



Негосударственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Санкт-Петербургский университет управления и экономики»

Руководство по системе менеджмента качества СПбУУиЭ

РК-СМК-4.2.2/6-2015

**ОДОБРЕНО**  
Ученым советом СПбУУиЭ  
« 03 » ноября 2015 г.  
Протокол № 345



**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор СПбУУиЭ  
О.Г. Смешко  
« 05 » ноября 2015 г.

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### РУКОВОДСТВО ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СПбУУиЭ

РК-СМК-4.2.2/6-2015

Редакция 7

Вводится повторно

Дата введения « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

Санкт-Петербург  
2015

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Руководитель службы качества	Т.А. Борисова <i>Т.А. Борисова</i>	02.11.15 г.
Редакция 7	Экземпляр	Страниц <u>51</u>	



© СПбУУиЭ, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименования разделов	Стр.
	Введение	3
	Сведения об СПбУУиЭ	4
1	Область применения системы менеджмента качества	7
2	Основные документы для построения системы менеджмента качества	7
3	Термины и сокращения	8
4	Система менеджмента качества	11
5	Деятельность руководства в системе менеджмента качества (ответственность руководства)	18
6	Менеджмент ресурсов	30
7	Процессы жизненного цикла продукции	33
8	Измерение, анализ и улучшение	40
	Приложения	45
	Приложение 1. Модель СМК СПбУУиЭ	46
	Приложение 2. Миссия СПбУУиЭ	47
	Приложение 3. Организационная структура СМК СПбУУиЭ	48
	Приложение 4. Современные принципы менеджмента качества	49
	Лист ознакомления персонала с РК-СМК-4.2.2/7-2015	51



## ВВЕДЕНИЕ

Документ СМК-РК-4.2.2 (7.0) 2015 «Руководство по системе менеджмента качества» (далее – РК) определяет требования стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) применимо к системе менеджмента качества (далее СМК) и деятельности Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский университет управления и экономики» (далее – СПбУУиЭ, Университет), его региональных институтов и филиалов. Настоящее РК вводится взамен СМК-РК-4.2.2 (6.0), утвержденного в 2014 г.

Целью введения РК является необходимость организации работ в СПбУУиЭ (включая региональные институты и филиалы) по постоянному совершенствованию сертифицированной системы менеджмента качества (далее – СМК) и проведения контрольных, мониторинговых процедур в соответствии с требованиями стандартов ISO.

РК является основным документом СМК, включающим в себя:

- Политику СПбУУиЭ в области качества;
- область применения системы менеджмента качества (далее СМК), включая обоснование исключений;
- структуру СПбУУиЭ и организационную структуру, включая распределение ответственности и полномочий;
- описание последовательности и взаимосвязи процессов СМК со ссылками на соответствующие документы;
- структуру документации СМК и ссылки на разработанные для нее документированные процедуры;
- практические меры по планированию, обеспечению, поддержанию и непрерывному улучшению СМК СПбУУиЭ, включая внутренние и внешние аудиты.

В своей содержательной части РК соответствует Закону Российской Федерации № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации, Уставом СПбУУиЭ, положениями об институтах/филиалах СПбУУиЭ, иными локальными нормативно-правовыми актами СПбУУиЭ, нормативными документами в области СМК:

- ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT);
- «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)»;
- ISO/ IWA 2:2007 (E) Системы менеджмента качества. Руководства (рекомендации) по применению ISO 9001:2000 в образовании.

Настоящее РК является собственностью СПбУУиЭ и не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без письменного разрешения ректора СПбУУиЭ. Структура данного РК соответствует ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT).

## Сведения о СПбУУиЭ

СПбУУиЭ – негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования Федерального подчинения, реализующее, в том числе, образовательные про-



граммы среднего (полного) общего, среднего профессионального, высшего образования, послевузовского и дополнительного профессионального образования, дополнительного образования российских и зарубежных граждан.

СПБУУиЭ является юридическим лицом, действующим на основании Устава, осуществляет образовательные услуги в области экономики, юриспруденции, менеджмента, социально-культурного сервиса и туризма, а также другие услуги, предусмотренные Уставом.

СПБУУиЭ – высшее учебное заведение, деятельность которого направлена на развитие образования, экономики, юриспруденции, науки и культуры в целом, путем проведения фундаментальных научных исследований и обучения по широкому спектру естественнонаучных, гуманитарных и других направлений.

Университет позиционирует себя и видит свою миссию как один из ведущих центров развития образования, науки и культуры Северо-Западного Федерального округа России, способствующего распространению научных знаний и фокусирующим свою миссию на социальной ценности образовательной и научной деятельности. Помимо образовательной деятельности, университет осуществляет культурно-просветительскую деятельность среди населения, оказывает бесплатную юридическую помощь населению.

Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский университет управления и экономики» был образован как «Санкт-Петербургский институт управления и экономики» в 1994 г. (с 1990 по 1994 г. – НОУ «Высшая школа управленческих кадров»). В 2005 г. решением аккредитационной коллегии Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (далее Рособрнадзор) вузу был присвоен статус по виду «академия» и наименование «Санкт-Петербургская академия управления и экономики». В 2011 г. решением аккредитационной коллегии Рособрнадзора вузу был присвоен статус по виду «университет» и наименование «Санкт-Петербургский университет управления и экономики». Многоуровневая система образования, сложившаяся в СПбУУиЭ, включает все этапы обучения специалистов. В СПбУУиЭ ведется подготовка абитуриентов, осуществляется обучение по образовательным программам:

- основного общего образования;
- среднего (полного) общего образования;
- среднего профессионального образования (колледж);
- высшего образования (подготовка бакалавров, магистров и специалистов);
- послевузовского профессионального образования (подготовка аспирантов, докторантов);
- дополнительного образования (в том числе, переподготовки и повышения квалификации).

***В настоящее время в состав СПбУУиЭ входят:***

- *Институты*
  - Гуманитарных и социальных наук;
  - Юридический;
  - Экономики, менеджмента и информационных технологий;
  - Подготовки кадров высшей квалификации;
  - Довузовского образования;
  - Электронного обучения;
  - Международных программ.
- *Центр дополнительного образования.*
- *10 обособленных структурных подразделений:*



- Алтайский, Калининградский, Красноярский, Магаданский, Мурманский, Рязанский, Смоленский, Якутский институты;
- Киришский, Новосибирский филиалы.

Контингент обучающихся всех форм обучения в период 2009-2015 гг. составлял в головном вузе до 4500 – 5000 чел., в региональных институтах, филиалах до 20000 – 23000 чел. В собственности СПбУУиЭ имеется автопарк, спортивно-оздоровительный центр, общежитие и учебно-гостиничный комплекс.

СПбУУиЭ, в соответствии с его Уставом и законодательством РФ, помимо оказания образовательных услуг осуществляет иные виды деятельности в отношении лиц, не являющихся работниками или обучающимися (выступает аутсорсером), в том числе:

- экспертную деятельность (по подготовке заключений к изданию учебной и научной литературы, рецензированию научно-исследовательских работ, введению новых образовательных программ по направлениям подготовки в установленной сфере и др.);
- разработку аналитических, фундаментальных и прикладных научно-исследовательских трудов, а также реализацию прав на них;
- выпуск и реализацию аудиовизуальной продукции, обучающих программ, информационных и других материалов;
- предоставление библиотечных услуг и услуг по пользованию архивами;
- консультационные (консалтинговые), информационные и маркетинговые услуги в установленной сфере деятельности;
- предоставление юридических услуг, в том числе проведение экспертиз и консультирование;
- спортивную и физкультурно-оздоровительную деятельность;
- экскурсионную деятельность;
- рекламную и издательско-полиграфическую деятельность;
- организацию и проведение стажировок и практик граждан РФ за рубежом, международное сотрудничество по направлениям деятельности университета;
- организацию и проведение семинаров, симпозиумов, конференций (в том числе с участием иностранных юридических и физических лиц) по направлениям деятельности университета;
- транспортные услуги;
- услуги по предоставлению в аренду учебных и иных помещений, организации проживания в общежитии и гостиничном комплексе.

Система образования в университете позволяет решать актуальные задачи профессионального роста: получить высшее образование в сокращенные сроки, высшее образование по второй специальности/направлению подготовки (в том числе, в форме экстерната), пройти курсы переподготовки и повышения квалификации. Практическая подготовка в стенах университета подкрепляется фундаментальностью образования, что достигается, в первую очередь, благодаря штату высокопрофессионального профессорско-преподавательского состава. Осуществляется обучение в аспирантуре по нескольким специальностям/направлениям. Обучение в докторантуре проводится по специальности научных работников 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством.

Образовательная и научно-исследовательская деятельность в СПбУУиЭ осуществляется в строгом соответствии с лицензионными, аккредитационными нормативами, предписываемыми Рособрнадзором, Росаккредагентством РФ, Минобрнауки РФ и др.



В 2007 г. в СПбУУиЭ была внедрена СМК, соответствующая требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и базирующаяся на документах:

- стандарты серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008);
- «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)».

В 2010 г. СМК СПбУУиЭ (головной вуз) и 14 (по состоянию на 2010 г.) региональных институтов/филиалов была впервые сертифицирована на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования. Органом по сертификации выступил ООО «Тест-Санкт-Петербург». В 2013 г. СПбУУиЭ и 11 региональных институтов/филиалов успешно прошли ресертификацию СМК. По состоянию на 2015 г. в СПбУУиЭ функционирует 10 региональных институтов/ филиалов, действие сертификата СМК в которых подтверждено по результатам инспекционных аудитов СМК (ноябрь-декабрь 2014 г.).

### Юридический статус

*Организационно-правовая форма:* Негосударственное образовательное учреждение.

*Государственный аккредитационный статус:* Высшее учебное заведение.

*Вид образовательного учреждения:* Университет.

### Местонахождение и средства связи

*Юридический / фактический адрес:*

Россия, 190103, г. Санкт-Петербург, Лермонтовский пр., д.44, лит.А.

Телефон: (812)575-03-00; факс: (812)575-02-70

E-mail: [rector@spbume.ru](mailto:rector@spbume.ru)

Официальный сайт: [www.spbume.ru](http://www.spbume.ru)

### Адреса местоположения корпусов

*Учебно-лабораторный комплекс «Лермонтовский»:* 190103, г. Санкт-Петербург, Лермонтовский пр., д.44 лит.А.

*Учебно-гостиничный комплекс «Пушкинский»:* г. Санкт-Петербург, пос. Шушары, ул. Первомайская, д.1.

### Область применения системы менеджмента качества СПбУУиЭ

СМК-РК-4.2.2, редакция 7.0 «Руководство по системе менеджмента качества» представляет полное описание СМК СПбУУиЭ, разработанной в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT).

СМК, описанная в настоящем РК, применима к ведению образовательной деятельности по программам высшего, среднего профессионального и дополнительного профессионального образования (переподготовка и повышение квалификации), по программам дополнительного образования российских и зарубежных граждан, научно-исследовательской деятельности, издательско-полиграфической деятельности, предоставлению библиотечных услуг и услуг по пользованию архивами.

Основными видами услуг/ продукции СПбУУиЭ являются:

- образовательные услуги;



- научно-исследовательские разработки (проекты).  
В СПбУУиЭ выделены следующие категории взаимосвязанных процессов:
- процессы по реализации функций высшего руководства (ответственность руководства);
- процессы менеджмента ресурсов;
- процессы жизненного цикла образовательной услуги (основные процессы);
- процессы измерения, анализа, улучшения.

Все требования основных групп процессов СМК полностью применимы к деятельности университета и соответствуют предлагаемой продукции на рынке образовательных услуг.

Руководство СПбУУиЭ несет ответственность за качество выполнения образовательных услуг, отвечающих всем требованиям, согласно ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) (ранее: ГОСТ Р ИСО 9001-2008).

## 2 Основные документы для построения СМК

1. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) (ранее: ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования).

2. ГОСТ Р 52614.2 – 2006 Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования.

3. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества.

4. ISO/ IWA 2:2007 (E) Системы менеджмента качества. Руководства (рекомендации) по применению ISO 9001:2000 в образовании.

5. «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)».

## Политика СПбУУиЭ в области качества СПбУУиЭ

Санкт-Петербургский университет управления и экономики – инновационное образовательное учреждение России, обеспечивающее стабильно высокий уровень качества подготовки выпускников.

Наша цель – эффективная реализация образовательных и научно-исследовательских инновационных проектов, направленных на развитие страны посредством подготовки кадров, обладающих высоким общекультурным уровнем, востребованными профессиональными компетенциями, гражданской позицией и высоким уровнем самоорганизации.

Нами определены следующие цели в области качества:

- инновационная активность и лидерство руководства Университета в области гарантий качества образовательной и научной деятельности и планирования улучшений;
- постоянный анализ и прогнозирование требований всех групп потребителей к уровню и содержанию подготовки выпускников и интеллектуальной продукции Университета;
- подготовка выпускников, чьи компетенции соответствуют как российским, так и мировым образовательным стандартам, требованиям европейского бизнес-образования, способствуют реализации социальных ожиданий молодого поколения и повышению эффективности отечественного производства;
- интеграция образования, науки и инновационной деятельности, внедрение инновационных технологий в образовательный и научный процесс, формирование малых инновационных предприятий на базе Университета;



– формирование корпоративной культуры, способствующей мотивации преподавателей и сотрудников к постоянному развитию, воспитанию обучающихся и развитию студенческого самоуправления.

Для реализации настоящей Политики в Университете внедрена и сертифицирована постоянно совершенствующаяся система менеджмента качества, основанная на требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008) и «Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве».

Руководство Университета берет на себя обязательства по созданию условий, необходимых для достижения главной цели, обеспечивает понимание и внедрение настоящей Политики на всех уровнях организации и несет за это ответственность.

Данный текст «Политики» утвержден 21.09.2011 г.

### 3 Термины и сокращения

В настоящем РК используются следующие термины и сокращения:

**Аудит** – систематический, независимый и документированный процесс получения **свидетельств аудита** и объективного их оценивания, с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

**Аутсорсинг** – передача традиционных, не ключевых функций организации внешним исполнителям – аутсорсерам, субподрядчикам, высококвалифицированным специалистам сторонней фирмы; отказ от собственного бизнес-процесса. Разновидность кооперирования.

**Валидация** – документированное подтверждение соответствия процесса, качества конечного продукта действующим регламентам и/или требованиям нормативной документации, доказывающее, что методика, процесс, деятельность или система действительно приводят к ожидаемым результатам.

**Верификация** – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**Владелец процесса** – лицо, ответственное за перспективное планирование, ресурсное обеспечение, анализ и эффективность процесса.

**Документированная процедура** – это процедура, которая разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

**Записи** – документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов.

**Измерение, анализ и улучшение** – процессы измерения, анализа и улучшения.

**Качество образования** – степень удовлетворения потребностей национальной экономики, как в количественном, так и в качественном обеспечении специалистами определенной квалификации, обладающими необходимыми знаниями, умениями и навыками, уровнем культуры и способными наиболее эффективно выполнять определенный вид профессиональной деятельности.

