

ПЕРВОЕ ВЫСШЕЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ РОССИИ



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМПЕРАТРИЦЫ ЕКАТЕРИНЫ II»



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор профессор

М.Л.Рудаков

10 ноября 2025 года

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СК-РК

Версия 05

Санкт-Петербург

2025

Содержание

1. Область применения	3
2. Перечень нормативных документов:	9
3. Термины и определения	10
4. Контекст организации.....	13
4.1. Понимание организации и ее контекста.....	13
4.1.1. Миссия, стратегия цель Университета, приоритетные направления	17
4.1.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	18
4.2. Определение области применения системы менеджмента качества	19
4.3. Система менеджмента качества и ее процессы	19
4.3.1. Процесс менеджмента риска	23
5. Лидерство	29
5.1. Лидерство и приверженность	29
5.1.2. Ориентация на потребителя	30
5.2. Политика	34
5.2.1. Разработка политики в области качества.....	34
5.2.2. Доведение политики в области качества	34
5.3. Организационные роли, ответственность и полномочия	34
6. Планирование	36
6.1. Действия по рассмотрению рисков и возможностей	36
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.....	37
6.3. Планирование изменений	38
7. Поддержка.....	39
7.1. Ресурсы	39
7.1.1. Общие положения	39
7.1.2. Человеческие ресурсы	39
7.1.3. Инфраструктура.....	40
7.1.4. Среда для функционирования процессов	41
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений	42
7.1.6. Внутрифирменные знания.....	42
7.2. Компетентность.....	42
7.3. Осведомленность	43
7.4. Коммуникация.....	44
7.5. Документированная информация	45
7.5.1. Общие положения	45
7.5.2. Создание и актуализация.....	46
7.5.3. Управление документацией	46
8. Деятельность.....	48
8.1. Планирование деятельности и управление ею	48
8.2. Требования к продукции и услугам	49
8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам.....	54
8.2.4. Изменение требований к продукции и услугам	54
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг	55
8.3.1. Общие положения	55
8.3.2. Планирование деятельности по проектированию и разработке.....	55
8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки	56

8.3.4. Методы управления проектированием и разработкой	56
8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки	56
8.3.6. Изменения в проектировании и разработке	56
8.4. Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами .	56
8.4.1. Общие положения.....	56
8.4.2. Вид и степень управления	57
8.4.3. Информация для внешних поставщиков.....	58
8.5. Производство продукции и предоставление услуг	58
8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг	58
8.5.2. Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам.....	58
8.5.3. Сохранение	58
8.5.4. Деятельность после поставки	58
8.5.5. Управление изменениями	59
8.6. Выпуск продукции и предоставление услуг	59
8.7. Управление несоответствующими выходами.....	59
9. Оценка показателей деятельности	61
9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка.....	61
9.1.1. Общие положения.....	61
9.1.2. Удовлетворенность потребителей	61
9.1.3. Анализ и оценка.....	62
9.2. Внутренний аудит	63
9.3. Анализ со стороны руководства	63
9.3.1. Общие положения.....	63
9.3.2. Входные данные для анализа со стороны руководства.....	64
9.3.3. Результаты (выходы) анализа со стороны руководства	65
10. Улучшение.....	65
10.1. Общие положения	65
10.2. Несоответствия и корректирующие действия	65
10.3. Постоянное улучшение	66
Приложение А.....	67
Приложение Б	68
Приложение В.....	68

1.Область применения

Качество образования рассматривается сегодня как один из основных показателей деятельности учебного заведения, определяет его конкурентоспособность и является необходимым условием признания его документов об образовании за рубежом.

Качество подготовки регламентировано образовательными стандартами Российской Федерации, которые содержат требования, предъявляемые к знаниям, умениям и навыкам выпускников.

В последние годы системы менеджмента качества (далее - СМК) широко внедряются в образовательных учреждениях за рубежом. Это в значительной мере обусловлено появлением международных стандартов ISO серии 9001.

Настоящее Руководство по качеству (далее РК) является основным обобщающим документом СМК Санкт-Петербургский горный университет императрицы Екатерины II (далее – Университет), разработанным в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001-2015.

Настоящее РК разработано на основе международного стандарта ISO 9001-2015 и устанавливает требования к СМК ФГБОУ ВО Университет, необходимые для:

— демонстрации своей способности последовательно осуществлять образовательную деятельность и научно - исследовательскую деятельность, отвечающие требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;

— повышения удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы, включая процессы постоянного улучшения СМК и обеспечения соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.

РК закрепляет полномочия и ответственность руководителей и персонала за функции в СМК.

Настоящее РК является основным документом СМК во всех подразделениях Университета применительно к высшему образованию, подготовке, переподготовке и повышению квалификации специалистов горнодобывающих отраслей, воспитательной и идеологической работе, а также научной и инновационной деятельности.

РК содержит общие требования к управлению СМК организации в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 90012015.

