует намерениям и среде Университета, а также поддерживает его стратегию;
- 2) создает основу для установления целей в области качества;
- 3) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;
- 4) включает в себя обязательство постоянно улучшать СМК.

### **5.2.2 Доведение политики в области качества**

Политика в области качества:

- 1) доступна и применяется как документ СМК Университета;
- 2) доведена до сведения персонала через ее размещение на официальном сайте Университета и информационных стендах, понятна и применяется внутри Университета. Понятность и применение политики в области качества оценивается в ходе внутренних и внешних аудитов;
- 3) доступна для заинтересованных сторон на официальном сайте Университета.

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

- стратегии развития Университета;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей Университета и других заинтересованных сторон;
- стандартов и рекомендаций ESG ENQA;
- информации о результатах функционирования СМК Университета за предыдущие периоды.

Четко сформулированная Политика в области качества даёт возможность преподавателям и сотрудникам Университета, а также всем заинтересованным сторонам получить ясное представление об отношении высшего руководства Университета к качеству.

### **5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации**

Высшее руководство обеспечило определение, доведение до работников и понимание в Университете обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций. Обязанности, ответственность и полномочия работников отражены в их должностных инструкциях.

Высшее руководство определило обязанности, ответственность и полномочия для:

1. Обеспечения соответствия СМК требованиям стандарта ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Ответственные: первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, руководитель службы качества.

2. Обеспечения получения запланированных результатов процессов.

Ответственные: владельцы процессов СМК.

3. Отчетности высшему руководству о результатах функционирования СМК и возможностях ее улучшения. Ответственный: первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов.

4. Поддержки ориентации на потребителя. Ответственные: ректор, первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов.

5. Сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК. Ответственный: первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов.

## **6. Планирование**

### **6.1 Действия в отношении рисков**

6.1.1 В процессе долгосрочного, среднесрочного и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды Университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и возможности. В условиях высокой динамичности и нестабильности среды риск-ориентированное мышление является неотъемлемой частью процесса планирования на всех уровнях управления в Университете. При разработке программ развития Университета применяется сценарный подход, что позволяет выбрать модель развития и варианты решений с приемлемым уровнем рисков и использующими возможности для реализации потенциала Университета. Риск-ориентированное мышление позволяет:

1) обеспечить уверенность в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;

2) использовать новые возможности для развития Университета;

3) предотвратить или уменьшить нежелательное влияние рисков;

4) обеспечить улучшение деятельности.

6.1.2 Все должностные лица, ответственные за разработку программ развития и планов работ в рамках структурных подразделений, процессов СМК и направлений деятельности, используют экспертный метод для выявления рисков и оценки их влияния на результаты. Соответственно, утвержденные программы и планы содержат мероприятия, которые направлены на снижение негативного влияния выявленных рисков и увеличение положительного эффекта от новых возможностей.

На тактическом уровне планирования риски оцениваются руководителями структурных подразделений, при составлении годового плана. Мониторинг рисков и возможностей осуществляется на совещаниях/заседаниях кафедр в течение года, достигнутые результаты регистрируются в протоколах. Оценка результативности предпринятых действий отражается в годовом отчете структурного подразделения.

На оперативном уровне риски оцениваются в рамках текущей деятельности руководителями структурных подразделений (владельцами процессов).

Мониторинг рисков осуществляется на заседаниях Ученых советов Университета, институтов, колледжа, ректората, Советов по направлениям деятельности. Достиженные результаты регистрируются в протоколах.

Оценка результативности реализованных мероприятий в рамках программ и планов осуществляется руководителем подразделения и курирующим проректором. Общую результативность программ и планов оценивает ректор на основании информации о результативности, собранной СК в рамках внутренних и внешних аудитов, процедур независимой оценки качества образования.

Сбор информации об улучшении качества в результате проведенных мероприятий по устранению рисков в Университете осуществляется СК на основании анализа отчетов структурных подразделений, подготовленного руководителями групп внутреннего аудита.

## **6.2 Цели в области качества и планирование их достижений**

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

Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до сведения персонала возлагается на первого проректора – проректора по учебно-методической работе и качеству образования студентов и службу качества. Ответственность за доведения целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений.

Долгосрочные цели развития Университета, включающие аспекты качества в образовательной, научно-исследовательской и внеучебной деятельности, отражены в программе развития Университета. Их развертывание по уровням управления, функциям (структурным подразделениям) и процессам осуществляется посредством ежегодного планирования деятельности.

Ежегодно формируется программа развития СМК, которая доводится до сотрудников Университета, включая филиалы. Филиалы информируются о плановых показателях результативности СМК. Филиалы на основе программы развития СМК Университета формируют программы совершенствования СМК филиала.

Мониторинг целей в области качества (наличия и результатов) осуществляется в рамках системы внутренней отчетности и внутреннего аудита. При формировании отчетности необходимо проводить анализ показателей за период не менее 3-х лет.

6.2.2 При планировании действий по достижению целей в области качества определяются: содержание мероприятия, сроки, ответственное лицо (подразделение), ресурсы и механизм оценки результатов.

## **6.3 Планирование изменений**

Изменения в СМК Университета осуществляются на плановой основе. СК ежегодно формирует план деятельности в рамках СМК, который содержит конкретные мероприятия по совершенствованию СМК. Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов отвечает за поддержание работоспособности СМК Университета по мере внесения в нее изменений.

## 7. Средства обеспечения

### 7.1 Ресурсы

#### 7.1.1 Общие положения

Университет определил человеческие, материальные, финансовые, информационные ресурсы, которые необходимы для поддержания СМК в рабочем состоянии, постоянного улучшения ее результативности и повышения удовлетворенности потребителей.