**Корректирующие действия** – действия, принятые для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Критерии аудита** – совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок.

**Мониторинг** – проведение запланированных наблюдений или изменений параметров в контрольных точках процесса с целью своевременного обнаружения их выхода за предельные значения и получения необходимой информации для выработки корректирующих и предупреждающих действий.



**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Обеспечивающий процесс** – процесс, результатом которого является создание необходимых условий для осуществления одного или нескольких процессов.

**Образовательная услуга** – объем учебной и научной информации как суммы знаний общеобразовательного и специального характера и практических навыков, передаваемых личности по определенной программе.

**Образовательный процесс** – процесс взаимодействия преподавателей и студентов, в котором происходит «последовательное увеличение переработанной и усвоенной студентами информации (знаний), результатом которого является сознание трудового потенциала специалиста».

**Ответственность руководства** – процессы по реализации функций высшего руководства.

**Основной (ключевой) процесс** – все процессы, определяющие приоритетные направления деятельности СПбУиЭ, объединенные в группу процессов **жизненного цикла образовательной услуги**, результатом которых является выпуск продукции или оказание услуги.

**Предупреждающие действия** – действия, принятые для устранения причины потенциального несоответствия.

**Процесс менеджмента** – процесс, результатом которого является повышение результативности и (или) эффективности одного или нескольких основных или обеспечивающих процессов.

**Результат образовательного процесса** – образовательная услуга, которая является видом нематериальной продукции.

**Результат процессов и других видов деятельности университета** (помимо образовательного) – научно-техническая продукция/услуги, интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и/или образовательной услуги, учебно-методическая продукция, издательско-полиграфическая продукция/услуги, библиотечно-информационные услуги и т.д.

**Руководитель процесса** – должностное лицо, являющееся «хозяйном», «собственником» процесса. Лицо, ответственное за перспективное планирование, ресурсное обеспечение, анализ и эффективность процесса.

**Руководство по качеству** – документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

**Свидетельство аудита** – записи, изложение фактов или другая информация, связанная с критериями аудита, которая может быть проверена.

**Соответствие** – выполнение требования.

**Статус процесса** – состояние процесса в отчетный период времени, характеризующее степень его соответствия установленным требованиям, а также результативностью процесса.

Также могут существовать следующие варианты статуса процесса:

- процесс прошел аудит, соответствует установленным требованиям и результативен;
- процесс прошел аудит, соответствует требованиям, но не результативен;
- процесс прошел аудит, не соответствует установленным требованиям;
- процесс не подвергнут аудиту.

**Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

**Управление документацией** – документированная процедура по управлению документацией вуза, определяющая правила ее содержания и построения, порядок выпуска, распространения, пересмотра и изъятия из обращения.



**Управление записями СМК** – разработка формы, идентификация, ведение, хранение, защита, восстановление, изъятие, архивация, ответственность, осуществляемая в соответствии с СТО СМК «Управление записями».

Другие термины и определения, используемые в данном РК, соответствуют ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT); ГОСТ Р ИСО 9001-2008; ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005) и/или локальной нормативной документации СПбУУиЭ:

**ВО** – высшее образование

**ГОСТ (Р)** – Государственный стандарт (РФ)

**ГОС** – Государственный образовательный стандарт

**ДИ** – должностная инструкция

**КД** – корректирующие действия

**КиПД** – корректирующие и предупреждающие действия

**Минобрнауки** – Министерство образования и науки Российской Федерации

**ОУ** – образовательное учреждение

**ПД** – предупреждающие действия

**П** – положение

**РК** – руководство по качеству

**Рособрнадзор** – Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки

**РФ** – Российская Федерация

**СМК** – система менеджмента качества

**СПбУУиЭ** – Санкт-Петербургский университет управления и экономики

**СТО** – стандарт организации

**ФГОС, ФГОС+** – Федеральный(ые) Государственный(ые) образовательный(ые) стандарт(ы)

**ENQA (the European Association for Quality Assurance in Higher Education)** – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании. Основана в 2000 г. странами-участниками Болонского соглашения (до 2004 г. под названием «European Network for Quality Assurance in Higher Education»). Членство в ассоциации открыто для всех агентств контроля качества образования в странах, подписавших Болонскую декларацию. В 2009 г. решением Правления статус полноправного члена ENQA был присвоен ФГУ «Росаккредагентство».

**ISO (International Organization for Standardization)** – международная организация по стандартизации, занимающаяся выпуском стандартов. Создана в 1946 г. 25 национальными организациями по стандартизации. СССР являлся одним из основателей организации; Россия стала членом ISO (русскоязычное написание – ИСО) как правопреемник СССР, с 2005 г. – член Совета ISO.

**IWA** – международное рабочее соглашение членов ИСО (международной организации по стандартизации). Соглашение IWA 2:2007 (E) – рекомендации по применению ИСО в образовании.

**TQM (Total Quality Management)** – всеобщее управление качеством; общеорганизационный метод непрерывного повышения качества процессов.



#### 4 Система менеджмента качества СПбУУиЭ

##### 4.1 Общие требования.

В СПбУУиЭ разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) (ранее – ГОСТ Р ИСО 9001) с целью постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон.

СМК СПбУУиЭ базируется на принципах менеджмента качества, установленных в ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) (ранее ГОСТ Р ИСО 9001-2008) и разработана на основе процессного подхода. Процессы СМК рассматриваются с позиций добавленной ценности для потребителей образовательных услуг и других заинтересованных сторон, определенных университетом.

В Таблице 1 приведен реестр процессов, соответствующих требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 и описанных документами СМК университета.

В СМК СПбУУиЭ применяются следующие формы управления деятельностью:

- процессная;
- проектная.

Состав процессов СМК на текущий период определяется на основании:

- текущих измерений требований потребителей;
- стратегии и политики в области качества, вытекающей из стратегических намерений университета и требований потребителей;
- целей, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

Менеджмент процессов осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) (ранее – ГОСТ Р ИСО 9001-2008). В основных процессах идентифицирована деятельность, которая может быть передана на выполнение сторонним организациям/ предприятиям (прохождение практик, стажировки, в том числе, за рубежом, программы академического обмена студентами и преподавателями, программы «двойных дипломов», совместные научно-исследовательские работы, полиграфическая деятельность и т.д.). Также сторонние организации/ предприятия задействованы в выполнении обеспечивающих (вспомогательных) процессов, подпроцессов, видов деятельности, не оказывающих существенное влияние на качество основных (образовательных, научно-исследовательских) услуг (организация общественного питания, ремонт помещений и т.д.).

Процессы СМК СПбУУиЭ, региональных институтов и филиалов представлены в Таблицах 1-2.



Таблица 1 – Реестр процессов в рамках СМК СПбУУиЭ

№ *	Наименование вуза: НОУ ВПО СПбУУиЭ Наименования процессов	Примечания
<b>1.</b>	<b>Деятельность руководства в СМК</b>	
1.1	Политика и цели в области качества	Инвариантное ядро
1.2	Планирование, анализ и развитие СМК	
1.3	Распределение ответственности и полномочий	
1.4	Информирование общества	
1.5	Финансирование СМК	
<b>2.</b>	<b>Основные процессы</b>	
2.1	Проектирование и разработка основных образовательных программ (СПО, ВО)	
2.2	Довузовская подготовка и прием студентов	
2.3	Реализация основных образовательных программ (СПО, ВО)	
2.4	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	
2.5	Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного образования, программ дополнительного профессионального образования	
2.6	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)	
2.7	Научно-исследовательская деятельность	
2.8	Маркетинг (рынка научных, образовательных услуг)	
2.9	Библиотечное и информационное обслуживание	
2.10	Редакционно-издательская деятельность	
<b>3.</b>	<b>Обеспечивающие процессы</b>	
3.1	Управление персоналом и студенческим контингентом	
3.2	Управление образовательной средой	
3.3	Управление документацией (записями) и архивами	
3.4	Международная деятельность	
3.9	Управление закупками	
3.5	Управление инфраструктурой и производственной средой	
3.6	Управление IT-инфраструктурой	
3.7	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	
<b>4.</b>	<b>Процессы измерения, анализа и улучшения</b>	
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов	Инвариантное ядро
4.2	Управление несоответствиями	
4.3	Улучшение процессов	
4.5	Корректирующие и предупреждающие действия	



Таблица 2 – Базовый реестр процессов СМК региональных институтов/ филиалов СПбУУиЭ <sup>1</sup>

Наименование вуза: _____ – филиал СПбУУиЭ		
№ *	Наименования процессов	Примечания
<b>1.</b>	<b>Деятельность руководства в СМК</b>	
1.1.1	Политика и цели в области качества	Инвариантное ядро
1.1.2	Планирование, анализ и развитие СМК	
1.1.3	Распределение ответственности и полномочий	
1.1.4	Информирование общества	
1.1.5	Финансирование СМК	
<b>2.</b>	<b>Основные процессы</b>	
2.1	Довузовская подготовка и прием студентов	Довузовская подготовка – при наличии
2.2	Реализация основных образовательных программ (СПО, ВО)	
2.3	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	
2.4	Реализация программ дополнительного образования	При наличии
2.5	Научно-исследовательская деятельность	
2.6	Маркетинг (рынка научных, образовательных услуг)	
2.7	Библиотечное и информационное обслуживание	
<b>3.</b>	<b>Обеспечивающие процессы</b>	
3.1	Управление персоналом и студенческим контингентом	
3.2	Управление образовательной средой	
3.3	Управление документацией (записями) и архивами	
3.4	Международная деятельность	При наличии
3.5	Управление закупками	
3.6	Управление инфраструктурой и производственной средой	
3.7	Управление IT-инфраструктурой	При наличии
3.8	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	
<b>4.</b>	<b>Процессы измерения, анализа и улучшения</b>	
4.1.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов	Инвариантное ядро
4.1.2	Управление несоответствиями	
4.1.3	Улучшение процессов	
4.1.5	Корректирующие и предупреждающие действия	

<sup>1</sup> **Примечание к таблице 2:**

Базовый реестр процессов региональных институтов/ филиалов СПбУУиЭ может быть скорректирован в соответствии с организационной структурой, стратегическим планом развития регионального института/филиала и утвержден приказом директора после рассмотрения на заседании Совета института/филиала.



В случае индивидуальной корректировки реестра **все вновь вводимые в него региональным институтом/филиалом процессы (основные, обеспечивающие) или подпроцессы, виды деятельности должны быть задокументированы региональным институтом/ филиалом самостоятельно** (разработаны СТО, Положения, регламенты, методические рекомендации, положения о структурных подразделениях и должностные инструкции персонала и т.д.).

Процессы п. 1 «Деятельность руководства в СМК» и п.4 «Процессы измерения, анализа и улучшения» **являются обязательными** и подлежат аудиту во всех структурных подразделениях СПбУУиЭ, региональных институтов/ филиалов.

\*\*\*\*\*

Основные характеристики процессов – цели, входные и выходные данные, распределение ответственности, порядок реализации, ресурсное обеспечение, записи, методы мониторинга и показатели установлены в соответствующих стандартах организации, положениях, иных документированных процедурах – локальных нормативно-правовых актах университета.

Управление процессами осуществляется в соответствии с принципом Э. Деминга PDCA (Plan – Do – Check – Act). Последовательность и взаимосвязь процессов СМК приведена в Приложении А (Модель СМК СПбУУиЭ).

#### **4.2 Требования к документации.**

##### **4.2.1 Общие положения.**

Структура документации СМК СПбУУиЭ включает:

*Первый уровень:*

а) Документально оформленные Политику в области качества и Миссию СПбУУиЭ (Приложение 2).

б) Настоящее Руководство по СМК.

*Второй уровень:*

а) Стандарты организации (далее – СТО), Положения, разрабатываемые в соответствии со стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) (ранее – ГОСТ Р ИСО 9001).

б) Документы, регламентирующие необходимую деятельность в СМК, описывающие последовательность выполнения действий и процессы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

в) Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции сотрудников СПбУУиЭ.

Документы второго уровня могут быть приняты как стандарты организации, положения, методики, инструкции, регламенты и др.

Процедуры реализуются в виде разделов РК, например: управление документацией, управление записями, внутренние аудиты, управление несоответствующей продукцией, различные корректирующие и предупреждающие действия. Также они существуют как самостоятельные документы (стандарты организации, положения и т.д.), которые оформлены в установленном порядке и на которые имеются ссылки в данном РК.

В качестве документа, описывающего процедуру выполнения работ или предоставление услуг, может использоваться локальная нормативная документация, регламентирующая работу СПбУУиЭ, документы Минобрнауки РФ и другие, на которые также имеются ссылки в РК.

Порядок и правила разработки, оформления, введения в действие и поддержания в рабочем состоянии документов СМК описаны в приказе от 03.10.2011 г. № 175/6 и Приложениях к нему, общий порядок управления документацией описан в действующих СТО-СМК «Управле-



ние документацией», СТО-СМК «Управление записями», СТО-СМК-4.2.3 «Инструкция по документационному обеспечению управления (делопроизводству)», СТО-СМК-4.2 «Организация учета и хранения документов», «Номенклатуре дел СПбУУиЭ».

Ответственные за управление документацией внутри структурных подразделений – руководители соответствующих подразделений.

*Третий уровень:*

а) Внешняя документация:

- документация, поступающая с внешней корреспонденцией СПбУУиЭ;
- внешняя нормативная документация, включая законы, постановления, приказы, распоряжения, рекомендательные письма Минобрнауки РФ, Рособрнадзора и др. инстанций.

В случае использования электронной версии внешней нормативной документации, ее актуальность определяется датой утверждения.

Актуализацию внешней нормативной документации, перечень и правила доступа к ней определяют: проректора по направлениям деятельности, юридический отдел, отдел лицензирования и аккредитации и/или иные должностные лица, ответственные за реализацию соответствующих процессов, руководители структурных подразделений.

Ответственными за доведение требований внешней нормативной документации региональному институту/филиалу, в зависимости от вида и содержания документов, являются:

- в СПбУУиЭ – проректора по направлениям деятельности, юридический отдел, отдел лицензирования и аккредитации;
- в региональных институтах/филиалах – непосредственно директора институтов/филиалов и/или иные сотрудники в соответствии с их должностными инструкциями и положениями о структурных подразделениях, либо иные должностные лица, назначаемые приказом, распоряжением директора.

б) Внутренняя (локальная) нормативная документация.

Управление внутренней (локальной) нормативной документацией регламентировано в «Инструкции по делопроизводству (ДОУ) СПбУУиЭ». Актуализацию внутренней нормативной документации, перечень и правила доступа к ней определяют: 1) требования действующей «Номенклатуры дел СПбУУиЭ»; 2) должностные лица, ответственные за реализацию соответствующих процессов и руководители структурных подразделений, общий отдел (канцелярия). Процедуру согласования и утверждения осуществляет юридический отдел СПбУУиЭ.