Действие РК распространяется на все виды деятельности Университета в едином цикле осуществления образовательной и научно-исследовательской деятельности, его требования являются обязательными для всего персонала Университета.

1.1.Сведения об образовательном учреждении

Санкт-Петербургский горный университет императрицы Екатерины II – первое в России высшее техническое учебное заведение, основанное в 1773 году Указом императрицы Екатерины II и стоявшее у истоков создания минерально-сырьевой базы, горно-обогачительных и металлургических комплексов страны.

В соответствии с указом Президента Российской Федерации от 12.05.2023 года №343 «О некоторых вопросах совершенствования системы высшего образования» Университет начал реализацию 61 образовательной программы базового высшего образования, на основании Указа Президента РФ от 12.05.2023 № 343 «О некоторых вопросах совершенствования системы высшего образования» и с учетом Перечня специальностей, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.08.2023 № 1302 «О реализации Пилотного проекта, направленного на изменение уровней профессионального образования».

В настоящее время – Университет политехнического профиля, ведущий подготовку по 80 образовательным программам в рамках Пилотного проекта по базовому высшему образованию и специализированному высшему образованию в области геологии, горного дела, металлургии, шахтного промышленного и гражданского строительства, горной электромеханики, нефтегазового дела, отраслевой экономики и геоэкологии, объединяющим все стадии функционирования предприятий минерально-сырьевого комплекса, начиная с момента выявления месторождений полезных ископаемых и заканчивая переработкой добытого минерального сырья.

Университет реализует все установленные Пилотным проектом уровни образования:

- высшее инженерное образование с 01.09.2023 г.;
- специализированное высшее образование с 01.09.2024 г.;
- подготовка научных и научно-педагогических кадров высшей квалификации (аспирантура) с 01.09.2019 г.

Университет располагает богатейшей научно - технической библиотекой, которая насчитывает более 1,0 млн. книжно - журнальных изданий. Библиотека имеет большое научно-историческое значение, ее фонды и электронная библиотечная система используются как Российскими, так и зарубежными учеными.

Комплекс зданий и сооружений университета, в состав которого входит и церковь Преподобного Макария Египетского, является памятником архитектуры – бессмертным творением архитекторов А.Н. Воронихина и А.И. Постникова. Университет является федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования, имеет высший государственный статус образовательной системы России, являясь особо ценным объектом культурного наследия народов Российской Федерации, и имеет категорию «Национальный исследовательский университет».

Университет является инициатором создания национального научно-образовательного инновационно-технологического консорциума ВУЗов минерально-сырьевого и топливно-энергетического комплексов. По результатам этой инициативы в 2020 году по распоряжению Министра науки и высшего образования РФ В.Н. Фалькова университеты, ведущие подготовку студентов по укрупненной специальности 21.00.00 «Прикладная геология, горное дело, нефтегазовое дело и геодезия», объединяются в Консорциум Университетов «Недра».

13 декабря 2023 года в Университете был подписан договор о создании консорциума вузов «Недра Африки». Её участниками стали свыше 130 различных организаций из 42 стран Африки – университеты, научные институты, геологические сообщества и горнометаллургические компании. Университету в этой структуре определена координирующая роль, это связано не только с историческим контекстом, то есть позитивным опытом сотрудничества времён СССР, но и с современными реалиями.

Основным направлением деятельности Консорциума является развитие системы подготовки высококвалифицированных кадров для предприятий минерально-сырьевого комплекса стран - участниц и внедрение новых прорывных технологий на всех стадиях поиска, разведки, добычи и переработки полезных ископаемых.

Образовательная деятельность Университета осуществляется на основе законодательства Российской Федерации; директивных документов Министерства науки и высшего образования РФ; лицензии на право осуществления образовательной деятельности, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки 10.06.2016 г. № 2189; Устава Университета; решений Ученого Совета, организационно-правовых документов Университета.

Университет реализует все уровни высшего образования с присвоением квалификаций бакалавр, специалист (инженер); имеет 13 постоянно действующих диссертационных советов (на конец 2025 года), обеспечивает получение дополнительного профессионального образования по более, чем 100 дополнительным образовательным программам. Обучение аспирантов в Университете осуществляется по 41 научной специальности соответствующим 12 группам научных специальностей.

В 2023-2024 учебном году все обучающиеся, поступившие на обучение по образовательным программам бакалавриата и специалитета, переведены на обучение по образовательным программам базового высшего образования.

В 2024-2025 учебном году прием осуществлялся исключительно на образовательные программы базового высшего образования и специализированного высшего образования.

Срок обучения по 58 образовательным программам инженерных специальностей составляет 6 лет, по 5 образовательным программам экономических специальностей – 5 лет.

Учебная программа включает:

- Единый унифицированный модуль инженерного образования («ядро») содержащий разделы «Общеобразовательные дисциплины» и «Общетехнические дисциплины» (единые для всех специальностей и заканчивающиеся в единый срок);
- Модуль профессиональных дисциплин, содержащий разделы «Основы профессии», «Обязательные дисциплины» (едины для всех специальностей, включают дисциплину «Основы формирования научного знания») и «Дисциплины УГС»;
- Модуль дисциплин по специальности.