Управление ресурсами осуществляется при реализации следующих процессов:

- 3.1 Управление персоналом
- 3.2 Издательско-полиграфическая деятельность
- 3.3 Библиотечное и информационное обслуживание
- 3.4 Управление ИТ-инфраструктурой
- 3.5 Управление закупками
- 3.6 Управление инфраструктурой и производственной средой
- 3.7 Обеспечение безопасности жизнедеятельности
- 3.8 Управление документацией

#### 7.1.2 Человеческие ресурсы

Деятельность по управлению человеческими ресурсами Университет осуществляет в рамках *процесса «Управление персоналом»*, который реализует требования п. 7.1.2 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Данный процесс включает в себя деятельность по обеспечению всех видов деятельности СПбУТУиЭ квалифицированными кадрами с требуемыми компетенциями, а также мониторинг удовлетворенности персонала. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК СПбУТУиЭ 7.02-01-2017 «Управление персоналом».

Деятельность по процессу описана в следующих нормативных документах:

- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Правила внутреннего трудового распорядка СПбУТУиЭ;
- Положение о порядке замещения должностей;
- Положение о кадровом резерве;
- Положение об адаптации персонала;
- Положение об обучении персонала;
- Положение об аттестации.

#### 7.1.3 Инфраструктура

Университет определил, создал и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования процессов, позволяющих результативно реализовывать основные виды деятельности Университета.

*Процесс «Управление инфраструктурой и производственной средой»* реализует требования п. 7.1.3 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Деятельность процесса направлена на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры Университета с целью создания условий деятельности его студентов и сотрудников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности Университета. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК СПбУТУиЭ 7.04-01-2017 «Управление инфраструктурой и производственной средой».

#### 7.1.4 Среда для функционирования процессов



В Университете среда для поддержания функционирования процессов рассматривается в рамках нижеследующих процессов:

***Процесс «Управление инфраструктурой и производственной средой»***

***Процесс «Управление ИТ-инфраструктурой»***

Данные процессы включает деятельность, направленную на формирование, поддержание и развитие производственной среды Университета, включая обеспечение безопасных условий труда, благоприятной окружающей рабочей обстановки, комфортных условий деятельности его сотрудников.

***Процесс «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»*** направлен на создание безопасных и комфортных условий жизнедеятельности сотрудников и обучаемых, а также формирование условий деятельности, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в Университете.

Деятельность по процессу описана в следующих нормативных документах:

Политика обеспечения безопасности обучающихся и персонала;

Гигиеническая политика

Политика информационной безопасности;

Программа защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, в том числе от пропаганды насилия, жестокости и других социальных девиаций в СМИ, Интернете и других средствах массовой коммуникации;

Положение о порядке проведения медицинских осмотров и диспансеризации обучающихся в СПбУТУиЭ;

Положение о порядке проведения медицинских осмотров (предварительных и периодических работников СПбУТУиЭ).

## **7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения**

### **7.1.5.1 Общие требования**

Университет обеспечивает мониторинг основных процессов. Мониторинг должен продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результатов.

В Университете разработаны меры по процессам научно-образовательной деятельности:

– определены критерии для анализа процессов (представлены в соответствующих документах, описывающих процессы, в разделе «Показатели оценки процесса»);

– регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями Университета;

– применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;

– разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности.

### **7.1.6 Знания Университета**

Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

– внутренних источников: локальные акты Университета, необходимые для функционирования процессов, положения Университета;

– интеллектуальная собственность Университета, программа развития Университета и его структурных подразделений, ежегодные планы и отчеты об их реализации, информация о лучшей и позитивной практике (выявленная по результатам внутренних

аудитов);

– внешние источники: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней, ФГОС ВО, профессиональные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет.

Знания Университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и на бумажном носителе хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам подразделений на официальном сайте Университета. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство Университета проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Все сотрудники Университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

*Процесс «Издательско-полиграфическая деятельность»* включает в себя работу Университета по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных, научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований Университета. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные в требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СТО СМК СПбУТУиЭ 8.09-01-2017.

*Процесс «Библиотечное и информационное обслуживание»*. Деятельность данного процесса направлена на удовлетворение потребностей Университета в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучаемых и сотрудников Университета. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СТО СМК СПбУТУиЭ 8.01-01-2017 Обеспечение информационными ресурсами основных и дополнительных образовательных программ в СПбУТУиЭ, СТО СМК СПбУТУиЭ 8.01-02-2017 Предоставление доступа к электронным информационным ресурсам СПбУТУиЭ.

## 7.2 Компетентность

Компетентность сотрудника при приеме на работу оценивается руководителями подразделений в личной беседе. Назначение на должность сотрудника осуществляется при соответствии его компетенции требованиям, предъявляемым к определённому виду деятельности, в соответствии с Положением о порядке замещения должностей профессорско-преподавательского состава СПбУТУиЭ. Вся документированная информация об образовании, подготовке, повышении квалификации заносится в программу в личные карточки, которые ведутся и хранятся в департаменте по управлению человеческими ресурсами Университета.

Непрерывное повышение компетентности кадрового состава и оценка его результативности прописано в должностных инструкциях и трудовых договорах.