Актуализацию внутренней нормативной документации региональных институтов/филиалов, перечень и правила доступа к ней, процедуры согласования и утверждения определяет директор регионального института/филиала и/или иные должностные лица, задействованные в реализации соответствующих процессов.

Требования локальной нормативной документации СПбУУиЭ (головного вуза) распространяются на региональные институты/филиалы, если это не оговаривается отдельно. Ответственными за документооборот между СПбУУиЭ и региональным институтом/филиалом являются:

- в СПбУУиЭ – общий отдел (канцелярия);
- в региональных институтах/филиалах – сотрудники в соответствии с их должностными инструкциями и положениями о структурных подразделениях, либо иные должностные лица, назначаемые приказом, распоряжением директора.

*Четвертый уровень:*



Записи, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов определены в документации, регламентирующей соответствующие процессы СМК в СПбУУиЭ для подтверждения соответствия требованиям и результативности функционирования СТО-СМК «Управление записями».

#### 4.2.2 Руководство по качеству.

СМК-РК-4.2.2(7.0)-2015 «Руководство по СМК СПбУУиЭ» является основным документом, описывающим СМК СПбУУиЭ, и включает себя:

- Политику и цели в области качества;
- область применения СМК (см. п.1);
- описание взаимодействия процессов СМК;
- ссылки на документированные процедуры СМК.

Порядок поддержания в рабочем состоянии РК определяется в настоящем разделе.

Идентификационный номер РК состоит из порядкового номера документа СМК, номера версии, года разработки и утверждения высшим руководством университета, и указывается на титульном листе и в каждом листе РК в верхнем колонтитуле.

Разработка РК осуществляется специалистами Службы качества СПбУУиЭ при координации представителя высшего руководства по качеству (проректор по учебной работе), направляется с целью ознакомления руководителям структурных подразделений, другим должностным лицам, а также – для рассмотрения и одобрения Ученым советом СПбУУиЭ. Размножение и рассылка документов осуществляется согласно СТО-СМК «Управление документацией». РК утверждается и вводится в действие в установленном порядке приказом ректора.

Ответственным за выпуск, своевременную рассылку, хранение, актуализацию и внесение изменений в РК является руководитель Службы качества. Контрольный экземпляр (подлинник) РК находится в Службе качества. Ответственность за наличие соответствующих версий документов в местах их применения и за управление соответствующей документацией СМК в подразделениях несут руководители подразделений.

РК выпускается в трех экземплярах (учтенных копиях), заверенных подписями лиц, разрабатывающих, проверяющих и согласующих документ, а также подписью ректора/проректора по учебной работе и гербовой печатью; на титульном листе, проставляется номер экземпляра. Структурные подразделения получают копию экземпляра РК и приказа, вводящего его в действие, в виде сканированной копии, в электронном виде и/или на бумажных носителях.

Сторонним организациям, третьим лицам выдаются не управляемые (сканированные) копии РК с разрешения:

- представителя руководства по качеству: органам сертификации, осуществляющим аудит и инспекционные проверки, лицензирующим организациям;
- ректора: прочим организациям.

Данные экземпляры не подлежат внесению в них изменений.

Проверка РК на актуальность осуществляется один раз в учебном году, дату проверки определяет руководитель Службы качества по согласованию с представителем высшего руководства по качеству.

Внеплановые проверки РК на актуальность проводятся при внесении изменений в организационную структуру СПбУУиЭ и документацию СМК, а также могут быть связаны с другими существенными изменениями в СМК. Необходимость проведения таких проверок определяет представитель высшего руководства по качеству. Подготовка изменений в РК осуществляется согласно требованиям к процессу, изложенных в СМК-СТО «Управление документацией» и настоящем РК. Внесение изменений в текст РК выполняется путем повторного утверждения



актуализированной редакции документа приказом ректора (проректора по учебной работе – представителе высшего руководства по качеству).

При переиздании РК на титульном листе ставится номер версии (редакции) и год издания. Утративший силу экземпляр РК хранится в Службе качества (далее – в архиве, согласно «Инструкции по документационному обеспечению управления (делопроизводству)»), остальные экземпляры изымаются из обращения и уничтожаются.

Ответственность за хранение учтенных копий РК возлагается на лиц, ответственных за управление документацией в структурном подразделении (начальник, специалисты Общего отдела – канцелярии СПбУУиЭ).

#### **4.2.3 Управление документацией.**

Управление документацией СМК осуществляется в соответствии с настоящим РК и разработанными в СПбУУиЭ документами, которые актуализируются и утверждаются по мере необходимости:

1. СМК-СТО «Управление документацией».
2. «Примерная инструкция по делопроизводству в высшем учебном заведении», утвержденная приказом Минобразования РФ от 24.07.2000 г.
3. СМК-СТО «Инструкция по документационному обеспечению управления (делопроизводству) СПбУУиЭ».
4. СМК-СТО «Организация учета и хранения документов».
5. «Номенклатура дел СПбУУиЭ».
6. «Порядок работы с электронной рассылкой в системе документооборота «ЭФФЕКТ ОФИС»».
7. Положения о структурных подразделениях СПбУУиЭ и должностные инструкции их сотрудников.

Для каждой процедуры по каждому виду документов установлено, каким образом обеспечиваются:

- проверка документов на адекватность до их выпуска (разработка, оформление, идентификация, согласование и утверждение);
- периодичность анализа, актуализации и повторного утверждения документов;
- правила внесения изменений, идентификации изменений и статус пересмотра документов;
- наличие соответствующих редакций (версий) документов в местах их применения (управление соответствующими копиями – учет, рассылка, ознакомление, хранение, доступ);
- сохранение документов, в т.ч. легко идентифицируемыми (предохранение от порчи, утраты, восстановление и легкий поиск и т.д.);
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение для таковых соответствующей идентификации (изъятие, архивация и т.д.);
- управление документацией на электронных носителях;
- ответственность за управление документами;
- требования конфиденциальности.

#### **4.2.4 Управление записями.**

Для подтверждения соответствия продукции и услуг установленным требованиям, а также эффективности действия СМК, записи управляются в установленном порядке:

- документы, содержащие результаты и свидетельства, подтверждающие соответствие образовательных услуг требованиям потребителей и нормативным документам (заявки, договоры, журналы, программы, протоколы, отчеты, акты и др.);



- записи, подтверждающие проведение анализа требований потребителей и всех заинтересованных сторон, относящиеся к оказываемым услугам, а также записи о действиях, вытекающих из проведенного анализа;
- данные об образовании, подготовке, опыте и компетентности персонала;
- документы о планировании (по повышению уровня качества предоставляемой образовательной услуги);
- результаты проверок внешними организациями;
- записи, содержащие сведения о характере несоответствий и последующих предпринятых действиях, включая разрешения на отклонения;
- записи о результатах корректирующих и предупреждающих действий;
- записи, подтверждающие проведение измерений и мониторинга процессов;
- документы, подтверждающие анализ СМК руководством организации;
- записи результатов оценки поставщиков образовательных услуг и всех необходимых действий, вытекающих из этой оценки;
- записи результатов валидации процессов;
- записи о случаях, связанных с утратой собственности потребителя, ее повреждением или признанием непригодной для использования;
- записи о мониторинге удовлетворенности потребителей образовательной услуги.

Управление записями СМК (разработка, идентификация, ведение, хранение, защита, восстановление, сроки хранения, изъятие, архивация, ответственность) осуществляется в соответствии с СТО СМК «Управление записями». Записи ведутся как в электронном виде, так и на бумажных носителях. Порядок работы с записями на электронных носителях определен в «Порядке работы с электронной рассылкой в системе документооборота «ЭФФЕКТ ОФИС»».

## **5 Деятельность руководства в системе менеджмента качества (ответственность руководства)**

### **5.1 Ответственность руководства СПбУиЭ.**

**5.1.1** Лидерство высшего руководства, его обязательства и активное вовлечение являются решающими при разработке и поддержании в рабочем состоянии результативной и эффективной СМК с целью достижения выгоды для всех заинтересованных сторон.

**5.1.2** Высшее руководство СПбУиЭ принимает на себя обязательства по внедрению и совершенствованию СМК, постоянному улучшению ее эффективности посредством:

а) доведения до сведения персонала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и регламентирующих требований в системе высшего, среднего профессионального, дополнительного и дополнительного профессионального образования, обеспечения понимания всеми сотрудниками данных требований;

б) разработки и актуализации Политики СПбУиЭ в области качества;

в) определения на основе Политики в области качества целей подразделений в области качества, доведения их до сведения всех сотрудников подразделения и обеспечение их реализации (см. п.5.4);

г) осуществления анализа результатов функционирования СМК, принятие мер по повышению эффективности СМК, актуализации Политики и целей в области качества;

д) выделения необходимых ресурсов для достижения организацией установленных целей в области качества, эффективного функционирования СМК;



е) подготовки СПбУУиЭ к процедурам лицензирования, государственной аккредитации, сертификации СМК, общественно-профессиональной аккредитации и другим.

В область ответственности руководства СПбУУиЭ, в соответствии со стандартами и директивами ENQA, также входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании и предусматривающие личное участие руководства в сфере:

- развития культуры качества, признания ее важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества предоставляемых услуг/ выполняемых работ;
- информирования общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности СПбУУиЭ, его достижениях и планах развития;
- поддержания структуры процессов и организационной структуры СПбУУиЭ в рабочем состоянии;
- поддержания компетентности персонала СПбУУиЭ, гарантирующей качество оказываемых услуг/ выполняемых работ;
- определения методов измерения деятельности организации с целью установления степени достижения запланированным целям в области качества;
- определения процессов жизненного цикла продукции/ услуги, добавляющих ценность в интересах организации, и вспомогательных процессов, влияющих на результативность СМК;
- проектирования улучшений, поиска новых методов, решений и разработок новых видов образовательных услуг;
- информирования общества о деятельности СПбУУиЭ в области улучшения качества образовательных услуг;
- формирования корпоративной среды, способствующей вовлечению и развитию творческого потенциала персонала;
- ежегодной оценки СМК СПбУУиЭ.

Основные виды деятельности руководства СПбУУиЭ в СМК указаны в п. 1 Таблицы 1 настоящего РК (Реестр процессов СПбУУиЭ).

Руководство региональных институтов/филиалов СПбУУиЭ принимает на себя обязательства по внедрению и совершенствованию СМК по модели, внедряемой в головном вузе – СПбУУиЭ, постоянному улучшению ее эффективности посредством:

- а) доведения до сведения персонала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и регламентирующих требований в системе высшего, среднего профессионального, дополнительного, дополнительного профессионального образования, обеспечения понимания всеми сотрудниками данных требований;
- б) разработки и актуализации Политики регионального института/филиала в области качества;
- в) определения на основе Политики в области качества целей подразделений в области качества, доведения их до сведения всех сотрудников подразделения и обеспечение их реализации (см. п.5.4);
- г) осуществления анализа результатов функционирования СМК регионального института/филиала, принятия мер по повышению эффективности СМК, актуализации Политики и целей в области качества;
- д) выделения необходимых ресурсов для достижения организацией установленных целей в области качества, эффективного функционирования СМК (самостоятельно и/или по согласованию с высшим руководством СПбУУиЭ);



е) подготовки регионального института/филиала к процедурам лицензирования, государственной аккредитации, сертификации СМК, общественно-профессиональной аккредитации и др.

В область ответственности руководства региональных институтов/филиалов СПбУУиЭ, в соответствии со стандартами и директивами ENQA, также входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании и предусматривающие личное участие руководства в сфере:

- развития культуры качества, признания ее важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества предоставляемых услуг/ выполняемых работ;
- информирования общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности регионального института/филиала и СПбУУиЭ в целом, их достижениях и планах развития;
- поддержания структуры процессов и организационной структуры регионального института/филиала в рабочем состоянии;
- поддержания компетентности персонала регионального института/филиала, гарантирующей качество оказываемых услуг/ выполняемых работ;
- определения методов измерения деятельности организации с целью установления степени достижения запланированным целям в области качества;
- определения процессов жизненного цикла продукции/ услуги, добавляющих ценность в интересах организации, и вспомогательных процессов, влияющих на результативность СМК;
- проектирования улучшений, поиска новых методов, решений и разработок новых видов образовательных услуг;
- информирования общества о деятельности регионального института/филиала в области улучшения качества образовательных услуг;
- формирования корпоративной среды, способствующей вовлечению и развитию творческого потенциала персонала;
- ежегодной оценки СМК регионального института/филиала.

Основные виды деятельности руководства СПбУУиЭ, региональных институтов/филиалов в СМК указаны в пп. 1 Таблиц 1 – 2 настоящего РК (Реестр процессов СПбУУиЭ).

## **5.2 Ориентация на потребителей.**

**5.2.1** Главным принципом менеджмента качества является принцип ориентации на потребителя. Деятельность университета зависит от потребителей его образовательных услуг, следовательно, персонал должен понимать их текущие и будущие потребности, выполнять требования потребителей и стремиться превзойти их ожидания. В СПбУУиЭ определены основные группы заинтересованных сторон, требования которых важны и учитываются в деятельности организации.



Таблица 3 – Потребители СПбУУиЭ, их основные запросы и ожидания

№ п/п	Потребители	Основные потребности и ожидания
<b>Внутренние потребители</b>		
1	Абитуриенты, студенты и их семьи.	Знания, навыки, возможности достижения личных и профессиональных целей, комфортное обучение, предоставление дополнительных услуг (питание, проживание в общежитиях, организация досуга и т.п.), обратная связь с администрацией и оперативные ответы на возникающие вопросы.
2	Персонал СПбУУиЭ: - административно-управленческий; - профессорско-преподавательский; - учебно-вспомогательный (занятый в реализации учебного процесса); - инженерно-технический.	Достойная заработная плата, непрерывный профессиональный, научный и административный рост, удовлетворение от работы и интерес к ней, обеспеченность необходимыми ресурсами всех рабочих процессов, социальные гарантии, дополнительные услуги (организация досуга, отдыха и т.д.).
3	Руководство институтов/факультетов, кафедр, других структурных подразделений, обеспечивающих реализацию образовательных программ.	Четкое руководство и помощь со стороны администрации СПбУУиЭ, непрерывное улучшение качества работы и имиджа вуза, обмен информацией, профессиональное взаимодействие, расширение межвузовских и международных связей, социальные гарантии, дополнительные услуги.
4	Администрация СПбУУиЭ.	Качество образовательных услуг и научно-исследовательской деятельности, соответствие их установленным критериям, стандартам и нормам, четкое выполнение требований и предписаний администрации, профессиональное взаимодействие.
<b>Прямые внешние потребители</b>		
1	Работодатели: промышленные предприятия и организации, учебные заведения, органы государственного и регионального управления и т.д.	Компетентные, работоспособные и социально-адаптированные работники необходимых (востребованных на рынке труда) специальностей, способные к обучению, повышению квалификации.
2	Образовательные и научные учреждения, принимающие выпускников для дальнейшего обучения (в т.ч. за рубежом).	Выпускники/ обучающиеся СПбУУиЭ, обладающие высоким уровнем знаний, необходимыми компетенциями, способные к освоению программ дополнительного образования, к фундаментальным и прикладным научным исследованиям.
<b>Косвенные внешние потребители</b>		
1	Государство и общество в целом.	Компетентные работники, социально-адаптированные и активные граждане, лидеры и руководители.
2	Органы законодательной и исполнительной власти.	Компетентные работники, социально-адаптированные и активные граждане, лидеры и руководители.