Все поступившие на 1 курс обучаются по единому учебному плану «Ядро» базового высшего образования – 4 семестра во вновь созданном институте

Базового инженерного образования, включая модуль «Основы формирования научного знания». После окончания каждого курса обучающийся проходит Ежегодную итоговую аттестацию по специальности, что может позволить ему мотивированно для себя изменить ранее выбранный профиль подготовки (позволит обладателю перейти в другой университет и на другую специальность по конкурсу успеваемости в Университете).

Специализированное высшее образование рассматривается как система получения второго высшего образования в области: новых технологий и знаний.

В соответствии с пунктом 3.1 статьи 4 Федерального закона от 23 августа 1996 г. № 127-ФЗ «О науке и государственной научно - технической политике» (Редакция от 24.06.2025), на основании Распоряжения Правительства от 23.08.2017 № 1792-р, Распоряжения Правительства РФ от 02.11.2009 № 1613-р «О Перечне университетов, в отношении которых устанавливается категория «Национальный исследовательский Университет»», Университету предоставлены следующие права:

— создавать на своей базе советы по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук, определять и изменять составы этих советов, устанавливать полномочия этих советов, определять перечни научных специальностей, по которым этим советам предоставляется право приема диссертаций для защиты, осуществлять контроль за деятельностью этих советов, приостанавливать, возобновлять и прекращать деятельность этих советов;

— устанавливать порядок присуждения ученых степеней, включая критерии, которым должны отвечать диссертации на соискание ученых степеней, порядок представления, защиты диссертаций на соискание ученых степеней, порядок лишения, восстановления ученых степеней, рассмотрения апелляций;

— утверждать положение о совете по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук, формы дипломов об ученых степенях, технические требования к таким документам, порядок их оформления и выдачи.

Университет располагает в 3-х Учебных центрах и на 6 учебно-научных полигонах. В составе используемых помещений: лекционные аудитории, оснащенные современными аудиовизуальными системами, аудитории для практических и лабораторных занятий, специализированные аудитории, факультетские и кафедральные компьютерные классы, библиотека с пятью читальными залами, оснащенными современной компьютерной техникой для электронного поиска, конференц-зал на 270 посадочных мест, актовый зал на 409 посадочных мест, Горный музей, учебно-спортивный комплекс, плавательный бассейн, административные и служебные помещения, столовые и буфеты.

Все помещения оснащены мебелью и обеспечены инженерным оборудованием.

Университет обладает развитой учебно-научной инфраструктурой, включающей 56 кафедр, более 60 учебно-научных лабораторий, Военный учебный центр.

В Университете созданы и успешно функционируют комплекс научных центров:

- Научный центр «Проблем переработки минеральных и техногенных ресурсов»;
- Центр компетенций в области техники и технологий освоения месторождений в Арктических условиях;
- Научный центр «Оценка техногенной трансформации экосистем»;
- Научный центр геомеханики и проблем горного производства;
- Научный институт «Глубинная метагеология»;
- Научно-образовательный центр коллективного пользования высокотехнологичным оборудованием «Центр коллективного пользования»;
- и другие.

Компьютерные сети Университета интегрированы в международную сеть Internet.

Университет имеет для обучающихся 10 общежитий, имеющих выход в международную сеть Internet, оснащенных столовыми, буфетами, спортивными залами.

В состав Университета в качестве структурного подразделения входит управление по организации питания, включающее столовые и кафе для студентов, аспирантов, преподавателей и сотрудников.

В Университете имеется здравпункт.

Для обучающихся и сотрудников Университета созданы широкие возможности для занятий различными видами спорта, имеется спортивный клуб «Горняк» со спортивными, специализированными тренажерными залами, реабилитационными центрами.

Деятельность Университета широко освещается в ежемесячных выпусках «Хроника. События», в ежегодном сборнике, посвященном обзору деятельности Университета за учебный год, а также на официальном сайте: www.spmi.ru.

Отчеты о ежегодном самообследовании Университета размещены на сайте (электронный адрес <https://spmi.ru/vsoko>).

Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц размещена по ссылке <https://www.spmi.ru/sveden/education>.

Информация о структурных подразделениях образовательной организации, а также о кафедрах факультетов и профессорско-преподавательском составе (далее – ППС) размещена по ссылкам <https://www.spmi.ru/sveden/struct> и <https://www.spmi.ru/sveden/employees>.

В состав Университета входит всемирно известный Горный музей, основанный одновременно с Университетом (постройка выдающегося зодчего А.Н. Воронихина), который является хранителем уникальных коллекций, собранных в 20 залах общей площадью более 4,0 тыс. кв. метров из 80 стран мира и всех континентов. Горный музей является одним из лучших музеев мира естественно-научного профиля.