## 7.3 Осведомленность

Политика в области качества вводится в действие приказом ректора. Политика и цели в области качества доводятся до должностных лиц и подразделений Университета путем рассылки копий приказа об утверждении документа. Руководители подразделений обеспечивают доведение положений Политики и целей в области качества до сведения сотрудников соответствующих подразделений, что должно находить отражение в протоколах заседаний. Так

же, Политика и цели в области качества находятся в свободном доступе на web-сайте СПбУТУиЭ (<http://www.spbume.ru/>) для сотрудников и заинтересованных сторон.

Руководители структурных подразделений информируют сотрудников об их вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности, а также информируют о последствиях несоответствия требованиям СМК.

#### 7.4 Обмен информацией

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам Университета в пределах их полномочий.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией в Университете с верхних уровней управления на нижние:

- с помощью распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- на заседаниях учёного совета, ректората;
- на собраниях и конференциях трудового коллектива Университета;
- с помощью корпоративной сети и университетской газеты «Менеджер».

Ответственность за обмен информацией с верхних уровней управления возложена на ректора Университета.

На уровне Институты, Колледжа обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по Институту, Колледжу;
- заседания ученого совета;
- собрания коллектива Института, Колледжа;
- корпоративную сеть.

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на директоров Институты, колледжа, заведующих кафедрами.

Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК Университета в рамках:

- заседаний Ученого совета Университета, включая ежегодное расширенное заседание по итогам года;
- заседаний ректората;
- через корпоративную сеть, телевидение, газету «Менеджер», наглядные информационные материалы, научно-методические издания и статьи в центральной и местной печати.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией с нижних на верхние слои управления путем:

- собраний и конференций трудовых коллективов Университета, институтов, Колледжа, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий;
- приема по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (докладные и аналитические записки, заявления);
- внутривузовской газеты «Менеджер».

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на ректора (проректоров), директоров институтов, заведующих кафедрами и руководителей отделов, управлений, центров.

Обмен информацией по горизонтальным слоям управления в Университете осуществляется через:

СТО СМК СПбУТУиЭ 4.01-02-2018	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
----------------------------------	-------------------------

- заседания ректората;
- совещания заведующих кафедрами;
- собрания трудовых коллективов Университета, Институты, Колледжа, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий.

Ответственность за данный вид информации возлагается на руководителей структурных подразделений.

## 7.5 Документированная информация

### 7.5.1 Общие положения

Документированная информация СМК Университета постоянно находится под управлением в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), стандартов ENQA, нормативных правовых документов Министерства науки и высшего образования РФ, а также требованиями локальных нормативных документов Университета. Документированная информация СМК СПбУТУиЭ представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Документированная информация СМК СПбУТУиЭ

Пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Содержание	Документы СПбУТУиЭ	Место хранения
4.3	Область применения СМК	РК	СК
5.2.2	Политика в области качества	Политика в области качества, РК	СК
6.2.1	Цели в области качества	Цели в области качества	СК, первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
9.2.2	Программы внутренних аудитов, устанавливающие их периодичность, а также методы проведения, ответственность, планируемые для проверки требования и предоставление отчетности	СТО-СМК-8.2.2-1-2014 «Внутренний аудит»	СК
7.1.5.1	Свидетельства пригодности ресурсов для мониторинга и измерений	Отчеты о поверках и калибровках СИ	Служба главного инженера

Продолжение таблицы 3

Пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Содержание	Документы СПбУТУиЭ	Место хранения
8.2.3.1.a	Документированные требования, установленные потребителем	ФГОС ВО, профессиональные стандарты, договора на оказание образовательных услуг, договора на проведение НИР и НИОКР с заказчиками	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, Институт образовательных программ
8.2.3.2	Результаты анализа первоначальных требований, относящихся к продукции и услугам, а также любых новых требований	Протоколы заседаний ученого совета, институтов и заседаний кафедр	Ученый совет, первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, Институт образовательных программ, Институты, Колледж
8.2.4	Изменения документированных требований	Протоколы заседаний ученого совета, институтов и заседаний кафедр	Ученый совет, первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, Институт образовательных программ, Институты, Колледж
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	ФГОС ВО, СПО, профессиональные стандарты, приказы Министерства науки и высшего образования	Ученый совет, первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, Институт образовательных программ, Институты, Колледж
8.3.4.f	Проведенные действия по анализу при управлении проектированием и разработкой	Протоколы заседаний ученого совета, институтов/ и заседаний кафедр	Ученый совет, первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, Институт образовательных программ, Институты, Колледж

СТО СМК СПбУТУиЭ 4.01-02-2018	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
----------------------------------	-------------------------

*Продолжение таблицы 3*

Пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Содержание	Документы СПбУТУиЭ	Место хранения
8.3.6	Действия по изменениям	Протоколы заседаний ученого совета, институтов/факультетов и заседаний кафедр	Ученый совет, первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, Институт образовательных программ, Институты, Колледж
8.5.2	Информация, необходимая прослеживаемости	Студенческие билеты и зачетные книжки, списки студентов	Институт образовательных программ, Институты, Колледж
8.5.3	Случаи, когда собственность потребителя и внешнего поставщика была утеряна, повреждена или признана непригодной для использования	Заполненные акты установленной формы, письма	Управление кадров, приемная комиссия, Институты, Колледж
8.5.6	Результаты анализа изменений в предоставлении услуг, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменений, и о действиях, являющихся результатом анализа	Протоколы заседаний ученого совета, учебно-методических комиссий институтов, предметных комиссий Колледжа и заседаний кафедр, Дополнительные соглашения к договорам	Ученый совет, СК, Институты, Колледж, кафедры
8.6	Информация о выпуске продукции или услуги, включающая свидетельства соответствия критериям приемки и сведения о лицах, санкционировавших выпуск продукции или услуг	Приказы об отчислении студентов в связи с их успешным окончанием Университета, ГЭК, отчеты председателей ГЭК	Институт образовательных программ, Институты, Колледж