3	Федеральное агентство по образованию, Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки, Минобрнауки РФ.	Соответствие предоставляемых научно-образовательных услуг требованиям, установленным ГОС, лицензионными и аккредитационными показателями.
4	Выпускники СПбУУиЭ.	Продолжение образования (дополнительное образование), трудоустройство по полученной специальности, перспективы карьерного роста.
5	Инвесторы и спонсоры.	Укрепление имиджа компаний, позиционирование их как организаций, содействующих распространению научных знаний; укрепление деловых и научных связей, пополнение штата сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями, из числа выпускников университета и т.д.

**5.2.2** Высшее руководство СПбУУиЭ участвует в определении потребностей и ожиданий потребителей, устанавливает, доводит до персонала и обеспечивает выполнение основ деятельности для повышения удовлетворенности всех групп заинтересованных сторон. Высшее руководство гарантирует выполнение законодательных и нормативных требований, касающихся организации учебного процесса, безопасности жизнедеятельности всех его участников.

**5.2.3** Идентификация требований и нужд потребителей осуществляется в процессе маркетинговых исследований образовательных услуг и рынка труда, взаимодействия с конкретными потребителями ответственным персоналом подразделений, проведения анкетирования и т.д. (п.7.2.1).

**5.2.4** Информация, относящаяся к процессам оказания услуг и выявления уровня удовлетворенности потребителей, собирается, анализируется и используется для улучшений деятельности подразделений университета в установленном порядке (п.8).

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

**5.3.1** При внедрении СМК в СПбУУиЭ была принята, а в процессе совершенствования СМК актуализирована, Политика в области качества (последняя редакция утверждена приказом ректора от 21.09.2011 г. №167/2). основополагающими документами, которые легли в основу Политики, являются «Концепция развития СПбУУиЭ до 2030 г.», Устав СПбУУиЭ. Положения Политики в области качества соответствуют стратегическим целям университета и ожиданиям ее потребителей.

**5.3.2** Высшее руководство использует Политику в области качества как средство управления университетом, ее региональными институтами и филиалами с целью улучшения их деятельности. В Политике в области качества установлена приверженность университета идеям качества и обязательства высшего руководства соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК.

**5.3.3** На основе Политики СПбУУиЭ в области качества университетом ежегодно устанавливаются цели в области качества, которые регулярно анализируются высшим руководством и руководителями соответствующих подразделений/ процессов.

На основе Политики СПбУУиЭ в области качества также разрабатывается Политика в области качества регионального института/филиала, которая регулярно анализируется руководством регионального института/филиала и руководителями соответствующих структурных подразделений/ процессов.

**5.3.4** Политика СПбУУиЭ в области качества, Политика региональных институтов/филиалов в области качества доведена до сведения персонала путем индивидуального озна-



комления с ее текстом руководителей подразделений. Текст Политики размещен в свободном доступе на официальном сайте СПбУУиЭ, на официальных сайтах региональных институтов/филиалов, на информационных стендах и т.д. Политика СПбУУиЭ в области качества обсуждается с директорами институтов СПбУУиЭ, директорами региональных институтов/филиалов, деканами факультетов, заведующими кафедрами, руководителями других структурных подразделений, с широким привлечением всех категорий сотрудников университета, обучающихся, партнеров, работодателей, иных заинтересованных сторон и доводится до сотрудников на совещаниях, заседаниях кафедр, Методического и Ученого советов и т.д.

**5.3.5** Политика в области качества СПбУУиЭ, региональных институтов/филиалов регулярно анализируется на пригодность и эффективность. Служба качества СПбУУиЭ, представители руководства по качеству региональных институтов/филиалов собирают, обобщают и вносят предложения по актуализации текстов Политики путем включения рекомендаций по актуализации в отчет по анализу СМК со стороны руководства. Решение о пересмотре Политики принимает ректор СПбУУиЭ (в региональных институтах/филиалах – директор) на основании:

- текущих результатов анализа удовлетворенности внутренних и внешних потребителей, других заинтересованных сторон;
- информации об эффективности СМК за прошедшие периоды;
- изменений в Уставе СПбУУиЭ;
- изменений требований ГОСТ Р ИСО 9001;
- дополнений «Стандартов и директив ENQA».

Текст Политики СПбУУиЭ в области качества приведен в разделе 2 настоящего РК.

## **5.4 Планирование в области качества.**

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

Для реализации Политики в области качества высшее руководство СПбУУиЭ ежегодно формулирует цели в области качества, на достижение которых ориентирована деятельность университета. Цели в области качества СПбУУиЭ согласовываются с руководителями подразделений, рассматриваются на заседаниях Советов институтов, Методических советов институтов (региональных институтов/филиалов) и:

- проходят рассмотрение и одобрение на заседании Ученого совета и утверждаются ректором/проректором по учебной работе/директором (для СПбУУиЭ, регионального института/филиала);
- утверждаются распоряжением директора института СПбУУиЭ, заведующим кафедрой, руководителем иного структурного подразделения СПбУУиЭ (для структурных подразделений СПбУУиЭ).

Тактические цели формулируются и документируются руководителями подразделений/процессов и доводятся до сведения персонала. Ответственность за согласованность целей подразделений в области качества с Политикой в области качества университета несут проректора по направлениям деятельности и руководители подразделений. Цели в области качества являются выражением Политики СПбУУиЭ в области качества, базой для осуществления планирования качества образовательных услуг (см. п. 7.1), и выступают одним из факторов постоянного улучшения услуг.

Цели в области качества на всех уровнях деятельности СПбУУиЭ являются измеримыми, т.е. выражаются конкретными характеристиками, показателями или индикаторами. Достижение установленных целей в области качества рассматривается в ходе ежегодного анализа СМК университета со стороны руководства. Цели в области качества, вытекающие из принятой Политики, реализуются через планирование.



#### 5.4.2 Планирование СМК СПбУУиЭ.

Планирование СМК состоит в определении видов деятельности и ресурсов, необходимых для достижения целей образовательной организации. Планирование развития СМК осуществляется посредством «Плана развития СПбУУиЭ (регионального института/филиала)», который, по решению Ученого совета, формируется ежегодно либо с заданной периодичностью (один раз в 1-2-3 года и т.п.) высшим руководством и координируется ректором на основе:

- «Концепции развития СПбУУиЭ до 2030 г.», Политики и Целей в области качества СПбУУиЭ;
- установленных СПбУиЭ требований различных групп заинтересованных сторон;
- законодательных требований;
- результатов анализа эффективности процессов и СМК;
- предложений по развитию учебных, научно-исследовательских, административных подразделений СПбУУиЭ.

«План развития» рассматривается и утверждается ректором. При необходимости, в течение учебного года в План вносятся изменения, утверждаемые ректором. Процедура формирования и принятия Плана обеспечивает его связь с другими планами университета и выделение ресурсов для его реализации.

Контроль выполнения мероприятий Плана осуществляет представитель высшего руководства по качеству на основании отчетов, представляемых исполнителями работ и документов, подтверждающих их выполнение. Результаты выполнения Плана и предложения по включению мероприятий на планируемый период входят в отчет по анализу СМК со стороны руководства.

#### 5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.

##### 5.5.1 Ответственность и полномочия.

Ректор СПбУУиЭ осуществляет руководство деятельностью университета и несет ответственность за функционирование и совершенствование СМК, включая:

- определение Политики в области качества и обязательств по ее реализации;
- создание правовой основы для функционирования СМК путем утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов;
- назначение представителя от высшего руководства в области менеджмента качества и наделение его соответствующими полномочиями;
- выделение необходимых финансовых и материальных ресурсов для обеспечения реализаций требований к качеству;
- проведение ежегодного анализа СМК.

Все сотрудники СПбУУиЭ участвуют в достижении целей в области качества, а высшее руководство создает условия для их вовлеченности, мотивации и принятия ими обязательств. Ответственность и полномочия персонала подразделений по отдельным элементам СМК устанавливается в разделах настоящего РК, а также в соответствующей документации СМК.

Проректора СПбУУиЭ осуществляют руководство по закрепленным направлениям деятельности, несут ответственность за соблюдение в подчиненных подразделениях Политики в области качества, выполнение обязательств по ее реализации и требований по качеству, включая:

- обеспечения внедрения и выполнения в подчиненных подразделениях требований СМК и управления процессами по направлениям деятельности;
- выполнение обязанностей представителя руководства по качеству (см. п.5.5.2);



- обеспечение разработки целей в области качества, необходимых для выполнения требований к проведению работ и/ или услуг в подчиненных подразделениях;
- организацию в подчиненных подразделениях корректирующих и предупреждающих действий для устранения несоответствий при проведении работ и/ или оказании услуг;
- представление ректору предложений по выделению ресурсов для обеспечения требований к качеству.

Каждое структурное подразделение имеет утвержденное положение о подразделении, которое определяет статус, организационную структуру, основные задачи и функции подразделения, ответственность и полномочия его руководителя.

Руководители структурных подразделений обеспечивают качество проводимых работ/услуг в соответствии с положениями о структурных подразделениях, несут личную ответственность за:

а) ознакомление каждого работника (в том числе, вновь принимаемых в СПбУУиЭ, региональный институт/филиал) с документами:

- Политика в области качества СПбУУиЭ;
- Цели структурного подразделения в области качества, планы работы структурного подразделения и СПбУУиЭ в целом;
- «Номенклатура дел СПбУУиЭ», СТО-СМК «Инструкция по документационному обеспечению управления (ДОУ)»; обязательными СТО-СМК «Управление документацией», «Управление записями», «Внутренние аудиты в СПбУУиЭ», «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ», «Корректирующие и предупреждающие действия в СПбУУиЭ», а также настоящим «Руководством»;
- с иными документами, предусмотренными действующей «Номенклатурой дел СПбУУиЭ».

б) функционирование СМК в структурных подразделениях, включая:

- организацию регулярной проверки и актуализации документации СМК, закрепленной за структурным подразделением;
- организацию управления документацией и записями о качестве в структурном подразделении;
- организацию разработки и внедрения стандартов организации, положений, регламентов, методических рекомендаций и т.п. для управления процессами и выполнения работ/оказания услуг персоналом структурных подразделений;
- организацию учета и рассмотрения внешних и внутренних претензий к работе структурного подразделения;
- осуществление корректирующих и предупреждающих действий для предотвращения/устранения несоответствий при проведении работ и/ или оказании услуг по процессу, в структурном подразделении, по результатам внутренних и/или внешних аудитов СМК;
- осуществление подбора персонала требуемой квалификации, его подготовку, первичный инструктаж и др.

Ответственность и полномочия руководителей структурных подразделений, являющихся руководителями отдельных процессов СМК, заявлены в должностных инструкциях, а также СТО СМК, Положениях и иных локальных документах. Персонал подразделений несет ответственность за качество выполнения работ и/ или услуг в соответствии с Должностными инструкциями (далее ДИ), за соблюдение обязательств в области качества и требований СМК. Для каждой должности составляется ДИ, которая определяет квалификационные требования, обязанности, права и ответственность работника, назначенного на должность. Персонал подразделе-



лений знакомится со своими ДИ под личную подпись каждого. Один экземпляр ДИ хранится в отделе кадров, второй – в документации структурного подразделения, согласно «Номенклатуре дел СПбУУиЭ».

Директор регионального института/филиала СПбУУиЭ осуществляет руководство деятельностью обособленного структурного подразделения и несет ответственность за функционирование и совершенствование СМК, включая:

- определение Политики в области качества и обязательств по ее реализации;
- создание правовой основы для функционирования СМК путем доведения до сведения персонала и всех заинтересованных сторон требований локальной нормативно-правовой документации головного вуза – СПбУУиЭ в случаях, когда действие документации СПбУУиЭ распространяется на региональные институты/филиалы;
- создание правовой основы для функционирования СМК путем утверждения и подписания локальных нормативных и организационно-распорядительных документов регионального института/филиала;
- назначение уполномоченных по качеству регионального института/филиала и наделение их соответствующими полномочиями в соответствии с действующим положением «Об уполномоченных по качеству СПбУУиЭ»;
- выделение и/или согласование с СПбУУиЭ процедуры выделения необходимых финансовых и материальных ресурсов для обеспечения реализаций требований к СМК;
- проведение ежегодного анализа СМК;
- обеспечения внедрения и выполнения в подчиненных структурных подразделениях требований СМК и управления процессами по направлениям деятельности;
- выполнение обязанностей представителя руководства по качеству;
- обеспечение разработки целей в области качества, необходимых для выполнения требований к проведению работ и/ или услуг в подчиненных подразделениях;
- организацию в подчиненных подразделениях корректирующих и предупреждающих действий для устранения несоответствий при проведении работ и/ или оказании услуг;
- представление ректору СПбУУиЭ предложений по выделению ресурсов для обеспечения требований к СМК.

Все сотрудники регионального института/филиала участвуют в достижении целей в области качества, а его руководство создает условия для их вовлеченности, мотивации и принятия ими обязательств. Ответственность и полномочия персонала подразделений по отдельным элементам СМК устанавливается в разделах настоящего РК, а также в соответствующей документации СМК, в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях персонала. Каждое структурное подразделение имеет утвержденное положение о подразделении, которое определяет статус, организационную структуру, основные задачи и функции подразделения, ответственность и полномочия его руководителя.