Университет располагает богатейшей научно - технической библиотекой, которая насчитывает более 1,0 млн. книжно-журнальных изданий. Библиотека имеет большое научно-историческое значение, ее фонды и электронная

библиотечная система используются как российскими, так и зарубежными учеными.

1.2. Структура и система управления Университета

Университет функционирует в системе Министерства науки и высшего образования Российской Федерации. Управление Университетом осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Уставом Университета и строится на принципах сочетания единоначалия и коллегиальности, участия преподавателей, сотрудников и обучающихся в работе Ученого Совета Университета и Советов факультетов. Общее руководство университетом осуществляет Ученый Совет, являющийся полномочным представительным выборным органом коллектива, возглавляемый ректором. В Университете создан Попечительский Совет.

Непосредственное управление образовательной деятельностью Университета осуществляют ректор, избранный сроком на 5 лет, и назначаемые им проректоры.

Управление основными видами деятельности Университета осуществляют: первый проректор, проректор по эксплуатации и развитию имущественного комплекса, проректор по образовательной деятельности, проректор по научной деятельности, проректор по международной деятельности, проректор по базовому инженерному образованию, проректор по реализации Пилотного проекта «Совершенствование системы высшего образования», проректор по связям с академическими партнерами, проректор по ремонту и реконструкции.

К основным структурным подразделениям относятся:

1) Факультеты, возглавляемые деканами:

- геологоразведочный факультет;
- горный факультет;
- нефтегазовый факультет;
- факультет переработки минерального сырья;
- строительный факультет;
- энергетический факультет;
- механико-машиностроительный факультет;
- экономический факультет;
- Институт базового инженерного образования.

2) Структурные подразделения:

— Управление дополнительных профессиональных компетенций и профессий.

— Центр довузовских и специальных программ. Довузовская подготовка поступающих реализуется через подготовительные курсы и специальные программы;

— Центр специальных образовательных программ;

— Научно-образовательный центр технологических площадок «Саблино-Горный», учебный геодезический полигон «Кузьмолово», гидрогеологический и инженерно-геологический полигон «Кавголово» и экологический полигон «Солнечное»; учебные базы: «Маяк», «Бурегги», учебно-научная база в Республике Крым.

Для эффективного управления учебным процессом создано учебно-организационное управление (отдел учебных планов, отдел планирования и организации учебного процесса, отдел обеспечения учебного процесса, отдел тестирования, отдел организации учебных и производственных практик, отдел содействия занятости и трудоустройства выпускников).

Организация методического обеспечения образовательной деятельности возложена на учебно-методическое управление.

В систему управления образовательной деятельностью входят: Главная библиотека, Горный музей, Редакционно-издательский центр, Центр довузовских и специальных программ, Управление дополнительных профессиональных компетенций и профессий, Управление сетевого (цифрового) обеспечения, Центр специальных образовательных программ. В университете разработаны и утверждены Положения по всем структурным подразделениям. Все нормативные внутривузовские документы разработаны на основании Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», нормативных правовых актов Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и по своему содержанию отвечают Уставу Университета. Разработаны и введены в действие должностные инструкции для всех категорий работников Университета, для ППС «эффективный контракт».

Важным этапом в развитии Университета является решение Ученого Совета о внедрении системы управления качеством на основе системы международных стандартов серии ISO 9000.

В течение последних десяти лет осуществляется реализация этой программы: сертифицирована и внедрена СМК Университета (IQNET, система ГОСТ Р ISO 9001:2015), ежегодно осуществляется инспекционный контроль за состоянием и развитием этой системы со стороны сертифицирующих органов.

Самообследование показало, что система управления Университетом является оптимальной и обеспечивает нормальное функционирование всех структурных подразделений. Организация делопроизводства в университете позволяет вести строгий учет хранения и выдачи дипломов, приложений к ним, справок об обучении и другой документации, благодаря постоянному контролю работы деканатов, кафедр, других структурных подразделений, путем регулярно проводимых семинаров и разработки инструктивных материалов.

2. Перечень нормативных документов:

1. Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ с изменениями и дополнениями (в ред. от 15.10.2025).
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
4. ГОСТ Р ИСО 31000-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент риска. Принципы и руководство.
5. ГОСТ Р 58771-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент риска. Технологии оценки риска.
6. ГОСТ Р 51901.21-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент риска. Реестр риска. Общие положения.

7. ГОСТ Р ИСО 10002-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях.

8. ГОСТ Р ИСО 10008-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по электронным торговым сделкам между юридическими и физическими лицами.

9. ГОСТ Р ИСО 10012-2008. Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию.

10. ГОСТ Р ИСО 10001-2009. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций.

11. ГОСТ Р ИСО 31000-2019 «Менеджмент риска принципы и руководство».

3. Термины и определения

В настоящем РК используются термины и их определения:

Контекст - комбинация внутренних и внешних факторов, которые влияют на способность организации осуществлять образовательную деятельность и предоставлять продукцию, которые требуются потребителю.

