	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский Университет технологий управления и экономики»
	Стандарт организации
СТО СМК СПбУТУиЭ УП-3.2-01-2021	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

ОДОБРЕНО
Ученым советом СПбУТУиЭ
«24» июня 2021 г.
Протокол № 12/1/20








УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбУТУиЭ
О.Г. Смешко
«24» июня 2021 г.

Система менеджмента качества
Стандарт организации
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
СТО СМК СПбУТУиЭ УП-3.2-01-2021

Вводится повторно

Дата введения: «01» сентября 2021 г.

Санкт-Петербург
2021

	Должность	Фамилия	Подпись	Дата
Разработчик	Первый проректор	Авдашкевич С.В.		24.06.21
Согласовано	Проректор по науке и международной деятельности	Румянцева А.Ю.		24.06.21
Согласовано	Проректор по внешним связям и работе с абитуриентами	Дмитриев В.Я.		24.06.21
Согласовано	Начальник юридического отдела	Панасенко Н.В.		24.06.21
Согласовано	И.о. руководителя службы качества	Авдашкевич С.В.		24.06.21

Содержание

1	Введение.....	3
	Миссия, Ценности 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.....	11
6	Планирование.....	13
7	Средства обеспечения.....	15
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг и продукции СПбУТУиЭ.....	23
9	Оценка результатов деятельности Университета.....	31
10	Улучшение.....	35

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. 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).

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.

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», участие в мероприятиях по независимой оценке качества образования, участие в независимых рейтингах РАЕХ, Интерфакс, «Три миссии университета».

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, Министерством просвещения 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.

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.

ЦЕННОСТИ

Санкт-Петербургского Университета технологий управления и экономики

Основными ценностями организации **являются:**

Знания - Университет создает условия для генерации знаний, обретения умений и навыков, обучения и самосовершенствования, заинтересован в повышении конкурентоспособности выпускников и преподавательского состава.

Развитие и улучшение. Университет стремится к постоянному улучшению, повышению качества услуг и качества жизни обучающихся, работников и партнеров.

Свобода Университет поощряет новые и смелые идеи обучающихся и работников, поддерживает интересы и стремится создать благоприятную среду для формирования и развития научной и социальной мысли в коллективе

Уважение и забота. Коллектив Университета - большая семья, в которой принято уважать и заботиться друг о друге

Открытость и доступность. Университет открыт к инновациям и сотрудничеству. Мы готовы делиться знаниями и идеями, обмениваться опытом и создавать совместные проекты с внешними партнерами или внутри коллектива

Социальная ответственность. Университет понимая свою образовательную, просветительскую и общественную миссию оказывает содействие в развитии гармонично развитой личности, самореализации, пропагандирует здоровый образ жизни, добровольчества.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика Университета в области качества обеспечивает лидерские позиции образовательной организации на российском и международном образовательном пространстве. Политика основывается на миссии и ценностях Университета, способствует достижению его стратегической цели.

Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики ставит своей стратегической целью становление и развитие университета как ведущего научно-образовательного, методического, исследовательского и консалтингового центра в области общественных наук, подготовку конкурентоспособных на российском и международных рынках труда кадров, отвечающих глобальным социально-экономическим и технологическим вызовам, национальным целям и стратегическим задачам, обладающих востребованными компетенциями, инновационной активностью и высоким общекультурным уровнем.

Важнейшими принципами университета являются фундаментальность, качество знаний, интеграция науки, образования и практической подготовки, польза обществу и государству, следование целям устойчивого развития.

Для реализации политики университет берет на себя следующие обязательства:

- 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 цифровых компетенций работников и обучающихся,

- развитие цифрового пространства университета;

- развитие информационного и библиотечного обеспечения научно-образовательного процесса в университете издательско-полиграфической продукцией, доступом к электронным информационным ресурсам, профессиональным базам данных, предоставление цифровых сервисов, продвижение учебных изданий и научной литературы научно-педагогических школ, авторских коллективов университета в научном и образовательном пространстве, на российском книжном рынке;

- 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.