Руководители структурных подразделений обеспечивают качество проводимых работ/услуг в соответствии с положениями о структурных подразделениях, несут личную ответственность за:

а) ознакомление каждого работника (в том числе, вновь принимаемых в региональный институт/филиал) с документами:

- Политика в области качества СПбУУиЭ, регионального института/ филиала;
- Цели структурного подразделения в области качества, планы работы структурного подразделения (и, при необходимости, СПбУУиЭ в целом);



- «Номенклатура дел СПбУУиЭ», СТО-СМК «Инструкция по документационному обеспечению управления (ДОУ)»; обязательными СТО-СМК «Управление документацией», «Управление записями», «Внутренние аудиты в СПбУУиЭ», «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ», «Корректирующие и предупреждающие действия в СПбУУиЭ», а также настоящим «Руководством»;
  - с иными документами, предусмотренными действующей «Номенклатурой дел СПбУУиЭ».
- б) функционирование СМК в структурных подразделениях, включая:
- организацию регулярной проверки и актуализации документации СМК, закрепленной за подразделением;
  - организацию управления документацией и записями о качестве в подразделении;
  - доведение до персонала и всех заинтересованных сторон требований стандартов организации, положений, регламентов, методических рекомендаций и т.п. документов, утверждаемых СПбУУиЭ, для управления процессами и выполнения работ/оказания услуг персоналом подразделений;
  - организацию учета и рассмотрения внешних и внутренних претензий к работе структурного подразделения;
  - осуществление корректирующих и предупреждающих действий для предотвращения/устранения несоответствий при проведении работ и/ или оказании услуг по процессу/ структурному подразделению, по результатам внутренних и/или внешних аудитов СМК;
  - осуществление подбора персонала требуемой квалификации, его подготовку, первичный инструктаж и др.

Ответственность и полномочия руководителей структурных подразделений, являющихся руководителями отдельных процессов СМК, заявлены в должностных инструкциях, а также СТО СМК, Положениях и иных локальных документах. Персонал структурных подразделений несет ответственность за качество выполнения работ и/ или услуг в соответствии с должностными инструкциями (далее ДИ), за соблюдение обязательств в области качества и требований СМК. Для каждой должности составляется ДИ, которая определяет квалификационные требования, обязанности, права и ответственность работника, назначенного на должность. Персонал подразделений знакомится со своими ДИ под личную подпись каждого. Один экземпляр ДИ хранится в региональном институте/филиале у должностного лица, ответственного за ведение кадрового делопроизводства, второй – в отделе кадров СПбУУиЭ, третий – в документации структурного подразделения, согласно «Номенклатуре дел СПбУУиЭ».

#### **5.5.2 Представитель руководства.**

Представителем высшего руководства СПбУУиЭ в области качества является проректор по учебной работе, которому приказом ректора делегируются следующие полномочия:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, анализ ее результативности;
- организация и проведение внутренних аудитов СМК;
- организационно-методическое сопровождение внешних аудитов СМК;
- подготовка и представление ректору и другим представителям высшего руководства данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- выявление и доведение до ответственных руководителей и должностных лиц требований потребителей, а также любых проблем, касающихся СМК;
- организация взаимодействия высшего руководства СПбУУиЭ с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;



– осуществление взаимодействия с внешними организациями по вопросам СМК университета.

Представителем высшего руководства регионального института/филиала в области качества является директор или заместитель директора, которому приказом директора делегируются следующие полномочия:

- обеспечение внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, анализ ее результативности;
- организация и проведение внутренних аудитов СМК;
- организационно-методическое сопровождение внешних аудитов СМК;
- подготовка и представление директору регионального института/филиала и/или другим представителям руководства регионального института/филиала данных о функционировании СМК и/или необходимости ее улучшения;
- выявление и доведение до ответственных руководителей и должностных лиц требований потребителей, а также любых проблем, касающихся СМК;
- организация взаимодействия руководства регионального института/филиала с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;
- осуществление взаимодействия с внешними организациями по вопросам СМК регионального института/филиала.

### **5.5.3 Внутреннее информирование.**

Цель внутреннего информирования состоит в обеспечении персонала организации информацией, необходимой для выполнения работ в СМК, а также информацией, являющейся источником для улучшения качества, вовлечения работников в достижение установленных целей в области качества и выполнения требований документации СМК. Внутренне информирование включает текущее информирование и дополнительное информирование.

В текущее информирование входят подпроцессы:

- проведение заседаний Советов, Методических советов СПбУУиЭ, институтов СПбУУиЭ (региональных институтов/филиалов), заседаний Ученого совета, действующих на основании соответствующих положений;
- организация делопроизводства (в рамках процесса «Управление документацией»);
- проведение плановых и/или оперативных совещаний (ректорат, совещания в институтах СПбУУиЭ, региональных институтах/филиалах, совещания руководства СПбУУиЭ с директорами, персоналом региональных институтов/филиалов в режиме видеоконференций, заседания кафедр и т.п.).

В дополнительное информирование входят следующие подпроцессы:

- проведение семинаров, конференций;
- публикация информационных материалов в периодических изданиях СПбУУиЭ (газета «Менеджер», «Ученые записки СПбУУиЭ» и т.д.);
- размещение информации о СМК на официальном сайте СПбУУиЭ, его региональных институтов и филиалов;
- рассылка материалов об СМК с помощью электронной почты и т.д.

### **5.6 Анализ СМК со стороны руководства.**

#### **5.6.1 Общие положения (цель анализа СМК).**

Цель анализа СМК руководством состоит в получении объективного подтверждения достижения целей организации в области качества, результативного функционирования СМК и оценке возможностей ее улучшения. Анализ результативности СМК в календарном году со стороны руководства осуществляется в ноябре месяце, информация доводится до сведения персо-



нала на последнем в текущем году заседании Ученого совета (представителем высшего руководства по качеству).

#### **5.6.2 Входные данные.**

*Входными данными для анализа являются:*

- информация о степени достижения целей в области качества и выполнении мероприятий, обеспечивающих их достижение;
- факторы, связанные с рынком, такие как технологии, исследования, деятельность конкурентов и т.д.;
- выполнение программы внутренних аудитов СМК;
- результаты внутренних и внешних аудитов СМК;
- результаты внешних проверок (Рособрнадзора, Минобрнауки и т.д.);
- выполнение графиков разработки и актуализации документации СМК;
- результаты оценки удовлетворенности потребителей научно-образовательных услуг;
- информация о функционировании процессов СМК и их соответствии заданным параметрам;
- состояние выполнения корректирующих, предупреждающих действий, оценка их эффективности;
- изменения законодательства и решения государственных органов управления, влияющие на СМК (если имели место);
- другая информация, необходимая руководству для принятия решений;
- рекомендации по улучшению СМК.

#### **5.6.3 Выходные данные для анализа (основные показатели результативности СМК).**

Показатели результативности СМК разрабатываются структурными подразделениями, отвечающими за реализацию тех или иных процессов. Виды показателей и их плановые данные формируются по результатам и на основании анализа внешних /или внутренних выходных данных.

В качестве источников внешних данных могут выступать сведения о:

- требованиях и ожиданиях потребителей;
- требованиях, не определенных потребителем, но необходимых для конкретного или предполагаемого использования;
- обновлениях, изменениях Законодательных и иных обязательных требований, относящихся к продукции/ услугам (Закон «Об образовании» и другие, ГОС, ФГОС по направлениям (ранее – специальностям) подготовки, требования, рекомендации Рособрнадзора, Минобрнауки, Росаккредагентства и т.д.);
- несоответствиях/уведомлениях, выявленных в ходе внешних аудитов СМК СПбУУиЭ, регионального института/филиала и/или иных внешних проверок, экспертиз образовательной деятельности.
- любые дополнительные требования, определенные организацией в результате исследования удовлетворенности обучающихся, работодателей, партнеров и других заинтересованных сторон, изучения предпочтений работодателей.

В качестве источника внутренних данных могут выступать сведения о:

- несоответствиях/уведомлениях, выявленных в ходе внутренних аудитов СМК, СПбУУиЭ, регионального института/филиала и/или иных внутренних плановых/внеплановых проверок, осуществляемых проректорами, директором по персоналу, руководителями иных структурных подразделений – в сфере реализации определенного процесса;
- результатах аттестации персонала, сведения о повышении квалификации персонала;



– любые дополнительные требования, определенные организацией в результате исследования удовлетворенности внутренних потребителей (персонала).

Входные и выходные данные анализа СМК со стороны руководства включают все решения и действия, относящиеся к:

- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению продукции (образовательных и иных услуг) согласно требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах.

Порядок анализа, сведения об источниках входных и выходных данных для анализа СМК со стороны руководства регламентированы, описаны в СМК-СТО-8.3.3 «Управление несоответствиями», а также в иных локальных нормативных актах СПбУУиЭ (СМК-СТО-8.0 «Показатели оценки качества образования и академической репутации СПбУУиЭ»; СМК-П-7.0 положение «О студенческой комиссии по качеству образования в СПбУУиЭ» и др.).

## 6 Менеджмент ресурсов

### 6.1 Обеспечение ресурсами.

**6.1.1** Для поддержания СМК в рабочем состоянии, а также для ее развития и повышения удовлетворенности потребителей, в СПбУУиЭ имеются следующие ресурсы:

- человеческие ресурсы;
- инфраструктура и материальные ресурсы, включающие технику, оборудование, помещения, аудиторный фонд, общежития, вспомогательные подразделения и т.д.;
- производственная среда;
- информационные ресурсы;
- финансовые ресурсы.

**6.1.2** Оптимальное использование ресурсов в СПбУУиЭ достигается выбором стратегических направлений Политики и целей в области качества (см. пп. 5.3, 5.4), на основе которых осуществляется планирование мероприятий по их достижению и распределению ресурсов по приоритетным направлениям.

Ежегодно главным бухгалтером – директором по экономике и его заместителями осуществляется планирование, согласование и утверждение бюджета, необходимого для обеспечения СМК финансовыми и материальными ресурсами, а также для повышения ее результативности. Выделение необходимых финансовых и материальных ресурсов для обеспечения качества и жизнедеятельности СПбУУиЭ проводится по годовому финансовому плану, утвержденному ректором.

Планирование осуществляется с учетом следующих документов и данных:

- нормативов Министерства образования и науки РФ;
- результатов анализа СМК со стороны руководства;
- заявок от руководителей подразделений/ процессов.

Деятельность по управлению финансовыми ресурсами в СПбУУиЭ осуществляет главный бухгалтер – директор по экономике, в региональных институтах/филиалах – главный бухгалтер, подотчетный главному бухгалтеру – директору по экономике СПбУУиЭ.

### 6.2 Человеческие ресурсы.

#### 6.2.1 Общие положения.

Управление персоналом осуществляется с целью обеспечения университета специалистами, обладающими необходимым профессионализмом и компетентностью для качественного



осуществления образовательной и научной деятельности. Персонал подразделений подбирается в соответствии с квалификационными требованиями, установленными в ДИ. Ответственность за подбор персонала необходимой квалификации несут руководители структурных подразделений СПбУУиЭ, директора региональных институтов/филиалов и директор по персоналу СПбУУиЭ.

Прием и назначение на работу осуществляется:

- на конкурсной основе – для профессорско-преподавательского состава (согласно «Положению о порядке замещения должностей научно-педагогических работников в высшем учебном заведении РФ»);
- на основе результатов собеседования с руководителями соответствующих подразделений и учета квалификационных требований к должности согласно штатному расписанию подразделений, порядку приема на работу и заключению трудовых договоров в СПбУУиЭ.

#### **6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность.**

Потребность в обучении, переподготовке, повышении квалификации персонала подразделений определяется квалификационными требованиями, установленными в ДИ персонала, а также положениями иной локальной и/или внешней нормативной документации. Определение ежегодной потребности в подготовке и аттестации сотрудников и/или профессорско-преподавательского состава, планирование деятельности, ответственность, соответствующие формы записей и показатели оценки деятельности персонала устанавливаются в проектируемом документе СТО СМК «Управление персоналом» (проект).

#### **6.3 Инфраструктура.**

Инфраструктура СПбУУиЭ включает:

- а) Учебно-лабораторный комплекс «Лермонтовский», учебно-гостиничный комплекс «Пушкинский», включающие в себя здания и рабочие помещения: учебные аудитории, кабинеты сотрудников и администрации, актовые залы, библиотеки, музей СПбУУиЭ, медицинские кабинеты, столовую, буфеты, тренажерный зал, общежитие, подсобные и хозяйственные помещения и др.
- б) Вспомогательные услуги: водо- и электроснабжение, транспорт, охрану помещений и др.
- в) Информационные ресурсы: программные средства, Интернет и электронную почту, доступные для студентов и персонала, периодические издания, справочники университета (в т.ч. электронные) и др.

##### **6.3.1 Информационные ресурсы.**

Руководство СПбУУиЭ рассматривает важность информации как основы постоянного развития знаний персонала, которая необходима для принятия решений, основанных на фактах, а также для инноваций. В современном мире информационные ресурсы и управление ими по важности соизмеримы с ресурсами финансовыми и материальными. Успех деятельности СПбУУиЭ, его региональных институтов и филиалов, во многом определяется тем, как налажен процесс управления информационными ресурсами. СПбУУиЭ располагает:

- собственным web-сайтом ([www.spbume.ru](http://www.spbume.ru)), информация на котором постоянно актуализируется;
- web-сайтами региональных институтов и филиалов;
- корпоративной газетой «Менеджер» (периодичность выхода – 2 раза в месяц, тираж 999 экз.);
- современным библиотечно-информационным центром (электронной библиотекой).



Действенная система информирования о менеджменте качества предоставляет персоналу и руководству университета все необходимые сведения для эффективного выполнения различных задач на всех этапах работы.

Управление информационными ресурсами регламентируется внешними и локальными нормативными документами (например, СМК-П-7.0 положение «Об информационно-библиотечном комплексе УГК «Пушкинский»»; СМК-СТО-7.0 «Регламент обеспечения библиотечно-информационными ресурсами ООП по направлениям подготовки ВПО» и др.), а также вновь введенным в 2015 г. положением «О электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) СПбУУиЭ» (приказ от 25.02.2015 г. №29/08).

Управление информационными ресурсами включает:

- определение потребности в информации;
- обеспечение доступа к информации всех заинтересованных сторон;
- структурирование информации и использование ее для постановки и реализации целей и стратегии;
- обеспечение достоверности, полноты и сохранности информации;
- оценку выгод, получаемых за счет использования информации.

Доступ к необходимой для работы персонала информации обеспечивается наличием технических и программных средств, глобальных линий связи, локальной информационной сети университета, ответственность за функционирование которых несут подразделения, находящиеся в подчинении проректоров. Структурирование информации осуществляется по основным направлениям деятельности:

- образовательная деятельность: разработка и внедрение программно-информационных изделий учебного назначения; формирование и сопровождение фондов тестов по дисциплинам образовательных программ университета; развитие технологий дистанционного обучения в информационно-образовательной среде университета; внедрение мультимедийных технологий в учебный процесс; поддержка электронных изданий учебно-методического назначения и формирование электронной библиотеки.

- научная деятельность;

Достоверность и полнота информации обеспечивается регулярным пополнением и актуализацией баз данных по направлениям деятельности. Сохранность информации (на электронных и бумажных носителях) обеспечивается:

- применением кодов и паролей, предусмотренных компьютерными программами (для электронных документов);

- размещением в специально оборудованном помещении архива с ограничением доступа посторонних лиц (для документов на бумажных носителях).