<b>СТО СМК СПбУТУиЭ 4.01-02-2018</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ</b>
--	--------------------------------

*Окончание таблицы 3*

Пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Содержание	Документы СПбУТУиЭ	Место хранения
9.1.1	Результатов деятельности организации и оценка результативности СМК	Отчет о работе Университета, отчет об анализе СМК со стороны руководства	Ректор, первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, СК
9.2.2.f	Свидетельства реализации программы внутренних аудитов и полученных результатов	Отчеты о проведенных внутренних аудитах	СК
9.3.3	Свидетельства результатов проводимых анализов со стороны руководства	Отчет об анализе СМК со стороны руководства	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, СК
10.2.2	Свидетельства характера выявленных несоответствий, последующих предпринятых действий и результатов корректирующих действий	Отчеты о проведенных внутренних аудитах. Протоколы заседаний ученого совета, совета Институтов, Колледжа и заседаний кафедр.	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов, СК, Ученый совет, Институты, Колледж, кафедры

### **7.5.2 Создание и актуализация**

При создании и актуализации документированной информации Университет обеспечивает:

- идентификацию и описание;
- формат и носитель документированной информации;
- анализ документов на пригодность адекватность до их выпуска.

### **7.5.3 Управление документированной информацией**

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями:

- СТО СМК СПбУТУиЭ 7.05-01-2017 «Управление документацией»;
- СТО СМК СПбУТУиЭ 7.05-02-2018 «Инструкция по делопроизводству»;
- Положения о структурных подразделениях;
- Должностные инструкции.

Управление документированной документацией СМК Университета осуществляется в целях:

- анализа, актуализации и утверждения документов;

- обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- соблюдения сроков хранения и порядка уничтожения;
- обеспечения рассылки и наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
- предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Управление внутренними и внешними нормативными документами предусматривает следующие этапы:

1) для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылку 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.

### **7.5.3.1 Управление стандартами организации, документированными процедурами и информационными картами**

Ответственность за формирование и актуализацию фонда стандартов и положений, распространяющихся на СМК, возложена на первого проректора – проректора по учебно-методической работе и качеству образования студентов.

СТО, входящие в состав документации СМК, разрабатываются первым проректором – проректором по учебно-методической работе и качеству образования студентов, СК и руководителями подразделений Университета.

Ответственность за соблюдение требований СТО в подразделениях возлагается на руководителей подразделений (структурных единиц).

Контроль над соблюдением СТО в подразделениях осуществляет первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов и СК.



СТО и Положения разрабатываются в соответствии с требованиями СТО СМК СПбУТУиЭ 7.05-01-2017 «Управление документацией».

Ответственность за соблюдение требований и положений должностных инструкций и положений о подразделениях в подразделениях Университета возлагается на руководителей подразделений (структурных единиц).

### 7.5.3.2 Управление Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями

Ответственность за методическое руководство разработкой Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций возложена на директора департамента по управлению человеческими ресурсами и первого проректора – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов (в части стандартизации требований к содержанию и оформлению документов).

Разработку и актуализацию Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций осуществляют руководители подразделений. Требования к разработке, содержанию и оформлению и утверждению Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкциях содержатся в методической инструкции МИ СМК СПбУТУиЭ 7.02-02-2018 «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» и «Должностной инструкции» и изменений к ним».

## 8. Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг и продукции СПбУТУиЭ

Руководители процессов назначены в соответствии с утвержденной матрицей ответственности (таблица 4).

Таблица 4 – Матрица ответственности за процессы СМК

№	Наименование вида деятельности или процесса	Владелец
<b>1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества</b>		
1.1	Формирование и реализация стратегии, политики и целей в области качества	Ректор
1.2	Планирование и развитие системы менеджмента качества	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
1.3	Распределение ответственности и полномочий	Ректор
1.4	Подготовка к комплексной оценке деятельности Университета	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
1.5	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
1.6	Информирование общества	Проректор по внешним связям и работе с абитуриентами
1.7	Финансирование системы менеджмента качества	Директор по экономическому развитию – главный бухгалтер

СТО СМК СПбУТУиЭ 4.01-02-2018	<b>РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ</b>
----------------------------------	--------------------------------

Продолжение таблицы 4

<b>2 Основные процессы системы менеджмента качества</b>		
2.1	Маркетинг	Ректор
2.2	Проектирование и разработка основных образовательных программ	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
2.3	Профориентационная деятельность	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
2.4	Прием студентов на обучение	Проректор по внешним связям и работе с абитуриентами
2.5	Реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
2.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
2.7	Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного образования	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
2.8	Научные исследования и разработки	Проректор по научно-техническому сотрудничеству с предприятиями и организациями и трудоустройству выпускников
2.9	Инновационная деятельность	Ректор
2.10	Международная деятельность	Проректор по внешним связям и работе с абитуриентами
<b>3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества</b>		
3.1	Управление персоналом	Начальник департамента по управлению человеческими ресурсами
3.2	Издательско-полиграфическая деятельность	Проректор по внешним связям и работе с абитуриентами
3.3	Библиотечное и информационное обслуживание	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
3.4	Управление ИТ-инфраструктурой	Управляющий делами
3.5	Управление закупками	Управляющий делами
3.6	Управление инфраструктурой и производственной средой	Управляющий делами
3.7	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Управляющий делами
3.8	Управление документацией	Управляющий делами

Окончание таблицы 4

4 Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов		
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов
4.2	Улучшение процессов	Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов

Руководитель процесса уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- учитывать риски и возможности;
- оценивать процессы и вносить любые изменения, необходимые для обеспечения достигаемости намеченных результатов;
- оценивать процессы;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса, с целью улучшения процесса.