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, ФГОС СПО и потребителей в лице Министерства науки и высшего образования РФ, Министерства просвещения 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
- ОП – 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
- ФГТ – федеральные государственные требования к структуре программ научно-педагогических кадров
- ДО – дополнительное образование

4. Среда Университета

4.1 Понимание среды Университета

Основными внешними факторами для университета являются изменения в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также на международном, региональном или местном уровне.

Мониторинг и анализ внешних и внутренних факторов, влияющих на развитие, осуществляется регулярно высшим руководством в ходе заседаний стратегических групп развития университета, в той или иной мере отражается в отчете ректора и в анализе со стороны руководства.

В таблице 1 представлен SWOT-анализ факторов среды организации.

Университет систематически определяет и оценивает внешние и внутренние факторы, относящиеся к его стратегическому направлению развития и влияющие на способность достигать запланированных результатов.

Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы университета.

Основными внешними факторами для университета являются изменения в законодательной сфере, рынке труда, образовательных услуг, культуре, социальной и экономической среде, информационной культуре и ИТ-технологиях в Российской Федерации, а также на международном, региональном или местном уровне.

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;
- комплексная оценка вузов, включающая процедуры лицензирования, аккредитации (программ, аккредитационный мониторинг и государственный контроль);
- конкуренция между образовательными организациями на региональном, федеральном и международном рынке образовательных услуг и рынке труда;
- научно-технологическое развитие;
- экономические, рыночные и социальные (включая демографические) процессы;
- интернационализация образования;
- 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, обучения, воспитания обучающихся, организационной культуры и обмена 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, обучающихся и выпускников на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением в вузе, инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства.

Все подразделения Университета формируют отчеты о результатах своей деятельности за текущий отчетный период, за год. Итоговый отчет о деятельности Университета за текущий год представлен в виде отчетов по основным процессам 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, филиалов.

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; 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.

SWOT-анализ деятельности СПбУТУиЭ

Таблица 1

	<p>Возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – постоянный приток населения в СПб; – устойчивый спрос на образование; – стабильный спрос на образовательные программы в области экономики, управления, юриспруденции, прикладная информатика, гуманитарной сфере (лингвистика, реклама, медиакоммуникации); – тенденции обучения через всю жизнь (непрерывное образование); – развитие информационных технологий и цифровых сервисов; – развитие онлайн образования и электронного обучения; – получение государственного задания на подготовку кадров; - расширение целевой аудитории для получения образования обучающихся из числа лиц инвалидов и лиц с ОВЗ; - создание на базе университета центра профориентации; - успешная маркетинговая стратегия, - узнаваемость вуза, формирование его позитивного имиджа в г. Санкт-Петербург, России в целом 	<p>Угрозы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – недостаточный уровень подготовки абитуриентов по дисциплинам (математика); – ценовой демпинг отдельными вузами, в т.ч на рынке онлайн-образования; – сложная демографическая ситуация, характеризующаяся волнообразным количеством потенциальных абитуриентов; – неустойчивая экономическая ситуация, падение платежеспособности населения и организаций; – пандемия и ее последствия; – увеличение расходов на эксплуатацию и содержание имущественного комплекса; – высокая конкуренция на рынке образования в СПб, наличие вузов -участников государственной поддержки (ТОП-100, Приоритет 2030); – растущий спрос на ИТ-направления и инженерные специальности; - недостаточный уровень цифровых компетенций преподавателей; - регулирование государством стоимости образовательных услуг
--	---	--