### **6.3.2 Здания, сооружения, оборудование и другое имущество.**

Поддержание в надлежащем состоянии зданий, помещений, транспорта, оборудования, их техническое обслуживание и другие виды работ, связанные с инфраструктурой и производственной средой, в СПбУУиЭ, региональных институтах/филиалах осуществляются персоналом подразделений, подчиненных управляющему делами и главному бухгалтеру – директору по экономике. Здания и помещения, задействованные в учебном процессе (и/или иных, обеспечивающих процессах), используются СПбУУиЭ, региональными институтами/филиалами на правах безвозмездного временного пользования (собственности) и/или аренды.

В СПбУУиЭ регулярно проводятся мероприятия по надзору и экспертной оценке технического состояния строительных конструкций, коммуникаций, инженерных сетей и оборудования, а также пожарной безопасности зданий и сооружений. Соответствующая внешняя и внут-



нения нормативная документация различных уровней (Законы РФ, правила, положения, свидетельства, инструкции, предписания, рекомендации, заключения, планы и отчеты, акты, журналы регистрации и др.), ее актуализация и доведение до сведения сотрудников и обучающихся управляется структурным подразделением СПбУУиЭ Управление делами. Сфера деятельности данного подразделения распространяется и на региональные институты/филиалы. Выполнение лицензионных нормативов в части инфраструктуры и производственной среды образовательного учреждения также контролируется Отделом лицензирования и аккредитации СПбУУиЭ.

Управление элементами инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия процессов жизненного цикла установленным требованиям, отражается в СТО, положениях, инструкциях, а также иных локальных нормативных актах СПбУУиЭ.

#### **6.4 Производственная среда.**

В СПбУУиЭ, его региональных институтах и филиалах создана и поддерживается в управляемом состоянии производственная среда, необходимая для достижения соответствия требованиям государственного законодательства, предъявляемым к образовательным учреждениям, требованиям потребителей и других заинтересованных сторон.

Условия, в которых осуществляется образовательная деятельность, включают физические, эргономические, социальные, психологические, экологические факторы (рациональное размещение рабочих/ учебных мест, санитарные условия; системы материального и морального поощрения, медицинское обслуживание, питание и др.), позитивно влияющие на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала с целью улучшения его деятельности.

Лицами, ответственными за состояние условий охраны труда являются руководители структурных подразделений и непосредственные руководители работ.

Контроль за соблюдением правил охраны труда и техники безопасности, правил пожарной безопасности в СПбУУиЭ осуществляет Управляющим делами. В региональных институтах/филиалах текущий контроль осуществляет директор, инспекционный контроль – управляющим делами СПбУУиЭ. Соответствующие записи вносятся в журналы по технике безопасности, проводится инструктаж по технике безопасности для персонала лицами (инспекторами по технике безопасности), отвечающими за данный вид работ согласно своим должностным инструкциям.

### **7 Процессы жизненного цикла услуги/ продукции**

Локальные нормативно-правовые акты СПбУУиЭ, описывающие, регламентирующие работы по основной деятельности (п. Процессы жизненного цикла услуги/ продукции) представлены на официальном портале <http://spbume.ru/info/reestraktov.html>.

#### **7.1 Планирование процессов жизненного цикла услуги/продукции.**

Процессы жизненного цикла услуги/ продукции, оказывающие влияние на качество образовательных и научных услуг, результаты деятельности и эффективное функционирование СПбУУиЭ, определены, спланированы, документированы, управляемы и согласованы с требованиями к другим процессам СМК.

Основными процессами жизненного цикла являются:

- образовательный процесс;
- научно-исследовательская работа, консультационная деятельность;
- международная деятельность.

Планирование процессов жизненного цикла образовательной услуги (планирование качества) при выполнении работ и/ или предоставлении услуг потребителям включает:



- установление в документации СМК целей в области качества, а также требований к качеству выполнения работ и/ или оказания услуг по основным направлениям деятельности;
- назначение ответственных за соблюдение требований к процессам и процедурам проведения работ и/ или предоставления услуг потребителям;
- наличие соответствующей документации и записей на процессы;
- наличие системы мониторинга и измерения процессов, определение показателей измерения процессов (выходных данных процессов) и их планируемого уровня, который согласуется с установленными целями в области качества;
- деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям для конкретной услуги/продукции;
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами.

Управление процессами, непосредственно влияющими на качество, осуществляется во всех соответствующих подразделениях СПбУУиЭ, региональных институтов/филиалов и применяется ко всем основным направлениям деятельности. Ответственность за планирование, контроль и улучшение качества в процессах, а также взаимодействие между процессами определены в документации СМК.

Планирование образовательного процесса регламентировано лицензией СПбУУиЭ на право ведения образовательной деятельности, Федеральными Государственными образовательными стандартами и разработанными на их основании учебными планами образовательных программ и графиком учебного процесса, рабочими программами учебных дисциплин. Руководство образовательным процессом осуществляет проректор по учебной работе.

Руководство научно-исследовательским процессом осуществляет проректор по науке, на которого возлагается ответственность за развитие научных исследований научно-педагогическим персоналом, аспирантами и студентами, а также за эффективность научно-исследовательской работы. Координация научно-исследовательской работы осуществляется начальником Управления научных исследований, и регламентируется соответствующими документами (Положением о об отделе НИР, Положением о студенческом научном обществе СПбУУиЭ и др.).

Руководство процессом международной деятельности университета возложено на проректора по учебной работе и начальника отдела международных связей и академической мобильности.

## **7.2 Процессы, связанные с потребителями.**

### **7.2.1 Определение требований, относящихся к услуге/продукции.**

В СПбУУиЭ в установленном порядке определяются:

- требования потребителей;
- требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
  - Законодательные и обязательные требования, относящиеся к услугам/продукции (Конституция РФ, Закон «Об образовании» и другие, ГОС, ФГОС, ФГОС+ по направлениям (ранее – специальностям) подготовки и т.д.; см. п.4.2);
  - любые дополнительные требования, определенные организацией в результате исследования удовлетворенности обучающихся, персонала и других заинтересованных сторон, изучения предпочтений работодателей.

Системный подход к ориентации на потребителей и управлению, основанному на фактах и данных, начинается со сбора информации о существующих потребностях и ожиданиях потре-



бителей (основные группы которых определены в п.5.2), тенденциях их развития и прогнозировании этих тенденций. Этому способствуют:

- переговоры с потребителями, партнерами и иными заинтересованными сторонами, а также их анкетирование;
- проведение маркетинговых исследований рынка образовательных услуг и рынка труда;
- исследование тенденций развития экономики, выявление маркетинговых возможностей как СПбУУиЭ, так и региональных институтов/филиалов, и т.д.

Проректора по направлениям деятельности несут ответственность за определение требований потребителей к работам и/ или услугам, применительно к сфере их деятельности.

#### **7.2.2 Анализ требований, относящихся к услугам/продукции.**

В СПбУУиЭ требования потребителей анализируются ответственным персоналом подразделений (в том числе и до принятия решения о заключении договоров на обучение студентов и аспирантов) с целью:

- определения и документирования требований потребителей (к услугам/продукции);
- удовлетворения требований, отличающихся от условий договора, или внесения в договор соответствующих поправок;
- выполнения подразделениями университета условий договора в полном объеме.

Процесс анализа договора оказания образовательных услуг в общем виде включает в себя следующие основные элементы:

- рассмотрение документированных требований потребителей;
- определение возможностей предоставления продукции/ услуги с характеристиками, определенными потребителями;
- консультации со всеми заинтересованными подразделениями с целью подтверждения их способности удовлетворить требования к объему и качеству продукции/ услуги, оказываемой по договору;
- разъяснение потребителю всех пунктов договора, подписание договора.

В структурных подразделениях назначаются лица, ответственные за выполнение или организацию работ, выделяются необходимые ресурсы для их осуществления. Анализ требований, относящихся к продукции/ услуге, проводится на основе полученной информации по качеству (см.п.7.2.1).

Изменения, вносимые в договор, согласовываются с проректорами и документируются. Изменения или дополнения вносятся во все экземпляры договора. Все изменения и дополнения подлежат идентификации и хранению вместе с договором в подразделении, ответственном за выполнение данных работ.

#### **7.2.3 Связь с потребителями.**

Информация о работах и услугах, оказываемых СПбУУиЭ, доводится до потребителей посредством установленных каналов связи, информационно-справочной и рекламной деятельности, проведения «Дней открытых дверей», олимпиад, конкурсов для школьников и абитуриентов и иных мероприятий, а также с помощью постоянно обновляемого web-сайта СПбУУиЭ.

Основная часть этих функций возложена на Управление маркетинга, Информационно-издательский центр, Институт электронного обучения и выпускающие кафедры. Обратная связь с потребителями, включая рассмотрение апелляций, жалоб и претензий по результатам предоставления продукции осуществляется в установленном порядке.

Регламент работы с обращениями потребителей, их взаимодействия с руководством структурных подразделений СПбУУиЭ, участия в работе органов коллегиального управления (советах, комиссиях) СПбУУиЭ установлен в документах:



- положение СМК «О комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» (введено впервые в 2013 г.);
- СТО СМК «Регламент взаимодействия структурных подразделений СПбУУиЭ со Студенческим советом при принятии локальных нормативных правовых актов, затрагивающих права обучающихся» (введен впервые в 2013 г.);
- положение СМК «О студенческой комиссии по качеству образования СПбУУиЭ» (введено впервые в 2013 г.);
- положения «О Совете старост СПбУУиЭ», «О Студенческом совете СПбУУиЭ».

### **7.3 Проектирование и разработка.**

7.3.1-7.3.4. Планирование, входные и выходные данные, анализ проекта и разработки.

Ответственность за планирование, проектирование и разработку новых образовательных программ несут проректор по учебной работе, начальник методического отдела, директора институтов СПбУУиЭ и заведующие выпускающими кафедрами, за которыми закреплены соответствующие образовательные программы. С учетом специфики объектов проектирования разработаны отдельные СТО и Положения: «Об учебно-методическом комплексе дисциплины», «Об электронном учебно-методическом пособии», «О фонде оценочных средств» и др. Проектирование и разработка основных образовательных программ (ООП) ВО, СПО, рабочих учебных программ дисциплин (РПУД) осуществляется с учетом требований ФГОС и реализуется в СПбУУиЭ с применением проектных форм работ. С целью проектирования и разработки формируются рабочие (экспертные группы), осуществляющие входной и выходной контроль, систематизацию учебной и методической документации. ООП, РПУД проходит процедуру обсуждения на заседании кафедры СПбУУиЭ, обсуждения и одобрения на заседании Методического совета института СПбУУиЭ и, после получения соответствующих реквизитов (даты, подписи согласующих лиц, номера протоколов заседаний), утверждается проректором по учебной работе. Региональные институты/филиалы СПбУУиЭ используют в образовательном процессе ООП, РПУД, разрабатываемые и утверждаемые в головном вузе – СПбУУиЭ.

Учебно-методические комплексы дисциплин проектируются, разрабатываются и утверждаются региональными институтами/филиалами самостоятельно, на основании ООП и РПУД, утвержденных в СПбУУиЭ.

Ответственность за планирование, проектирование и разработку новых учебных планов по направлениям подготовки несут проректор по учебной работе, начальник учебно-организационного отдела, директора институтов СПбУУиЭ и заведующие выпускающими кафедрами, за которыми закреплены соответствующие направления подготовки. Учебные планы проходят процедуру обсуждения на заседании кафедры СПбУУиЭ, согласования с начальником учебно-организационного отдела и, после получения соответствующих реквизитов (даты, подписи согласующих лиц), утверждается проректором по учебной работе. Региональные институты/филиалы СПбУУиЭ используют в образовательном процессе учебные планы направлений подготовки, разрабатываемые и утверждаемые в головном вузе – СПбУУиЭ.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО, ФГОС СПО, к работе по проектированию и разработке учебных планов, ООП, РПУД могут привлекаться организации/предприятия-работодатели, организации/предприятия-базы студенческих практик.

Разработка и проведение научных исследований осуществляется в соответствии с программой научного и инновационного развития СПбУУиЭ, планом проведения научно-исследовательских работ. Ответственность за разработку и проведение научных исследований возложена на проректора по науке, начальника управления научных исследований.

**7.3.5-7.3.6 Верификация и валидация проектов и разработок осуществляется путем сбора данных:**



– *внешних*: отзывов, рецензий внешних рецензентов об учебных планах, рабочих программах учебных дисциплин, учебно-методических комплексах; отзывов организаций-баз практик для обучающихся; отзывы органов по надзору за деятельностью ОУ и др.

– *внутренних*: отзывов внутренних рецензентов, отзывов внутренних потребителей (персонал в лице членов Методического, Ученого советов) и др.

В соответствии с требованиями ФГОС и ФГОС+ ВО, ФГОС СПО, к работам, связанным с верификацией и валидацией учебных планов, ООП, РПУД могут привлекаться организации/предприятия-работодатели, организации/предприятия-базы студенческих практик для написания внешних отзывов, экспертных заключений, улучшений в части практической направленности учебной и методической документации и т.д.

#### **7.4 Закупки.**

##### **7.4.1 – 7.4.3 Процесс закупок.**

Предметом закупок в СПбУУиЭ, к которым применяются положения данного раздела, являются:

- оборудование для учебного процесса;
- учебно-методическая литература и материалы;
- услуги, связанные с подготовкой кадров (повышение квалификации; см.п.6.2.2);
- консультационные услуги, услуги по НИР и т.д.;
- услуги, связанные с поставками оргтехники, канцелярских товаров и т.п.;
- услуги, связанные с программным обеспечением, телефонной связью, Интернет и т.д.;
- инфраструктура/ арендуемые, приобретаемые в собственность помещения;
- комплектующие изделия, материалы для ремонта и поддержания состояния инженерных сетей, коммуникаций; работы, связанные со строительством и реконструкцией зданий и т.д.;
- услуги клининговых компаний; организаций, осуществляющих ремонт зданий, сооружений и техники, пассажирские и грузовые перевозки; услуги охранных предприятий; услуги предоставления общественного питания;
- услуги учреждений здравоохранения, страховых и иных учреждений, организаций, предприятий, заключающих с СПбУУиЭ договоры о сотрудничестве, включая организацию регулярных профилактических медицинских осмотров обучающихся и персонала.

Критерии отбора и оценки поставщиков, ответственность и порядок проведения закупок и верификация закупаемой продукции/ услуг устанавливаются в нормативной документации, разрабатываемой Управлением делами по согласованию с главным бухгалтером – директором по экономике, при необходимости – с проректорами по направлениям деятельности, а также во внешних нормативных документах РФ. Закупки в СПбУУиЭ осуществляются Управлением делами. В региональных институтах/филиалах планирование закупок, определение критериев отбора поставщиков осуществляется в соответствии с вышеперечисленными требованиями. Закупки в региональных институтах/ филиалах осуществляются администрацией и/или сотрудниками, согласно их ДИ. Ответственность по осуществляемым закупкам должностные лица региональных институтов/филиалов несут перед главным бухгалтером – директором по экономике СПбУУиЭ, Управляющим делами СПбУУиЭ, в отдельных случаях также – перед проректорами по направлениям деятельности, директором библиотеки СПбУУиЭ (закупки учебно-методической литературы).