Документы СМК - комплект документов, соответствующих требованиям международного стандарта серии ISO 9000, необходимых для обеспечения результативного функционирования СМК организации.

Управление документами СМК - деятельность в соответствии с определенным порядком разработки, согласования, утверждения, ввода в действие, применения, актуализации, хранения и вывода документов из обращения.

Нормативный документ - документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, которые касаются конкретных видов деятельности или их результатов и доступны широкому кругу потребителей.

Нормативный правовой акт - официальный документ установленной формы, принятый (изданный) в пределах компетенции уполномоченного государственного органа (должностного лица) или путем референдума с соблюдением установленной законодательством РФ процедуры, содержащий общеобязательные правила поведения, рассчитанные на неопределенный круг лиц и неоднократное применение.

Технические нормативные правовые акты - технические регламенты, технические кодексы установившейся практики, стандарты, в том числе государственные стандарты РФ, стандарты организаций, технические условия, квалификационные справочники, государственные классификаторы технико-экономической информации, иные нормативные правовые акты, отнесенные законодательными актами РФ к техническим нормативным правовым актам, утвержденные (введенные в действие) в порядке, установленном законодательством РФ.

Организационно - распорядительные документы - организационные документы (положения, уставы, инструкции, правила и др.); распорядительные документы (приказы, постановления, распоряжения, решения, указания и др.).

Владелец процесса (руководитель процесса) - должностное лицо организации, наделенное полномочиями распоряжаться ресурсами и несущее

ответственность за результативность процесса, его мониторинг, достижение запланированных результатов процесса и его постоянное совершенствование, а также обеспечение выполнения процесса в управляемых условиях.

Ответственный исполнитель деятельности (Представитель руководства в области качества - Уполномоченный по качеству) - должностное лицо организации, наделенное полномочиями распоряжаться ресурсами и несущее ответственность за организацию и выполнение работ регламентированных деятельностью в управляемых условиях.

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Несоответствие - невыполнение требования.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Причина несоответствия - факторы, условия и обстоятельства, вызывающие или способствующие возникновению конкретного несоответствия.

Риск - влияние неопределенности на ожидаемый результат.

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Менеджмент (management) - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества (quality management) - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов (ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Воспитание - деятельность, направленная на развитие личности, формирование у обучающихся трудолюбия, ответственного отношения к труду и его результатам, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, традиционных российских духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и

правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде;

Обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

Образовательный процесс – процесс осуществления образовательной деятельности.

Образовательная деятельность – деятельность по реализации образовательных программ.

Результатом образовательного процесса является уровень компетенции студента-выпускника, соответствующий требованиям образовательных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон.

Качество образования рассматривается в нескольких аспектах качества:

- компетентностей студентов и выпускников требованиям стандарта;
- содержания образования;
- подготовки абитуриентов;
- компетентности преподавательских кадров;
- информационно-методического обеспечения;
- материально - технического обеспечения;
- используемых образовательных технологий.

Заинтересованные стороны в деятельности Университета определены как:

Общество («Окружающая среда») - администрации субъектов Федерации, совет ректоров вузов регионов, службы занятости, средства массовой информации.

Политика в области качества (quality policy): - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Потребители - абитуриенты, студенты, выпускники, родители (попечители), предприятия (организации). Причем студентов (выпускников) можно считать потребителями или внутренними потребителями, а предприятия (организации) - конечными пользователями.

Поставщики (в лице абитуриентов) - средние учебные и средние профессиональные учебные заведения.

Персонал - работники Университета.

Процесс - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Высшее руководство вуза - это ректор, первый проректор и проректоры по различным направлениям деятельности.

Руководители среднего звена вуза - это заведующие кафедрами, руководители структурных подразделений, директора институтов и филиалов.

Система менеджмента (management system) - система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

СМК (quality management system) - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Применяемые сокращения:

ENQA - Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании;

ГОСТ - государственный стандарт;

ДП - документированная процедура;

КД - корректирующие действия;

ПД - предупреждающие действия;

РК - руководство по качеству;

СК - система качества (подразумевается система менеджмента качества - СМК);

ТМ - типовая модель системы качества;

УК - уполномоченный по качеству (представитель руководства в области качества).

ISO (ИСО) - Международная организация по стандартизации.

УО - учреждение образования.

ВУЗ - высшее учебное заведение.

СМК - система менеджмента качества.

ППС - профессорско-преподавательский состав.

4. Контекст организации

4.1. Понимание организации и ее контекста

Главная стратегическая цель Университета - поддерживать и постоянно повышать статус ведущего учебного и научного центра в Северо-Западном федеральном округе Российской Федерации, где качество образования рассматривается как один из основных показателей деятельности учебного заведения, определяет его конкурентоспособность и является необходимым условием признания его документов об образовании за рубежом.

В 2017 году Университет вошел в топ-50 ежегодного рейтинга агентства Quacquarelli Symonds (QS, Великобритания) высших учебных заведений мира по предмету «Инженерное дело - добыча полезных ископаемых и горная промышленность», заняв 16-е место среди 800 горнотехнических университетов мира.