		-высокая конкуренция на рынке труда на квалифицированные кадры (управление, администрирование процессов, преподавание); -нестабильная экономическая и геополитическая ситуация в мире;
<p>Сильные стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Крупнейший частный вуз на Северо-Западе России; – широкий спектр предоставляемых услуг; – большой опыт работы на рынке образовательных услуг; – многоуровневая система образования; – налаженные партнерские и деловые отношения; – узнаваемый бренд; – собственные помещения; – современная инфраструктура; – опытный профессорско-преподавательский состав; – сеть филиалов; – налаженная система дистанционного обучения – международные программы сотрудничества 	<p>Поле СИВ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – укрепление позиций университета как методического, консалтингового и научного научно-образовательного центра; – развитие академической и прикладной науки в рамках партнерства, научно-методического руководства РАН; – поддержание и развитие партнерских связей власть, бизнес, образовательное и научное сообщества; – привлечение на площадку университета проведение мероприятий регионального и федерального уровня; – продвижение университета в регионах России; – 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; – участие в конкурсах профессионального мастерства ППС, работа в экспертных советах – признание качества; – развитие основных и ДО программ (лицензирование новых востребованных рынком труда образовательных программ, аккредитация); – формирование уникальных программ подготовки кадров; – расширение программ сотрудничества в т.ч. страны Востока. 	<p>Поле СЛВ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – активное вовлечение управленческих кадров университета в работе центров, советов, профсоюзов, в т.ч Минобрнауки РФ, Правительства г. Санкт-Петербурга; – выполнение НИР по договорам, комплексных, получение грантовой поддержки, публикационная активность учебной и научной литературы; – формирование системы сбора и распространения информации о внешней и внутренней оценке качества образовательных услуг, в т.ч предоставляемых негосударственным сектором; – совершенствование системы менеджмента качества; – системный мониторинг конкурентной ситуации; – продолжение работ по формированию преемственности через разные формы образования – расширение способов мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон;
<p>Слабые стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие КЦП; – отсутствие возможности получения финансовой поддержки, ограничения при участии в грантах вследствие негосударственного статуса Университета; – низкие позиции в рейтингах; – текучесть персонала; 	<p>Поле СИУ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – участие в конкурсе КЦП по программам ВО и СПО; – профессионально-общественная аккредитация ОП; – повышение узнаваемости вуза за счет новых программ, форм обучения и активного использования современных технологий; – повышение мотивации ППС; – организация повышения квалификации, переподготовки, 	<p>Поле СЛУ</p> <ul style="list-style-type: none"> – Развитие сотрудничества с сетевыми партнерами; – Развитие взаимодействия с проектами через Минобрнауки РФ, АНО Россия страна возможностей» – Развитие аналитических и консалтинговых услуг

<ul style="list-style-type: none"> – недостаточный уровень коммерциализации результатов НИР; – -недостаточный уровень интеграции образования, науки и бизнеса; – недостаточный уровень цифровых, психолого-педагогических, экономических компетенций у преподавателей; – - низкий уровень владения языками преподавателей; – недостаточный уровень приверженности преподавателей и работников целям университета, бренду, – отсутствие стипендиального фонда-важного инструмента мотивации обучающихся к обучению, научной работе и иным активностям 	<p>краткосрочным программам по востребованным компетенциям;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.; – участие студентов в проектах со стипендиальной, грантовой поддержкой. 	
--	---	--

Ректор Университета определил первого проректора (в части образовательной, воспитательной деятельности, информационно-библиотечным обеспечением), проректора по науке и международной деятельности (в части научно-исследовательской и международной деятельности, издательско-полиграфической деятельности) ответственными за мониторинг требований органов управления образованием, наукой и международной деятельностью 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

Система менеджмента качества распространяется на:

- а) образовательную деятельность, включая среднее профессиональное образование, высшее образование: бакалавриат, магистратура, аспирантура и дополнительное образование);
- б) научную деятельность в соответствии с реестром процессов и видами 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 – 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

Университетом разработана, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии, постоянно улучшается СМК, постоянно улучшается ее результативность с применением инструментов менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

В Руководстве по качеству представлено общее и полное описание процессов СМК и их взаимодействие.