##### **7.5 Проведение работ и/ или оказание услуг.**

###### **7.5.1 Управление проведением работ и/ или оказанием услуг.**



Управляемые условия при выполнении работ и /или оказании услуг потребителям университета:

- управление документацией СМК (см. п. 4.2.3);
- наличие в соответствующих подразделениях законодательных актов и нормативной документации, относящейся к работе и/ или услугам, а также оперативной информации об их изменении или отмене (см. п. 4.2; 5.5.3);
- наличие подготовленного персонала (см.п. 6.2.1; 6.2.2);
- создание необходимой для выполнения требований к работам и/ или услугам инфраструктуры и производственной среды (см. п. 6.3; 6.4);
- обеспечение измерений и контроля в процессе выполнения работ и/ или оказания услуг, а также на выходе процессов (см. п. 7.6).

#### **7.5.2 Валидация процессов проведения работ и/ или оказания услуг.**

С целью обеспечения свидетельств, гарантирующих, что образовательный процесс в СПбУУиЭ достигает запланированных результатов в соответствии с установленными требованиями (ФГОС, законодательство РФ в сфере образования, внутренняя нормативная документация, Устав, Политика СПбУУиЭ в области качества и др.), в университете реализуются подпроцессы:

- лицензирования и аккредитации (процесс «Управление образовательной средой»);
- анализа удовлетворенности потребителей (процесс «Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами» (п. 8.2.1)).

Деятельность СПбУУиЭ требует:

1) Лицензирования (процедуры, включающей проведение экспертизы, принятие решения, оформление и выдачу разрешения на право ведения образовательной деятельности по специальностям/ направлениям подготовки и различным уровням образования соответствующим органом управления образованием.

Лицензирование включает установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых учреждением профессионального образования, государственным и местным требованиям, санитарным нормам, нормам охраны здоровья обучающихся и персонала, оборудования учебных помещений, обеспеченности учебного процесса (материально-технической и финансовой), образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

2) Аккредитации (процедуры, включающей внешнюю экспертизу образовательной деятельности университета и получение разрешения на право выдачи документов об образовании государственного образца на основании проверки выполнения критериальных аккредитационных показателей, определяющих тип и вид образовательной организации).

Процедуры лицензирования, аккредитации образовательных учреждений устанавливаются в нормативных документах Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) и подтверждаются выдачей лицензии и свидетельства о государственной аккредитации. Для подготовки к процедурам лицензирования и аккредитации в СПбУУиЭ идентифицированы процессы мониторинга качества образования и научных исследований. Ответственность за своевременную подготовку документации для проведения данных процедур несут проректора по направлениям деятельности, начальник отдела лицензирования и аккредитации, директора институтов СПбУУиЭ, директора региональных институтов и филиалов, иные должностные лица, назначаемые ответственными приказом ректора/директора регионального института/ филиала и/или распоряжением проректора.

#### **7.5.3 Идентификация и прослеживаемость.**



Идентификация и прослеживаемость необходимой информации включает, по мере необходимости, следующие записи:

- учебные планы и графики;
- списки учебных групп;
- реестры лабораторного оборудования, компьютеров;
- договоры НИР, акты внедрения и т.д.

Процедуры идентификации обеспечиваются посредством закрепления за обучающимися индивидуальных номеров и выдачи соответствующих документов (студенческий билет, зачетная книжка) деканатом института/ филиала.

Управлением научных исследований осуществляется учет различных форм НИР и НИРС в институтах, на кафедрах и иных подразделениях СПбУУиЭ, а также в региональных институтах и филиалах СПбУУиЭ, в соответствии с внутренними нормативами.

Прослеживаемость на всех этапах проведения работ и/ или оказания услуг осуществляется посредством использования различных информационных технологий в соответствии с требованиями нормативной документации и документов СМК университета.

Прослеживаемость трудоустройства выпускников осуществляет Дирекция по персоналу, Управление маркетинга, выпускающие кафедры СПбУУиЭ, региональных институтов/ филиалов.

#### **7.5.4 Собственность потребителей.**

Собственность, предоставляемая преподавателями, сотрудниками, обучающимися в образовательной организации, определяется как собственность, передаваемая в момент принятия для регистрации, или обновления регистрации, или в течение предоставления услуг (учебники, учебные и методические пособия, учебно-методические комплексы дисциплин, учебное оборудование, программное обеспечение, научные труды, личные документы и др. Порядок доступа и выдачи собственности такого рода установлен в локальной нормативной документации управления делами, библиотеки и иных структурных подразделений.

Требования к хранению и использованию интеллектуальной собственности научно-педагогического состава и сотрудников СПбУУиЭ определены в соответствии с федеральным законодательством о защите авторских и смежных прав и локальными документами СПбУУиЭ.

Подразделениями, осуществляющими ведение личных дел обучающихся, а также ответственными за сохранность предоставляемых студентами собственных документов (первичных документов об образовании, дипломах о предыдущих уровнях образования, свидетельств о рождении, других удостоверений личности и т.п.) является студенческий отдел кадров и приемная комиссия СПбУУиЭ (в региональных институтах/филиалах – приемная комиссия, инспектор/специалист по кадрам).

Ответственность за сохранность предоставляемых студентами собственных документов и ведение их личных дел возложены на начальника студенческого отдела кадров в соответствии с «Инструкцией о порядке выдачи документов Государственного образца о высшем профессиональном образовании», заполнении и хранении соответствующих бланков документов, положением «О студенческом отделе кадров», Должностными инструкциями сотрудников отдела, СМК-СТО-7.2-7.5 «Управление студенческим контингентом».

Ответственность за сохранность предоставляемых профессорско-преподавательским составом и сотрудниками собственных документов и ведение их личных дел возложена на начальника отдела кадров СПбУУиЭ в соответствии с законом «О персональных данных», положением «Об отделе кадров», Должностными инструкциями сотрудников отдела.



### **7.5.5 Сохранение соответствия продукции/ услуги.**

СПБУУиЭ берет на себя ответственность за сохранность рабочих учебных программ, учебных планов, печатных и электронных материалов (книги и журналы, электронные курсы, компьютерные программы, иные электронные документы, учебно-методические комплексы дисциплин и др.), различных материалов и изделий, предназначенных для учебных, методических, научно-исследовательских, проектных и иных целей, предусмотренных Уставом СПбУУиЭ (см. п. 7.6).

В соответствии с общим планом работы СПбУУиЭ, планом воспитательной работы, включающим охрану здоровья и безопасности потребителей, ведется работа по развитию и совершенствованию материальной базы Учебно-гостиничного комплекса «Пушкинский», по обеспечению студентов и аспирантов очной и заочной форм обучения местами в общежитии. Осуществляется взаимодействие с медицинскими, страховыми и другими учреждениями, организациями, предприятиями, заключившими с университетом договоры о сотрудничестве, включая организацию регулярных профилактических медицинских осмотров обучающихся и персонала.

### **7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений.**

В образовательном процессе СПбУУиЭ используются средства вычислительной техники и связи, а также информационных технологий, компьютерного тестирования для контроля оценки учебных достижений обучающихся, в соответствии с нормативными документами Росбрнадзора и соответствующими локальными нормативными актами СПбУУиЭ (например, СМК-СТО-7.0 «Выполнение и защита курсовой работы для студентов, обучающихся по программам СПО»; СМК-П-7.0 «О компьютерном тестировании обучающихся при самообследовании (самооценке), подготовке и прохождении внешней экспертизы образовательной деятельности» и др.).

Все программные средства, установленные в организации, являются лицензионными, техническая поддержка и их обновление осуществляются на основании заключенных договоров с организациями-разработчиками. При вводе в эксплуатацию нового оборудования, обеспечивающего учебный процесс, учитываются требования технической документации.

Приобретаемая продукция и потребляемые СПбУУиЭ услуги имеют сертификаты соответствия (гигиенические сертификаты, пожарной безопасности и др.) или лицензии на выполнение данного вида работ в соответствии с законом «О техническом регулировании в РФ». Сервисное обслуживание (сборка, техническое обслуживание, ремонт вычислительной и другой техники) осуществляется сотрудниками Управления делами, Информационно-издательским центром СПбУУиЭ, а, в случае необходимости, привлекаемыми сторонними организациями.

Ответственность руководителей и специалистов СПбУУиЭ за обеспечение безопасных условий жизнедеятельности и охраны труда отражена в должностных инструкциях. Порядок обеспечения охраны труда при производстве работ и организации учебных занятий определен в инструкциях по охране труда. Журнал проведения инструктажей по технике безопасности персонала СПбУУиЭ является инструментом контроля за обеспечением порядка допуска к работе.

Локальные нормативно-правовые акты, регламентирующие работы по мониторингу и измерениям, представлены на официальном портале <http://spbume.ru/info/reestraktov.html>.

## **8 Измерение, анализ и улучшение**

### **8.1 Общие положения.**

Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения необходимы СПбУУиЭ для:



- а) демонстрации соответствия продукции/ услуги установленным требованиям;
- б) обеспечения соответствия СМК;
- в) постоянного повышения результативности СМК.

В университете построена система планирования и осуществления мониторинга и измерений параметров процессов и их результатов, которая распространяется на:

- процессы образовательной и научно-исследовательской деятельности, а также процессы менеджмента (в т.ч. менеджмента ресурсов), включая действия по улучшению;
- результаты процессов образовательной и научно-исследовательской деятельности, в частности, знания, компетенции обучающихся, полученные ими в ходе образовательного процесса (см. п. 8.2.4).
- процессы определения степени удовлетворенности всех групп потребителей, включая обучающихся и работодателей (см. п. 8.2.1).

Процесс измерения образовательных и вспомогательных процессов разделен на следующие этапы:

- принятие решения о выборе способов измерения;
- выбор и выполнение качественных и/ или количественных измерений;
- преобразование полученной информации в полезные сведения.

Показатели измерения процесса – характеристики процесса, подлежащие мониторингу в определенных точках или на определенных этапах выполнения работ/ процессов. Степень достижения цели процесса определяется через сопоставление плановых и фактических установленных значений характеристик деятельности/ процессов и достигнутых результатов.

В результате проведения мониторинга и измерения появляется информация о процессах – записи, создаваемые многократно в ходе функционирования процессов, являющиеся основой для анализа, оценки и принятия решений (разработки соответствующих мероприятий) руководителями процессов (см. п. 8.5) и высшим руководством университета (см. п. 5.6.3) по улучшению деятельности. Результаты анализа, измерений и мониторинга используются университетом для непрерывного улучшения своей деятельности и совершенствования СМК.

## **8.2 Мониторинг и измерение.**

### **8.2.1 Удовлетворенность потребителей.**

В СПбУУиЭ проводится мониторинг информации, касающейся оценки потребителями и другими заинтересованными сторонами соответствия услуг университета их требованиям. Результаты данного мониторинга являются первостепенным источником для анализа и оценки результативности СМК (см. п. 5.6.2).

В СПбУУиЭ развита система сбора и анализа информации о результатах деятельности университета, ее региональных институтов и филиалов. Персонал университета контролирует и доводит до высшего руководства информацию об удовлетворенности/ неудовлетворенности своих внутренних и внешних потребителей. Результаты оценок удовлетворенности потребителей рассматриваются руководством в целях:

- выполнения корректирующих действий в процессах университета, в первую очередь, в образовательном процессе;
- прогнозирования будущих потребностей, внесения изменений в планы развития методов управления университетом, в образовательные программы, технологии обучения и т.д.

Основными источниками информации об удовлетворенности потребителей являются:

- данные анкетирования и опросов;
- устные обращения потребителей;
- жалобы, претензии и предложения;



- отзывы в СМИ.

Для проведения анкетирования каждой группы потребителей Службой качества (при необходимости, в зависимости от целей анкетирования – совместно с профильными кафедрами СПбУУиЭ (регионального института/ филиала), дирекцией по персоналу, институтом электронного обучения, отделом воспитательной работы и др.) разрабатываются соответствующие анкеты и опросные листы, выбираются технические, программные средства для обеспечения процедуры. Методы получения информации по каждой группе потребителей, частота сбора и анализа данных, порядок использования этой информации и доведения ее до заинтересованных сторон устанавливаются с учетом выявления:

- удовлетворенности студентов определенными дисциплинами;
- удовлетворенности студентов и выпускников полученным образованием и своим трудоустройством;
- удовлетворенности работодателей студентами во время прохождения ими стажировок и практик;
- удовлетворенности работодателей выпускниками и результатами их работы.

Руководство данной процедурой СМК возложено на проректора по учебной работе.

#### **8.2.2 Внутренние аудиты.**

Внутренний аудит в СПбУУиЭ, региональных институтах/филиалах – это систематический, независимый и документированный процесс сбора и анализа объективных свидетельств того, что документация СМК соответствует требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) (ранее – ГОСТ Р ИСО 9001-2008), а политика, процессы и процедуры реализуются в соответствии с установленными требованиями и приводят к запланированным результатам, подтверждающим результативность СМК.

Руководителем процесса «Внутренний аудит» в СПбУУиЭ является проректор по учебной работе (представитель высшего руководства по качеству). Планирование и порядок проведения внутренних аудитов СМК, в частности, критерии внутреннего аудита и критерии его результативности, область применения, частота, методы проведения, действия по верификации предпринятых мер (см. п. 8.5.5), необходимые записи по результатам внутренних аудитов и предпринятым действиям, а также требования к компетентности сотрудников, осуществляющих внутренние аудиты, установлены в СТО-СМК-8.2.2 «Внутренние аудиты».

Руководителем процесса «Внутренний аудит» в региональных институтах/филиалах является представитель высшего руководства по качеству (директор, заместитель директора). Планирование и порядок проведения внутренних аудитов СМК в региональных институтах/филиалах, в частности, критерии внутреннего аудита и критерии его результативности, область применения, частота, методы проведения, действия по верификации предпринятых мер (см. п. 8.5.5), необходимые записи по результатам аудитов и предпринятым действиям, а также требования к компетентности сотрудников, осуществляющих внутренние аудиты, установлены в СТО-СМК-8.2.2 «Внутренние аудиты».

#### **8.2.3 Мониторинг и измерение процессов.**

Методы мониторинга и измерения процессов помогают организации оценивать способность процессов достигать запланированные результаты. Показатели измерения и периодичность осуществления мониторинга определены в документации на процессы (например, положения о конкурсах на звание «Лучший институт/филиал», «Лучший факультет», «Лучшая кафедра», «Преподаватель года», положений СМК «Лучшие учебные материалы», «Показатели



оценки качества образования и академической репутации СПбУиЭ»; «О формировании банка тестовых заданий», «О составлении планов и отчетов о работе факультетов» и др.).