В марте 2021 года Университет занял 12 место в дисциплине «Инженерное дело - добыча полезных ископаемых и горная промышленность» (Engineering - Mineral & Mining), улучшив своё прошлогоднее достижение сразу на 6 позиций.

В 2025 году опубликован Предметный рейтинг британского рейтингового агентства QS (QS World University Ranking by Subject 2025) Университет вошел в пятерку лучших вузов мира по основному профилю подготовки «Инженерное дело - добыча полезных ископаемых и горная промышленность» (Engineering - Mineral & Mining Engineering) и занял 4 место, а в рейтинге по направлению «Инженерное дело - Нефтегазовый инжиниринг» (Engineering - Petroleum Engineering) вошел в ТОП-100. Это лучший результат среди всех российских вузов в этом году. Университет является основным специализированным вузом минерально - сырьевого и топливно- энергетического комплексов страны.

Основные виды деятельности Университета:

- маркетинг Университета;
- проектирование и разработка образовательных программ и стандартов;
- довузовская подготовка;
- прием студентов;
- реализация основных образовательных программ высшего образования, основных и дополнительных общеобразовательных программ, дополнительных профессиональных программ;
- научно-исследовательская деятельность;
- подготовка научно -педагогических кадров высшей квалификации;
- международная деятельность.

В Университете успешно реализуется система преемственной подготовки кадров, одним из главных направлений которой является научно-исследовательская работа студентов (НИРС). НИРС координируется кафедрой «Базовая научная компетенция», деятельность которой осуществляется на основе Положения о кафедре и программы «Ассистент ученого из числа студентов».

Традиционно научно-исследовательская работа студентов делится на два блока: на НИРС, встроенную в учебный процесс, и научные исследования, выполняемые во внеаудиторное время под руководством профессоров и ведущих доцентов всех кафедр Университета. Доля научных исследований, включаемых в учебный процесс, регламентируется программами и учебными планами подготовки специалистов, бакалавров, обучающихся по программам специализированного высшего образования. Основными направлениями НИРС, выполняемыми во внеаудиторное время, являются:

- работа по программе студент - ассистент профессора;
- участие в ежегодных конференциях молодых ученых;
- участие в вузовских и Всероссийских конкурсах студенческих научных работ;
- участие в вузовских предметных олимпиадах и конкурсах по специальности;
- участие в городских, Всероссийских и Международных олимпиадах и конкурсах;
- участие в конкурсах грантов;
- патентно-изобретательская деятельность;
- участие в международных и Всероссийских форумах, симпозиумах и конференциях;
- подготовка и публикация научных трудов;
- участие в хоздоговорных и госбюджетных работах кафедр.

Научные исследования Университета сосредоточены на решении инновационно-технологических проблем минерально-сырьевого и топливно-энергетического комплексов страны. Университет обладает уникальной научно-исследовательской базой, успешно возглавляет работу и участвует в целом ряде международных, федеральных и межотраслевых научно-технических программ по решению фундаментальных и прикладных проблем в области геологии, горного дела, металлургии, экономики и экологии. Университет имеет высокий уровень компьютеризации учебного процесса и научных исследований

(более 4000 компьютеров последнего поколения объединены в единую сеть с выходом в Internet).

В рамках программы развития в Университете сформированы направления научного развития:

- внедрение экологических и социальных принципов управления для компаний минерально-сырьевого комплекса (ESG);
- повышение энергоэффективности предприятий;
- изучение глубинных термодинамических процессов. Получение новых знаний в области генезиса углеводородов;
- снижение выбросов CO₂ и прочих парниковых газов;
- реализация целей устойчивого развития (SDG) для компаний минерально-сырьевого комплекса;
- технические средства и технология бурения во льдах. Международный опыт отбора проб воды в ледниковом покрове Антарктиды;
- увеличение доли отходов производства, вовлекаемой в переработку;
- увеличение эффективности добычи углеводородов;
- развитие водородной энергетики;
- изучение углеродного цикла и его влияния на климат Земли;
- повышение рентабельности добычи природных ресурсов на арктическом шельфе и материковой части Заполярья, создание новой инфраструктуры;
- повышение энергетической рентабельности (EROI);
- технические средства и технологии использования попутного нефтяного газа.

Осуществляется сотрудничество с крупнейшими российскими компаниями по комплексному решению технологических проблем и стратегии развития предприятий. Выполнение исследований по этим направлениям позволило расширить возможности создания работоспособных творческих коллективов и способствует развитию сотрудничества с промышленными предприятиями и компаниями: ОАО «Новатэк», ООО «КПНК «ФосАгро», ООО «Металл-групп», ОАО «Апатит», ОАО «Норильский никель», ОАО «Сургутнефтегаз», ОАО «Газпром нефть», ЗАО «Русская медная компания» и др.