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

Таблица 2

№	Наименование процесса	Напрямую связанные процессы
1 Основные процессы		
1.1	Образовательная деятельность	1.5, 3.4, 3.1
1.2	Научно-инновационная деятельность	1.5, 3.4, 3.1
1.3	Издательско-полиграфическая деятельность	1.5, 3.4, 3.1
1.4	Международная деятельность	1.1, 1.2, 1.4, 3.4, 3.1
1.5	Библиотечно-информационное обслуживание	1.1, 1.2, 1.4
2 Обеспечивающие процессы		
2.1	Управление персоналом	2.6, 3.3, 3.4
2.2	Финансово-экономическая деятельность	2.3, 2.5-2.8, 3.1, 3.4
2.3	Управление IT-инфраструктурой	2.3, 2.4
2.4	Управление инфраструктурой и производственной средой	2.2, 2.3
2.5	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	1.1-1.5, 2.1
2.6	Управление документацией	2.1, 3.1, 3.2
2.7	Реклама и связи с общественностью	1.3, 2.3, 2.8, 3.4
2.8	Маркетинг	2.6, 3.1, 3.4
3 Управляющие процессы		
3.1	Стратегическое планирование	1.1-1.5, 2.1, 3.3
3.2	Управление качеством	2.5, 3.3
3.3	Управление структурой	2.1, 2.5, 3.3
3.4	Управление рисками	1.1-3.2, 3.4

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

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 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.

5.1.2 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

Политика в области качества разработана, оформлена документально, утверждена ректором университета и поддерживается актуальном состоянии.

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, 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.
4. Поддержки ориентации на потребителя. Ответственные: ректор, первый проректор, руководитель службы качества.
5. Сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК.
Ответственный: первый проректор, руководитель службы качества.

6. Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 При планировании в системе менеджмента качества в виде планов стратегического развития, ежегодных планов учитываются внешние и внутренние факторы среды Университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и возможности.

6.1.2 В условиях высокой динамичности и нестабильности среды риск-ориентированный подход 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. При определении рисков и возможностей подлежат рассмотрению для:

- 1) обеспечения уверенности в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;
- 2) использования новых возможностей для развития Университета;
- 3) предотвращения или уменьшения нежелательного влияния рисков;
- 4) достижения улучшения.

При планировании деятельности на заседаниях Ученого совета, советов Институты, филиалов, педагогического совета Колледжа: учитываются:

- 1) действия по рассмотрению ранее определенных рисков и возможностей;
- 2) каким образом интегрировать и внедрить эти действия в процессы системы менеджмента качества ;
- 3) как оценить результативность действий.

Меры, разрабатываемые и применяемые в отношении рисков должны быть пропорциональны их возможному влиянию на соответствие услуги.

Варианты реагирования на риски, разрабатываемые Университетом могут включать избежание риска, допущение риска с тем, чтобы определить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности и последствий, разделение риска и сдерживание его путем принятия решения, основанного на фактах.

Возможности могут привести к принятию и использованию новых практик, запуску новой услуги, открытию новых заинтересованных сторон, рынков, построению партнерских отношений, использованию новых технологий и иных желаемых возможностей.

6.1.3 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. Достигнутые результаты регистрируются в протоколах, отчетах.

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 и службу качества.

Ответственность за доведения целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений.

При планировании в системе менеджмента качества понимается разработка и внедрение системы менеджмента качества, основанной на понимании организации и ее среды, учета факторов, понимании потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, определении рисков и возможностей,

А) 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.

Б) Цели в области качества на учебный год устанавливаются также с учетом Политики в области качества в виде Плана мероприятий на соответствующий учебный год (в целом по университету (филиалам) и (или) направлениям деятельности). Цели измеримы, учитывают применимые требования. При планировании действий по достижению целей в области качества определяются: содержание мероприятия, сроки, ответственное лицо (подразделение), ресурсы и механизм оценки результатов.

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.

6.2.2. 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.