С целью повышения качества образовательного процесса в СПбУиЭ осуществляется его мониторинг, включающий в себя оценку деятельности учебных подразделений и оценку качества знаний студентов и выпускников (см. п. 8.2.4). В случае не достижения запланированных результатов, предпринимаются корректирующие действия в соответствии с СМК-ДП-8.5.2-8.5.3 «Корректирующие и предупреждающие действия». Ответственность за мониторинг и измерение возложена на руководителей процессов/ структурных подразделений.

#### **8.2.4 Мониторинг и измерение продукции/ услуг.**

Мониторинг и измерение характеристик качества продукции/ услуги, с целью проверки выполнения требований к ней, в образовательном процессе связан с оценкой качества подготовки специалистов (проверка качества полученных знаний, умений и навыков обучающихся). Оценка качества подготовки специалистов осуществляется на основе анализа результатов промежуточных и итоговых аттестаций выпускников, а также по результатам контроля остаточных знаний.

Цель промежуточной аттестации – контроль текущей успеваемости студентов, оперативный контроль за организацией, ходом и качеством учебного процесса, повышение ответственности студентов за выполнение своих учебных обязанностей. Организаторами и координаторами проведения промежуточной аттестации являются деканаты и кафедры СПбУиЭ. Руководство по проведению мониторинга успеваемости обучающихся в целом возлагается на проректора по учебной работе. Результаты аттестации используются деканатами и кафедрами в текущей работе с обучающимися с целью улучшения учебно-воспитательного процесса. Оценка качества подготовки обучающихся осуществляется на основе анализа результатов текущего и итогового контроля по учебным дисциплинам, контроля остаточных знаний, по результатам участия в олимпиадах, конкурсах, конференциях и иных мероприятиях, по результатам внедрения дипломных проектов в организациях/предприятиях региона.

Организация и порядок проведения промежуточной, итоговой аттестации, а также иных процедур по контролю и анализу качества подготовки по учебным дисциплинам по программам ВО, СПО, послевузовского профессионального образования (тестирование, использование балльно-рейтинговой системы оценки) установлены в соответствующих положениях и иных локальных нормативных документах (например: СМК-П-8.2-8.4 «Об итоговой государственной аттестации выпускников по ФГОС ВПО»; СМК-П-7.0 «О балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов»); СМК-П-7.0 «О контроле самостоятельности выполнения письменных работ обучающимися университета с использованием системы «Антиплагиат-вуз»» и др.).

Порядок осуществления итоговой аттестации выпускников определен локальными нормативными документами, разрабатываемыми на основе и с учетом требований типовых положений (положения «Об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений РФ» и др.). Результаты мониторинга используются высшим руководством университета, директорами институтов, заведующими кафедрами в текущей работе со студентами с целью улучшения учебно-воспитательного процесса.

Результаты проверки качества полученных знаний, умений и навыков студентов регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии в виде зачетных и экзаменационных ведомостей, рейтинг-листов результатов компьютерного тестирования, в соответствии с СМК-СТО «Управление записями».



### 8.3 Управление несоответствиями.

Управление несоответствующей услугой/ продукцией направлено на защиту потребителя от непреднамеренной поставки ему услуги/ продукции, не отвечающей установленным требованиям. Области, в которых могут быть найдены несоответствия, порядок управления несоответствующей услугой/ продукцией, включая записи о характере несоответствий и действия по их устранению, определены в СМК-СТО «Управление несоответствиями».

### 8.4 Анализ данных.

В СПбУиЭ производится сбор и анализ данных для оценки пригодности и результативности СМК, а также определения того, в какой области можно осуществлять постоянное улучшение СМК. Анализ данных помогает установить первопричину существующих/ потенциальных проблем и способствует принятию решений по дальнейшим действиям, необходимым для улучшения.

Сбор данных для анализа осуществляется по следующим источникам:

- определение требований потребителей к продукции/ услуге, включая требования обязательных нормативных документов, распространяющихся на продукцию/ услугу (п. 7.2 РК);
- выбор поставщиков (п.7.4 РК);
- информация, полученная в результате мониторинга и измерения процессов и продукции (п. 8.2.3; 8.2.4 РК);
- разработка и реализация корректирующих и предупреждающих действий (п. 8.5.2; 8.5.3 РК).

Результаты анализа – записи управляются в соответствии с СМК-СТО «Управление записями» и доводятся до персонала соответствующих подразделений организации руководителями процессов в ходе внутреннего информирования (п.5.5.3 РК).

### 8.5 Улучшение.

#### 8.5.1 Постоянное улучшение.

В СПбУиЭ организована работа по постоянному улучшению результативности функционирования СМК посредством:

- разработки и актуализации Политики и целей в области качества;
- планирования СМК;
- анализа СМК со стороны руководства;
- внутренних аудитов;
- анализа данных по качеству, по различным видам деятельности;
- реализации корректирующих и предупреждающих действий.

Высшее руководство СПбУиЭ стремится к непрерывному улучшению СМК и основных процессов, предоставляя возможность персоналу разрабатывать и представлять проекты улучшения в пределах своей компетенции.

Процесс определения и менеджмента деятельности по улучшению предусматривает:

- корректирующие и предупреждающие действия;
- анализ и оценку предложений по улучшению процессов и СМК;
- планирование мероприятий по улучшению и выделение ресурсов для их реализации.

#### 8.5.2 Корректирующие действия.

Корректирующие действия предпринимаются с целью устранения причин несоответствий и предупреждения их повторного появления. Необходимость в проведении корректирующих действий может определяться:

- результатами анализа жалоб, обращений и претензий (апелляций) потребителей, граждан, организаций;



- результатами анализа удовлетворенности потребителей;
- результатами внутренних проверок и проверок внешними организациями;
- проблемами и несоответствиями, выявленными при проведении работ и/ или оказании услуг, мониторинге процессов;
- данными анализа со стороны руководства и т.д.

В СПбУУиЭ все выявленные несоответствия регистрируются, анализируются и оцениваются для разработки корректирующих действий с учетом степени воздействия причин несоответствия на функционирование процессов и СМК в целом.

Порядок разработки и реализации, а также регистрация результатов корректирующих действий установлены в СТО-СМК «Корректирующие и предупреждающие действия». Данные о результатах корректирующих действий используются для анализа СМК (п. 5.6 РК).

### **8.5.3 Предупреждающие действия.**

Предупреждающие действия разрабатываются с целью устранения причин потенциальных несоответствий и для предупреждения их появления.

Для определения требований по:

- а) установлению потенциальных несоответствий и их причин;
- б) оцениванию необходимости действий с целью предупреждения появления несоответствий;
- в) определению и осуществлению необходимых действий;
- г) записям результатов предпринятых действий;
- д) анализу предпринятых предупреждающих действий.

В СПбУУиЭ разработан СТО-СМК «Корректирующие и предупреждающие действия». Предупреждающие действия могут быть инициированы всеми заинтересованными сторонами при выполнении деятельности во всех процессах СМК.

Данные о результатах предупреждающих действий используются для анализа СМК в соответствии с п. 5.6 РК.

## **Приложения**

Приложение 1. Модель СМК СПбУУиЭ.

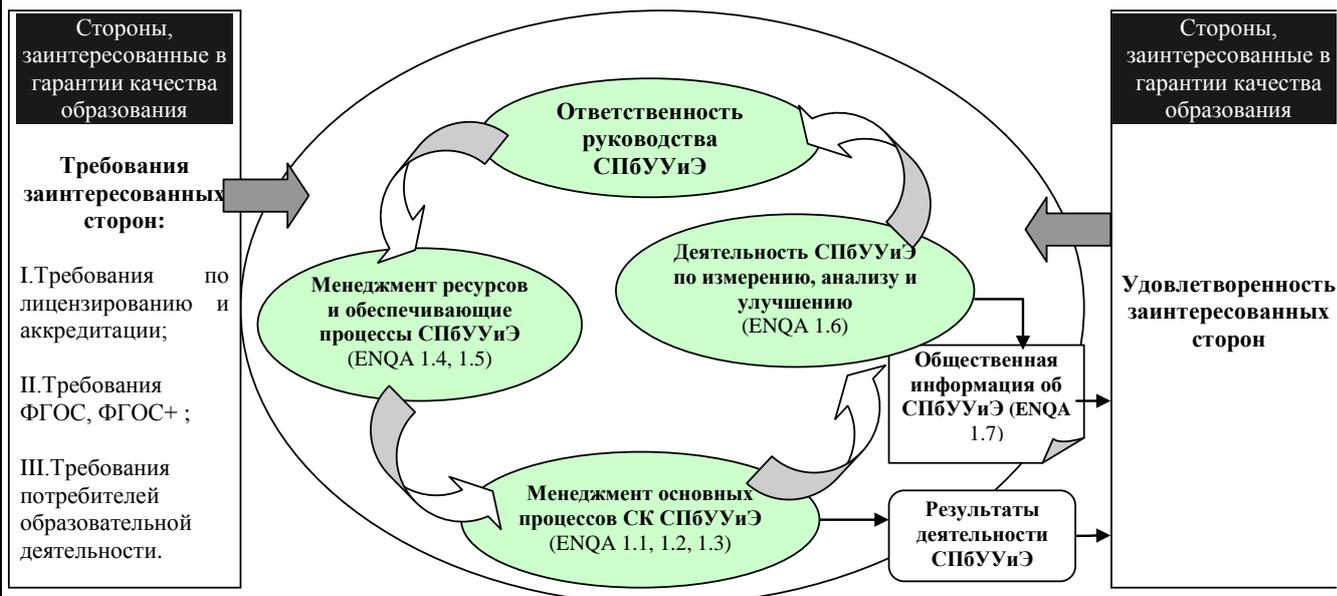
Приложение 2. Миссия СПбУУиЭ.

Приложение 3. Организационная структура СМК СПбУУиЭ.

Приложение 4. Современные принципы менеджмента качества.



### МОДЕЛЬ СМК СПбУУиЭ



Модель системы менеджмента качества СПбУУиЭ, приведенная на рисунке, основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантии качества. Приведенная на рисунке модель охватывает все основные требования «Стандартов и директив ENQA» и ИСО 9001, не детализируя их (в скобках указаны номера стандартов ENQA, относящихся к соответствующему разделу модели системы качества).

Реализованная модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной и научной деятельности СПбУУиЭ.



### МИССИЯ СПбУиЭ

Университет видит своё предназначение в активном и полномасштабном участии в социально-экономическом развитии страны, её административно-управленческой и социальной сфер, через подготовку востребованных рынком труда профессионалов, обладающих чёткой гражданской позицией, высоким уровнем общей культуры и необходимыми компетенциями, способных быстро адаптироваться к динамично меняющимся условиям внешней среды и владеющих инновационными подходами к решению производственных задач.

В качестве базовых принципов жизнедеятельности университета выступают: фундаментальность и качество образования, его непрерывность и преемственность, единство обучения, научных исследований и воспитания, интеграция в мировое образовательное пространство, эффективное взаимодействие с федеральными, региональными и муниципальными органами власти и бизнес-структурами, приверженность сотрудников и профессорско-преподавательского состава вуза ценностям, составляющим его организационную культуру и способствующим созданию единой и эффективно действующей команды.

Университет намерен и далее сохранять и укреплять свой статус ведущего образовательного учреждения инновационного типа.



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СМК СПбУиЭ





**СОВРЕМЕННЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

<b>TQM</b>	<b>ИСО 9001:2008</b>	<b>IWA 2:2007</b> <i>(8 принципов ИСО + 4 дополнительных для ОУ)</i>	<b>ENQA</b>
1. Ориентация на потребителя	1. Ориентация на потребителя. Организации зависят от своих потребителей, поэтому они должны понимать текущие и будущие нужды потребителей, идти навстречу их требованиям и стремиться превзойти их ожидания.	I.Создание ценности для учащегося для развития чувства удовлетворенности учащимися ценностями, которые они получают. Меры удовлетворенности определяют степень соответствия ценностей нуждам и ожиданиям учащегося. Результаты измерений помогают образовательным учреждениям увеличить ценность путем улучшения их процессов создания ценности для учащегося.	<b>1.</b> Поставщики высшего образования несут основную ответственность за качество и его гарантию.
2. Общественная польза	2. Роль руководства. Руководители устанавливают единство цели, направления и внутренней среды организации. Они полностью вовлекают работников в достижение целей организации.	II.Фокусирование на социальной ценности означает уделять внимание тому, что учащиеся и другие заинтересованные стороны думают об этике, безопасности и охране окружающей среды. Образовательные учреждения могут добиться стабильного роста только тогда, когда общество оценивает отдачу с дополнительной ценностью от учащихся.	<b>2.</b> Интересы общества, касающиеся качества и стандартов высшего образования, должны быть защищены.
3. Ориентация на результат и достижение целей	3. Вовлечение работников. Работники являются сутью организации, их полное вовлечение дает возможность использовать их знания и опыт для получения выгоды организации.	III.Быстрая реакция необходима для стабильного роста в резко меняющейся образовательной среде и превращает ее в возможность непрекращающегося успеха в образовании.	<b>3.</b> Качество академических программ для студентов и остальных заинтересованных сторон должно улучшаться и развиваться.
4. Вовлечение персонала	4. Процессный подход. Желаемый результат достигается более эффективно, когда управление ресурсами и всеми видами деятельности рассматривается как процесс.	IV. Автономность основывается на анализе обстоятельств и самоанализе. Образовательное учреждение должно само принимать решения о полезности тех или иных действий и действовать самостоятельно, независимо от	<b>4.</b> Должны существовать действенные и эффективные организационные структуры, предоставляющие и поддерживающие академические программы.
5. Польза для персонала	5. Системный подход к менеджменту. Идентификация, понимание и управление системой взаимозависимых процессов для заданной цели позволит повысить эффективность организации.		<b>5.</b> Важна прозрачность и использование внешней экспертизы процессов гарантии качества.
6. Постоянное обучение	6. Непрерывное совершенствование. Непрерывное совершенствование является постоянной целью организации.		<b>6.</b> Должно поощряться развитие культуры качества в ВУЗах.
7. Лидерство руководства	7. Принятие решений на основе фактов. Эффективность применяемых		<b>7.</b> Должны разрабатываться процессы, с помощью которых вузы



	решений и выполняемых действий основана на анализе данных и информации.	стереотипов.	смогли бы продемонстрировать свою отчётность, включая отчётность за общественные и частные материальные инвестиции.
8. Качество деятельности и процессов	8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками Взаимовыгодные отношения с поставщиками позволяют обеим организациям добиться большего успеха в бизнесе.		8. Гарантия качества с целью отчётности полностью равна по значимости гарантии качества с целью совершенствования учебного процесса. 9. Учебные заведения должны демонстрировать своё качество как внутри страны, так и на международной арене. 10. Используемые процессы не должны подавлять многообразие и новаторство.