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

### 8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла

В Университете планирование деятельности и управление ею осуществляется в рамках основных процессов.

Основной продукцией СПбУТУиЭ является:

- система знаний, умений и компетенций обучающихся и выпускников, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ВО, СПО;
- система знаний, умений и компетенций слушателей, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ДО;
- научно-технической продукция, сформировавшаяся в результате проведения НИР и НИОКР;
- система знаний, умений и компетенций соискателей ученых степеней.

Планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг согласовано с требованиями к другим процессам СМК.

Руководство Университета управляет всеми изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, принимая при необходимости меры по смягчению негативных воздействий.

### 8.2 Требования к услугам

При реализации пункта 8.2 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), Университет реализует процесс 2.1 «Маркетинг», который направлен на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности Университета, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам, научной и научно-технической продукции, определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности Университета.

В рамках процесса «Маркетинг» реализуется:

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа СПбУТУиЭ, позиционирования его на рынке образовательных услуг и научной продукции;
- разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СМК СПбУТУиЭ.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, требования к входам и выходам, показателям и критериям результативности, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса представлены в Маркетинговой стратегии Университета.

### 8.2.1 Связь с потребителями

Университет определяет и реализует систему мероприятий по обеспечению постоянных связей с потребителями и заинтересованными сторонами.

Обеспечение связи ведется по двум направлениям:

- информирование о деятельности СПбУТУиЭ и услугах;
- обеспечение обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Основное информирование о деятельности Университета и его услугах направлено на такие категории потребителей, как абитуриенты и ведётся в рамках профориентационной работы. Профориентационная работа осуществляется практически всеми структурными подразделениями Университета, входящими в область СМК и координируется приёмной комиссией.

В рамках профориентации используются следующие направления и формы информирования:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование слушателей о проводимых циклах повышения квалификации и других услугах (сайт СПбУТУиЭ);
- публикация рекламно-информационных материалов об Университете в СМИ;
- индивидуальное консультирование абитуриентов.

Кроме информирования в рамках профориентационной работы проводит информирование всех потребителей и заинтересованных сторон по следующим направлениям и формам:

- размещение информации в газете «Менеджер» о мероприятиях (ярмарка вакансий, научные конференции, юбилеи кафедр, студенческие концерты и пр.);
- размещение информации обо всех направлениях деятельности Университета, в том числе осуществляемых НИР и НИОКР, на официальном сайте;
- информирование обучающихся и персонала с помощью информационных стендов;
- размещение наружной рекламы постоянного (вывеска) и временного характера (баннеры с информацией, о работе приемной комиссии и пр.);
- рассылка приглашений и информационных писем о мероприятиях Университета;
- телефонная связь, почтовая и электронная переписка с родителями, работодателями, органами законодательной и исполнительной власти;
- другие направления и формы информирования.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами в СПбУТУиЭ осуществляется путем проведения маркетинговых исследований потребителей в форме анкетного опроса и сбора свидетельств «прямого голоса потребителя»:

- отзывы работодателей;
- отзывы на научные результаты диссертационных исследований;
- публикации в СМИ;
- письма абитуриентов и родителей;
- обращения в приемную комиссию, в приемные факультетов и ректора;
- благодарности и рекламации органов законодательной и исполнительной власти;
- обращения на официальный сайт.

### **8.2.2 Определение требований относящихся к услугам**

Исследование и определений требований потребителей образовательных услуг осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг» и в соответствии с установленными требованиями Министерства науки и высшего образования России, законодательных актов в области образования в РФ, ФГОС ВО, ФГОС СПО, профессиональными стандартами.

### **8.2.3 Анализ требований к услугам**

При анализе, руководство Университета учитывает требования следующих заинтересованных сторон:

- внутренних потребителей (студентов, абитуриентов, выпускников, слушателей);
- предприятий (организаций, учреждений) – работодателей;
- заказчиков научных исследований и разработок;
- Министерства науки и высшего образования РФ, Рособнадзора;
- персонала Университета.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства, обеспечении выполнения установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности Университета.

### **8.2.4 Изменения требований к услугам**

На администрацию Университета возложена функция изменения требований к продукции и услугам со стороны органов законодательной и исполнительной власти, государства и общества, изложенных в ФГОС ВО, ФГОС СПО, лицензионных требованиях и других документах.

Результатом процесса является информация об изменении требований к продукции и услугам, документированных в следующих записях:

- анкеты обучающихся и работодателей;
- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;
- договоры, заключаемые с заказчиками НИР и НИОКР;
- заявки работодателей;
- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самообследовании СПбУТУиЭ.

Данная информация в обязательном порядке используется в стратегическом и оперативном планировании деятельности Университета, а также при совершенствовании образовательных программ, тематических планов НИР, планов работы института, колледжа, кафедр и т.д.

### **8.3 Проектирование и разработка услуг**

#### **8.3.1 Общие положения**

Процесс 2.2 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ», реализует требования п. 8.3.4 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) – это деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация основных образовательных программ».

Результатом процесса является создание образовательной программы, а также комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку кадров СПО, ВО (специалистов среднего звена, бакалавров, магистров, аспирантов), соответствующих направлениям подготовки Университета.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СТО СМК СПбУТУиЭ 8.03-01 Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ.