6.3 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 отвечает за поддержание работоспособности СМК Университета по мере внесенных 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:

- 2.1 Управление персоналом
- 2.2 Финансово-экономическая деятельность
- 2.3 Управление ИТ-инфраструктурой
- 2.4 Управление инфраструктурой и производственной средой
- 2.5 Обеспечение безопасности жизнедеятельности
- 2.6 Управление документацией
- 2.7 Реклама и связи с общественностью
- 2.8 Маркетинг

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 «Управление персоналом».

Деятельность по процессу описана в следующих нормативных документах:

- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Правила внутреннего трудового распорядка СПбУТУиЭ;
- Положение о порядке замещения должностей научно-педагогических работников;
- Положение о кадровом резерве для выдвижения на руководящие должности;
- Положение об адаптации персонала;
- Положение об обучении персонала;
- Положение о порядке проведения аттестации работников СПбУТУиЭ;

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 «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.

Деятельность по процессу описана в следующих нормативных документах:

Управление ИТ-инфраструктурой

Политика информационной безопасности

Положение об обеспечении парольной защиты

Положение об обеспечении антивирусной защиты

Политика о защите персональных данных

Положение об управлении доступом к информационным системам персональных данных

Положение об организации и проведении работ по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных

Процесс «Обеспечение безопасности жизнедеятельности» направлен на создание безопасных и комфортных условий жизнедеятельности сотрудников и обучающихся, а также формирование условий деятельности, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучающихся 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 СПбУТУиЭ;

Положение о порядке организации и проведения медицинских осмотров 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 научной и 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 источниках: 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, ФГОС СПО. ФГТ аспирантуры, 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 и обучающиеся Университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для обучения и 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 Управление издательско-полиграфической деятельностью и карте процесса.

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:

- Политика Библиотеки Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики в области качества
- Положение «О библиотеке СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ

- Положение «Правила пользования библиотекой СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ
- Положение «Правила пользования электронным читальным залом доступа к фондам Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина в СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ
- Положение «О формировании фонда библиотеки СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ
- Положение «Об электронном каталоге библиотеки СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ
- Положение «О платных услугах библиотеки СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ
- Положение «Об электронно-библиотечной системе СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ
- Положение «О сайте библиотеки СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ
- Положение «О Комиссии по возрастной классификации информационной продукции библиотеки СПбУТУиЭ» П СМК СПбУТУиЭ
- Положение «О порядке классификации информационной продукции, находящийся в фондах библиотеки СПбУТУиЭ и размещения знака информационной продукции» П СМК СПбУТУиЭ
- Регламент «Предоставление доступа к электронным информационным ресурсам СПбУТУиЭ. Определение понятий» П СМК СПбУТУиЭ
- Порядок «Обеспечение информационными ресурсами основных и дополнительных программ в СПбУТУиЭ» П СМК 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 Институтов, Колледжа, филиалов обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по Институту, Колледжу, филиалу;
- заседания совета института, филиала, педагогического совета колледжа;
- собрания коллектива Института, Колледжа, филиала;
- корпоративную сеть.

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

Первый проректор 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:

- заседания ректората;
- конференция-совещание с филиалами, институтами;
- совещания заведующих кафедрами;
- собрания трудовых коллективов Университета, филиалов, Институтов, 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

СТО СМК СПбУТУиЭ УП-3.2-01-2021	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
------------------------------------	-------------------------

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
9.2.2	Программы внутренних аудитов, устанавливающие их периодичность, а также методы проведения, ответственность, планируемые для проверки требования и предоставление отчетности	СТО-СМК-9.02-01-2018 «Внутренний аудит»	СК
7.1.5.1	Свидетельства пригодности ресурсов для мониторинга и измерений	Отчеты о поверках и калибровках СИ	Служба главного инженера
8.2.3.1.	Документированные требования, установленные потребителем	ФГОС ВО, СПО, ФГОС/ФГТ аспирантура, профессиональные стандарты, договора на оказание образовательных услуг, договора на проведение НИР и НИОКР с заказчиками	Первый проректор, Институт образовательных программ, проректор по науке и международной деятельности
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, Институт образовательных программ, проректор по науке и международной деятельности Институты, Колледж. филиалы
8.2.4	Изменения документированных требований к продукции и услугам	Протоколы заседаний ученого совета, институтов и заседаний кафедр	Ученый совет, первый проректор, Институт образовательных программ, Институты, Колледж. филиалы