Университет является одним из основных организаторов шести технологических платформ: «Технологическая платформа твердых полезных ископаемых», «Технологии добычи и использования углеводородов», «Глубокая переработка углеводородных ресурсов», «Материалы и технологии металлургии», «Малая распределенная энергетика», «Технологии экологического развития».

В рамках программ инновационного развития компаний с государственным участием внесены предложения в программы инновационного развития АК «Алроса», ОАО «Нефтяная компания «Роснефть», ОАО «Акционерная компания по транспорту нефти «Транснефть», ГК «Ростехнологии», ГК по атомной энергии «РОСАТОМ», ПАО «Газпром нефть», ПАО «Федеральная гидрогенерирующая компания - РусГидро».

Университет является инициатором создания национального научно-образовательного инновационно-технологического консорциума ВУЗов минерально-сырьевого и топливно-энергетического комплексов.

На сегодняшний день российским высшим учебным заведениям не хватает выделяемых государством денег для подготовки квалифицированных технических кадров. Эту проблему в старейшем техническом вузе страны - решают следующим образом: в Университете порядка 7 тысяч молодых людей обучаются за счет не только средств госбюджета, но и компании «ФосАгро» и ряда ее акционеров. Компания доплачивает средства дополнительно к госбюджету». Финансирование также предоставляют такие компании как «Роснефть», «Русская медная компания», «Газпром», «Титан». Они участвуют в софинансировании более 800 студентов. В 2020 году компания «Уралкалий» поддержала порядка 400 студентов из своего региона, выделив целевые средства. Также поддержку Университету оказывают компании Caterpillar, Schneider Electric, Orica, Total, Marubeni. Кроме того, компании принимают студентов на стажировку, что в дальнейшем дает выпускникам преимущество на рынке труда. Фирмы-партнеры дают университетам возможность постоянно повышать качество научно-образовательной среды, соответствовать уровню ведущих высших учебных заведений мира, что очень важно для обучающихся вузов 13 октября 2017 года Исполнительный совет ЮНЕСКО на 202-й сессии принял положительное решение о создании «Международного Центра компетенций в горнотехническом образовании», которое утверждено 6 ноября 2017 года на 39-й сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО.

Центр призван объединить ведущие мировые университеты для реализации большого количества задач, в том числе, создания условий для мобильности студентов, аспирантов и ведущих специалистов, унификации образовательных и профессиональных стандартов, формирования единой системы международной профессиональной аттестации на звание «Профессиональный инженер» при наличии производственного опыта работы.

Университет является крупным научным центром, в состав которого входят более десяти научно - образовательных центров (НОЦ) и Центров коллективного пользования (ЦКП), включая: ЦКП «Аналитические исследования региональных проблем минерально-сырьевого комплекса», НОЦ «Фундаментальных исследований минералов-индикаторов петро- и рудогенеза», НОЦ «Нанотехнологии», Научный центр геомеханики и проблем горного производства, Центр инженерных изысканий, Объединенный научно - исследовательский центр инновационных технологий добычи нефти, Сетевой центр коллективного пользования уникальным оборудованием, научных и образовательных организаций Санкт-Петербурга, Центр интеллектуальной собственности и трансфера технологий и др., более 60 учебно-научных лабораторий.

В Университете продолжена реализация стратегии по вхождению в международную научно-образовательную систему, позволяющую повысить имидж Университета и создать условия для мобильности студентов, аспирантов и преподавателей.

Привлечению иностранных граждан на обучение способствуют связи Университета с крупными зарубежными компаниями и организациями, в том числе и компаниями такими как:

- алмазодобывающая компания «Эндиама» (Ангола);
- алмазодобывающая компания «Катока» (Ангола);

- вьетнамская минерально-угольная корпорация «ВИИАКОМИН»;
- компания «Газпром нефть Мидл Ист Б.В.» (Иракский Курдистан);
- Министерство образования Республики Намибия;
- ООО «Газпром нефть НИС» (Сербия).

За активное развитие и укрепление международных связей, и многолетнюю подготовку высококвалифицированных кадров указом Президента Монголии от 30 марта 2017 года №70 Университет награжден высшей государственной наградой страны - орденом «Полярная Звезда».

Важнейшим научным мероприятием стало проведение с 2017 года по настоящее время Международного форума - конкурса молодых учёных «Проблемы недропользования». В его работе принимают участие молодые учёные из 64 университетов и компаний, представлявших 18 стран: Австрию, Азербайджан, Болгарию, Великобританию, Вьетнам, Германию, Донецкую народную республику, Индию, Италию, Иран, Канаду, Китай, Монголию, Польшу, Республику Беларусь, Россию, Финляндию, Чехию. За Россию выступают победители Всероссийской конференции-конкурса студентов выпускного курса, которая проводится в Университете ежегодно в марте месяце.