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования» и процесса 2.3 «Профориентационная деятельность» (в части образовательной деятельности), реализуют требования п. 8.3.4 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

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

Процесс «Прием студентов на обучение» реализует требования п. 8.3.4 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Данный процесс включает деятельность, связанную с отбором абитуриентов и зачислением студентов на образовательные программы СПО и ВО.

#### **8.3.2 Планирование проектирования и разработки**

Процесс проектирования и разработки включает следующие подпроцессы:

- принятие решения об лицензировании ОПОП;
- разработка учебного плана, рабочих программ дисциплин и т.п.;
- формирование сведений об кадровом и материально-техническом обеспечении ОПОП;
- подготовка пакета документов по ОПОП;
- лицензирование ОПОП
- корректировка и улучшение ОПОП.

#### **8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки**

Входными данными для проектирования и разработки являются:

- информация о прогнозах развития профессионального образования в Российской Федерации, в Санкт-Петербурге и регионах присутствия филиалов Университета;
- заказы потребителей на подготовку, переподготовку, повышение

квалификации специалистов, на обучение по ОПОП высшего и последипломного образования;

- научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований.

#### **8.3.4 Средства управления проектированием разработки**

Университет применяет средства управления процессом проектирования и разработки в соответствии с требованиями Положения о порядке разработки и утверждения ОПОП ВО, СПО, ДО, тем самым:

- определяет результаты, которые должны быть достигнуты;
- проводит анализ для оценивания способности результатов проектирования выполнять требования;
- предпринимает действия по выявлению проблем и их устранению;
- регистрируя и сохраняя документацию по данному процессу.

#### **8.3.5 Изменения проектирования и разработки**

Изменения, вносимые на любой стадии проекта и разработки, предварительно анализируются руководством по направлениям деятельности и процессам и после их одобрения включаются в соответствующие документы. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично. Внесение изменений в ОПОП проводится по процедуре, аналогичной той, по которой осуществляется проектирование и разработка ОПОП. При внесении изменений учитывается влияние этих изменений на всю действующую документацию.

### **8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

Процесс «Управление закупками» реализует требования п. 8.3.4 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) деятельность по обеспечению материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СМК СМК СПбУТУиЭ 7.04-01-2017 «Управление закупками».

Процесс «Реализация основных образовательных программ» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) в деятельности по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней, а также планирование, подготовка и разработка учебно- организационной документации, необходимой для организации учебного процесса; обеспечение качества его организации.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СТО СМК СПбУТУиЭ 8.03-01 «Разработка и реализация образовательных программ».

В Университете разработаны меры по процессам научно-образовательной деятельности:

- определены критерии для анализа процессов;
- регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями Университета;

– применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;

– разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности;

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СТО СМК СПбУТУиЭ 8.03-01 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ, а также приказах и других нормативных документах Министерства науки и высшего образования РФ:

Процесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися» рассматривает деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучающимися (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СТО СМК 8.08-01-2017 «Организация воспитательной работы».

Процесс «Научно-исследовательская деятельность» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Данный процесс включает деятельность по проведению научных исследований в интересах внутренних (процессы и подразделения) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СТО СМК 8.07-01-2017 «Научно-исследовательская деятельность».

Процесс «Инновационная деятельность» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и определяет деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения) и внешних потребителей Университета.

Процесс «Международная деятельность» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

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

- на утверждение положительного имиджа и бренда Университета, повышение его конкурентоспособности на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников Университета;
- обеспечение академической мобильности студентов и преподавательского состава.

#### **8.4.1 Управление предоставлением услуг**

Университет осуществляет предоставление услуг в управляемых условиях.

Управляемые условия включают в себя:

а) доступную документированную информацию, которая характеризует предоставляемые услуги и осуществляемую деятельность и результаты, которые должны быть достигнуты;

б) доступные и применимые ресурсы, подходящие для мониторинга и измерений;



в) осуществление мониторинга и измерения на соответствующих этапах процессов;  
г) компетентный персонал;  
д) выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором.

#### **8.4.2 Идентификация и прослеживаемость**

Идентификация и прослеживаемость в Университете осуществляются посредством обеспечения упорядоченности, однозначности и удобства восприятия информации.

#### **8.4.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков**

Университет несет ответственность за идентификацию и сохранность документов, взятых на временное хранение от абитуриентов и студентов (личные дела, свидетельства об образовании). В случае если собственность абитуриента и студента утеряна, повреждена или стала непригодной, сотрудники ответственного подразделения уведомляют потребителя об этом, и регистрируют информацию о произошедшем.

#### **8.4.4 Сохранение**

Данные требования не применимы к результатам образовательной деятельности. В рамках проведения НИР и НИОКР условия сопровождения выполненных работ и услуг отражаются в договорах с заказчиками в индивидуальном порядке.

#### **8.4.5 Управление изменениями**

Управление изменениями является составной частью всех процессов и осуществляется в плановом порядке.

#### **8.5 Выпуск услуги**

Осуществление образовательной деятельности и получение образования или квалификации осуществляется в строгом соответствии с действующими нормативными документами. Промежуточная верификация выполнения требований к образовательным услугам осуществляется в рамках промежуточной аттестации обучающихся. Итоговая верификация реализуется на этапе итоговой государственной аттестации студентов. Для документированная информация о верификациях регистрируется хранится в соответствии с действующим законодательством.

Реализация услуг научно-исследовательского характера подтверждается приемо-сдаточными актами, подписываемыми представителями исполнителя и заказчика в разрезе НИР и НИОКР.