8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	ФГОС ВО, СПО, ФГОС/ФГТ аспирантура, профессиональные стандарты, приказы Министерства науки и высшего образования РФ, Минпросвещения РФ	Ученый совет, первый проректор, Институт образовательных программ, проректор по науке и международной деятельности Институты, Колледж. филиалы
8.3.4	Проведенные действия по анализу при управлении проектированием и разработкой	Протоколы заседаний ученого совета, институтов/ и заседаний кафедр	Ученый совет, первый проректор, Институт образовательных программ, проректор по науке и международной деятельности Институты, Колледж. филиалы
8.3.6	Действия по изменениям во время и после проектирования и разработки	Протоколы заседаний ученого совета, институтов/факультетов и заседаний кафедр	Ученый совет, первый проректор, Институт образовательных программ, проректор по науке и международной деятельности Институты, Колледж. филиалы
8.5.2	Информация, необходимая для обеспечения прослеживаемости	Студенческие билеты и зачетные книжки, списки студентов	Институт образовательных программ, Институты, Колледж. филиалы
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, юридический отдел, приемная комиссия, Институты, Колледж. филиалы
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. филиалы кафедры
8.6	Информация о выпуске продукции или услуги, включающая свидетельства соответствия критериям приемки и сведения о лицах,	Приказы об отчислении студентов в связи с их успешным окончанием	Институт образовательных программ, Институты, Колледж. филиалы

СТО СМК СПбУТУиЭ УП-3.2-01-2021	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
--	--------------------------------

	санкционировавших выпуск продукции или услуг	Университета, заполненные ведомости по результатам работы ГЭК, отчеты председателей ГЭК	
9.1.1	Результаты деятельности организации и оценка результативности СМК	Отчет о работе Университета, отчет об анализе СМК со стороны руководства стороны руководства	Ректор, первый проректор, 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, 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, СК, Ученый совет, Институты, Колледж. филиалы, 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 «Управление документацией»;
- СТО СМК СПбУТУиЭ «Инструкция по делопроизводству»;
- Положения о структурных подразделениях;

Методические инструкции;

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.

СТО, входящие в состав документации СМК, разрабатываются первым проректором, 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 и Служба качества.

СТО и Положения разрабатываются в соответствии с требованиями утвержденного СТО «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 (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 «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

СТО СМК СПбУТУиЭ УП-3.2-01-2021	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
------------------------------------	-------------------------

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

Таблица 4 – Матрица ответственности за процессы СМК

№	Наименование процесса	Владелец процесса	Напрямую связанные процессы
1 Основные процессы			
1.1	Образовательная деятельность	Первый проректор	1.5, 3.4, 3.1
1.2	Научно-инновационная деятельность	Проректор по научной работе	1.5, 3.4, 3.1
1.3	Издательско-полиграфическая деятельность	Начальник издательства	1.5, 3.4, 3.1
1.4	Международная деятельность	Проректор по внешним связям и работе с абитуриентами	1.1, 1.2, 1.4, 3.4, 3.1
1.5	Библиотечно-информационное обслуживание	Директор библиотеки	1.1, 1.2, 1.4
2 Обеспечивающие процессы			
2.1	Управление персоналом	Директор департамента по управлению человеческими ресурсами	2.6, 3.3, 3.4
2.2	Финансово-экономическая деятельность	Директор по экономическому развитию - главный бухгалтер	2.3, 2.5, 2.8, 3.4, 3.1
2.3	Управление ИТ-инфраструктурой	Начальник отдела информационно-технического обеспечения	2.3, 2.4
2.4	Управление инфраструктурой и производственной средой	Управляющий делами	2.2, 2.3
2.5	Обеспечение безопасности жизнедеятельности		1.1-1.5, 2.1
2.6	Управление документацией	Начальник общего отдела	2.1, 3.1, 3.2
2.7	Реклама и связи с общественностью	Начальник Управления рекламы и информационного продвижения	1.3, 2.3, 2.8, 3.4
2.8	Маркетинг		2.6, 3.1, 3.4
3 Управляющие процессы			
3.1	Стратегическое планирование	Ректор	1.1-1.5, 2.1, 3.3
3.2	Управление качеством	Руководитель службы качества	2.5, 3.4
3.3	Управление структурой	Ректор	2.1, 2.5, 3.4
3.4	Управление рисками	Ректор	1.1-3.2, 3.4