#### **8.6 Управление несоответствующими результатами процессов**

Деятельность по управлению несоответствующими результатами процессов в Университете регламентируется СТО-СМК-8.3-3-2014 «Управление несоответствиями».

Реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие знаний, умений, навыков обучаемых (студентов, слушателей, аспирантов);
- несоответствие компетенций сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов (слушателей);
- несоответствие научно-технической продукции;
- несоответствие образовательной и производственной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- взаимодействия с потребителями Университета;
- результатов внутренних аудитов СМК;
- по результатам самооценки Университета;
- по результатам внешнего аудита Университета в ходе комплексной проверки, сертификации и инспекционной проверки;
- на основе анализа СМК со стороны руководства.

## 9. Оценка результатов деятельности Университета

### 9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

#### 9.1.1 Общие положения

Деятельность по мониторингу, измерению, анализу и оценке является составной частью всех процессов СМК Университета.

В Университете определены:

- объекты мониторинга и измерений (основные и вспомогательные процессы);
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов (по всем процессам применяется статический и экспертный методы);
- периодичность мониторинга и измерения (все процессы мониторяются и измеряются не реже 1 раза в год);
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений (результаты отчетного года анализируются и оцениваются до 30 августа следующего года (по результатам учебного года)).

В эти же сроки оцениваются результаты деятельности и результативность СМК (в рамках процедуры анализа СМК со стороны руководства). В структурных подразделениях (и владельцами процессов) ведется документирование полученных результатов в виде отчетов о деятельности. Результативность СМК оценивается в отчете об анализе СМК со стороны руководства (хранится в Службе качества). Университет развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг. Объектами измерения и анализа качества результата образовательного процесса являются:

- уровень знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения (промежуточная аттестация);
- уровень компетенций и профессиональной подготовленности выпускников (итоговая аттестация);
- уровень «остаточных» знаний (компетенций) обучающихся (независимое тестирование знаний студентов);
- независимая оценка компетенций обучающихся (в рамках процедур внешних оценок качества образования, включая олимпиады, конкурсы и т.п.).

Измерение уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения осуществляется при проведении следующих контрольных мероприятий в рамках промежуточной аттестации:

- сдача экзаменов, зачетов;
- защита курсовых работ (проектов);
- защита отчетов по результатам практик.

Порядок осуществления измерения и оценки уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения и выпускников по завершению обучения изложен в СТО СМК СПбУТУиЭ 9.01-01-2018 Оценка качества образования в СПбУТУиЭ.

Результаты мониторинга и измерений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных и зачетных ведомостях, журналах учета и других документах). Свидетельством соответствия установленным критериям является диплом о высшем образовании (диплом бакалавра, магистра), диплом о СПО, диплом о профессиональной подготовки, удостоверение о повышении квалификации с приложением, в котором указана оценка уровня знаний выпускника по изученным курсам. Результаты анализа и оценок уровня знаний, умений, навыков (компетенций) обучающихся содержатся в отчетах, которые составляются по итогам контрольных мероприятий, включая процедуры независимых оценок. Данные отчеты хранятся в институтах. Отчеты по результатам оценки «остаточных знаний» студентов хранятся в Институте образовательных программ.

Университет проводит самооценку деятельности на основе различных моделей. Самооценка деятельности предназначена для стимулирования руководителей и сотрудников Университета к применению в своей работе принципов менеджмента качества и поиску областей для постоянного улучшения СМК Университета. Результаты самооценки отражаются в ежегодном отчете о самообследовании, представленном на официальном сайте. Также в качестве материалов самообследования используются результаты подготовки документации для участия в конкурсах (премия в области качества, программа «100 лучших товаров России», рейтинги вузов и т.п.).

### **9.1.2 Удовлетворенность потребителей**

Университет систематически проводит мониторинг данных, касающихся восприятия обучающимися и иными заинтересованными сторонами степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Ректор Университета, проректоры, руководители образовательных подразделений систематически (в начале каждого учебного года и по мере необходимости в течение года) проводят встречи с обучающимися, на которых студенты высказывают свои мнения о качестве образования.

В рамках разработки программ развития Университета проводится анализ рынка образовательных услуг и доли Университета на этом рынке. Служба качества проводит ежегодно опрос студентов на предмет оценки их удовлетворенности обучением в Университете. Ответственными за измерение и анализ удовлетворенности являются:

- 1) внутренних потребителей (обучающихся) – первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов;
- 2) предприятий (организаций, учреждений) – работодателей – директор института образовательных программ;
- 3) заказчиков научных исследований и разработок – Проректор по научно-техническому сотрудничеству с предприятиями и организациями и трудоустройству выпускников;
- 4) Министерства науки и высшего образования РФ, Рособнадзора – сбор информации для выполнения законодательных требований в области образования – первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов;
- 5) персонала СПбУТУиЭ – директор департамента по управлению человеческими ресурсами. Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства

### **9.1.3 Анализ и оценка**

В Университете проводится анализ и оценка данных и информации, полученных в ходе мониторинга и измерений. Данный анализ проводится с целью определения:

- соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг требованиям ФГОС ВО, ФГОС СПО, и научной продукции требованиям заказчиков;
- степени удовлетворенности потребителей;

- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей; – результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях СМК.

Системный анализ и оценку соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг требованиям ФГОС ВО, ФГОС СПО проводит Институт образовательных программ на постоянной основе (ответственный – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов). Анализ и оценка соответствия научной продукции требованиям заказчиков проводится комиссиями по приемке результатов НИР и НИОКР (ответственный – проректор по научно-техническому сотрудничеству с предприятиями и организациями и трудоустройству выпускников). Анализ и оценка степени удовлетворенности потребителей проводится ректором, проректорами, руководителями образовательных подразделений в ходе их взаимодействия с обучающимися (встреч, опросов, ответов на вопросы, получения писем и т.д.).

В Университете организована обратная связь с обучающимися по противодействию коррупции. Обучающийся может сообщить информацию о его вовлечении в ситуацию с элементами коррупции через сайт Университета (ответственный – Председатель антикоррупционной комиссии Университета - первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов).

Оценка успешности планирования, а также результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей осуществляется ежегодно на всех уровнях в ходе подведения итогов деятельности (в сопоставлении с планами) подразделений и вуза в целом. Результирующую оценку планирования проводит ректор в ходе ежегодного анализа работы вуза и определения приоритетных направлений развития на очередной год.

Анализ и оценку результатов деятельности внешних поставщиков осуществляет управление делами в рамках утвержденных процедур и требований федерального законодательства.

Оценка потребности в улучшениях СМК осуществляется в рамках ежегодного анализа системы со стороны руководства.

## 9.2 Внутренний аудит

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства Университета объективной и своевременной информацией о степени соответствия СМК и её результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в СМК деятельности критериям требованиям ФГОС ВПО, ФГОС ВО, требованиям ИСО 9001, Европейских стандартов и рекомендаций ESG ENQA;
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК (собственным требованиям);
- результативность СМК.

Ежегодно первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов совместно со службой качества формирует программу внутренних аудитов СМК и представляет ее на утверждение ректору Университета. Срок разработки и утверждения годовой программы внутренних аудитов – не позднее 01 марта года проведения внутренних проверок. В существенных, с точки зрения обеспечения качества, случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителей;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях СМК и т.п.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями МС ИСО 19011 и требованиями СТО СМК СПбУТУиЭ 9.02-01 Внутренний аудит СМК.

### **9.3 Анализ со стороны руководства**

#### **9.3.1 Общие положения**

Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов ежегодно совместно с руководителем службы качества составляет отчёт по результатам функционирования СМК (до 1 марта года, следующего за отчетным), с оценкой ее результативности, постоянной пригодности, адекватности и согласованности со стратегическим направлением Университета. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о СМК. Отчёт содержит информацию:

- 1) статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- 2) изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;
- 3) информация о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся:

- к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;
- степени достижения целей в области качества;
- показателям процессов и соответствию продукции и услуг;
- несоответствиям и корректирующим действиям;
- результатам мониторинга и измерений;
- результатам аудитов;
- результатам деятельности внешних поставщиков;
- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- возможностям для улучшения.

Отчёт первого проректора – проректора по учебно-методической работе и качеству образования студентов обсуждается и утверждается в установленном Университетом порядке. На основе отчётов первого проректора – проректора по учебно-методической работе и качеству образования студентов ректор Университета дает оценку результативности СМК, а также принимает решения, касающиеся:

- возможностей для улучшения;
- любых необходимых изменений СМК;
- потребности в ресурсах.

## **10. Улучшение**

### **10.1 Общие положения**

Университет определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществляет необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворённости. Это включает:

- улучшение образовательных услуг, НИР и НИОКР, внеучебной деятельности в соответствии с установленными требованиями и с учетом будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- коррекцию, предотвращение несоответствий или снижение влияния нежелательных воздействий среды организации;
- улучшение результатов деятельности и результативности СМК Университета.

### **10.2 Несоответствия и корректирующие действия**

Корректирующие действия являются средством постоянного улучшения деятельности Университета, повышения результативности процессов СМК, улучшения качества всех видов деятельности, повышения удовлетворенности потребителей и других

заинтересованных сторон. Корректирующие действия осуществляются в целях устранения причин обнаруженных несоответствий для предотвращения их повторного возникновения. При появлении несоответствий должностное лицо, ответственное за соответствующую сферу деятельности:

- предпринимает действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;
- устраняет последствия данного несоответствия;
- проводит анализ несоответствия и определяет причину его появления;
- определяет наличие аналогичного несоответствия или возможности его возникновения;
- выполняет необходимые действия по устранению несоответствия;
- проводит анализ результативности корректирующего действия;
- оценивает риски и возможности, определенные в ходе планирования;
- при необходимости готовит предложения о необходимости изменений в СМК.

Информация о выявленных несоответствиях, предпринятых действиях и результатах корректирующих действий документируются. Корректирующие действия осуществляются в соответствии с требованиями СТО СМК СПбУТУиЭ 9.02-02-2018 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Выявление несоответствий и последующие корректирующие действия в рамках внутренних и внешних аудитов координируются ведущим аудитором при методическом руководстве руководителя службы качества. На основе информации о результатах предпринятых корректирующих действий проводят анализ их результативности. Результативность предпринятых корректирующих действий оценивается динамикой уменьшения числа несоответствий. Сбор и систематизацию информации о корректирующих действиях, динамике их изменения осуществляет руководитель службы качества.

### **10.3 Постоянное улучшение**

Высшее руководство стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность СМК. С этой целью исследуется следующее:

- результаты мониторинга заинтересованных сторон,
- результаты внешних и внутренних аудитов,
- результаты анализа со стороны руководства,
- результаты анализа конкурентов, рисков и возможностей внешней и внутренней среды.

В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники. Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на первого проректора – проректора по учебно-методической работе и качеству образования студентов.