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 2.8 «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 2.8 «Маркетинг» и в соответствии с установленными требованиями Министерства науки и высшего образования РФ, Министерства просвещения РФ, законодательных актов в области образования в РФ, ФГОС ВО, ФГОС СПО, ФГТ аспирантура, 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, Министерства просвещения 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, ФГТ аспирантуры, лицензионных требованиях и аккредитационных показателях 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;
- отчеты о деятельности по основным видам деятельности университета.

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 «Образовательная деятельность», 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), дополнительного образования по соответствующим направлениям подготовки Университета, прием и выпуск обучающихся, трудоустройство.

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, СТО СМК СПбУТУиЭ 8.03-01 Проектирование и разработка дополнительных образовательных программ

Результатом процесса является создание комплекта документов, обеспечивающих подготовку по основным и дополнительным образовательным программам, реализуемых в Университете.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Подпроцесс 1.1.1 Проектирование, разработка и реализация образовательных программ (СПО, ВО, ДО), согласно карте процесса:

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

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 ОП высшего и последиplomного образования;
- научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований.

Университет применяет средства управления процессом проектирования и разработки в соответствии с требованиями Положения о порядке разработки и утверждения ОП 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.

8.3.4 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 ОП проводится по процедуре, аналогичной той, по которой осуществляется проектирование и разработка ОП. При внесении изменений учитывается влияние этих изменений на всю действующую документацию.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Процесс «Управление инфраструктурой и производственной средой» реализует требования п. 7.1.4 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 СТО СМК согласно номенклатуре Управления делами.

Процесс «Образовательная деятельность» 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 «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 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ, а также приказов 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 «Организация воспитательной работы».

Процесс «Научно-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.

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 «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 государственной аттестации студентов. Для документированная информация о верификациях регистрируется хранится в соответствии с действующим законодательством.

Реализация услуг научно-исследовательского характера подтверждается приемосдаточными 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 9.02-03-2018 «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 (для всех процессов 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;
- 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 переподготовке, 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;
- 2) предприятий (организаций, учреждений) – работодателей – директор института образовательных программ;
- 3) заказчиков научных исследований и разработок – проректор по науке и международной деятельности;
- 4) Министерства науки и высшего образования РФ, Минпросвещения РФ, Рособнадзор – сбор информации для выполнения законодательных требований в области образования – первый проректор;
- 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 (бакалавриат, магистратура), ФГОС СПО проводит Институт образовательных программ, требованиям ФГОС ВО, ФГТ по программам подготовки научно-педагогических кадров – проректор по науке и международной деятельности, по программам дополнительного образования - Институт дополнительного образования на постоянной основе (ответственный – первый проректор). Анализ и оценка соответствия научной продукции требованиям заказчиков проводится комиссиями по приемке результатов НИР и НИОКР (ответственный – проректор по науке и международной деятельности). Анализ и оценка степени удовлетворенности потребителей проводится ректором, проректорам, 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).

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 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 9.02-01-2018 Внутренний аудит СМК.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Первый проректор ежегодно совместно с руководителем службы качества составляет отчет по результатам функционирования СМК (до 1 мая 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. Отчет 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 обсуждается и утверждается в установленном Университетом порядке. На основе отчётов первого проректора ректор Университета даёт 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, воспитательной 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.