Продолжается реализация совместной программы по исследованию Антарктиды. В рамках программы разрабатываются технологии и технические средства для глубокого бурения скважин во льдах» проводятся гляциологические, геофизические, аэрометеорологические и микробиологические исследования на Российской станции «Восток» в Антарктиде, направленные на изучение палеоклимата Земли. Высшее руководство Университета берет на себя обязательства соответствовать законодательным требованиям и требованиям стандарта ISO 9001:2015, постоянно анализировать на пригодность и повышать результативность СМК, а также несет ответственность за создание условий, необходимых для реализации настоящей Политики, а персонал Университета несет ответственность за качество выполняемой работы.

4.1.1. Миссия, стратегия, цель Университета, приоритетные направления

Миссия Санкт-Петербургского горного университета императрицы Екатерины II – сформировать целостное мировоззрение о специальности и месте в ней научного прогресса, мотивирующее выпускника, освоившего образовательную программу, к самореализации посредством работы по специальности.

Стратегическая цель Университета – подготовка высококвалифицированных инженерных кадров для минерально-сырьевого и топливно-энергетического комплексов России для сохранения национального суверенитета.

Приоритетные направления деятельности Университета в области качества:

- Разработка и внедрение национальной системы высшего инженерного образования, специализированного высшего образования, подготовки кадров высшей квалификации (Аспирантура).

- Развитие студенческого (академического) социума с целью обеспечения пороговых требований к цельному мировоззрению в области специальности.

- Создание и развитие системы научного, педагогического и производственного наставничества для студентов и аспирантов.

- Создание и развитие отраслевых технологических площадок для формирования практических навыков и опыта у студентов и аспирантов в соответствии с требованиями к инженерной подготовке с учетом опережающего развития.

- Развитие взаимовыгодного научно-образовательного сотрудничества с ключевыми организациями минерально-сырьевого и топливно-энергетического комплексов России («академическими партнерами»).

- Проведение научных исследований на уровне, обеспечивающем их востребованность на российском и международном рынке научно-технической продукции, а также высокую цитируемость публикаций по результатам научной деятельности.

- Формирование кадрового потенциала Университета, в том числе через Аспирантуру, путем всестороннего развития научной компетенции и педагогической компетенции, системы мотивации на достижение высоких результатов.

- Развитие научных, образовательных и культурных связей с дружественными зарубежными странами.

Руководство Университета берет на себя ответственность за реализацию политики, эффективное функционирование и постоянное совершенствование системы менеджмента качества в соответствии с требованиями национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества».

4.1.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В качестве источников информации для выявления потребностей внешних заинтересованных сторон, организации могут использовать:

- разрешительные документы (лицензии, разрешения и т.д.);

- заявки потребителей;

- обратную связь от потребителей и других внешних заинтересованных сторон (опросы, жалобы, претензии, рекомендации, данные оценки удовлетворенности потребителей и т.д.);

- протоколы совещаний с потребителями, подрядчиками и другими внешними заинтересованными сторонами;

- предписания, акты проверок контролирующих органов, отчеты по аудитам.

- источниками информации для выявления потребностей внутренних заинтересованных сторон могут быть:

- внутренние нормативные и организационно распорядительные документы (процедуры, инструкции, приказы, протоколы совещаний и т.д.);

- коллективный договор, трудовые договоры с работниками, учредительные документы;

- внутренняя переписка с сотрудниками;

- собрания коллектива;
- опросы сотрудников.

4.2. Определение области применения системы менеджмента качества

Система менеджмента качества (далее – СМК), описанная в РК, распространяется согласно лицензии Университета: применительно к ведению образовательной деятельности по программам высшего, дополнительного профессионального образования; научно - исследовательской деятельности в области естественных и технических наук.

4.3. Система менеджмента качества и ее процессы

В Университете разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК с учетом:

- контекста организации, потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- стратегии развития организации;
- законодательных и других обязательных требований, распространяющихся на деятельность Университета;
- протекающих процессов, как инструмента совершенствования деятельности Университета;
- размера и структуры Университета.

СМК направлена на решение следующих задач:

- достижение и поддержание качества образовательной деятельности и разработки научно-технической продукции на уровне, обеспечивающем постоянное удовлетворение потребителя;
- обеспечение уверенности заинтересованных сторон в том, что качество образования и условия предоставления соответствуют их потребностям, нормативной, технической документации и договору (контракту).

Документация СМК, количество которой обосновано и выбрано минимальным для достижения необходимой результативности Университета с учетом уровня развития менеджмента, на котором находится Университет, включает в себя:

- документально оформленные миссию, видение, политику в области качества;
- программу качества;
- цели в области качества;
- руководство по качеству;
- документированные процедуры СМК, требуемые стандартом ISO 9001-2015, и перечень процессов СМК Университета (перечень процессов и документированных процедур (ДП) приведен в Приложении Б);
- положения, инструкции, законодательную и нормативную документацию, информационную документацию и др.;
- записи (в том числе акты аудитов), содержащие объективные доказательства выполненных действий или достигнутых результатов и предназначенные для подтверждения соответствия установленным требованиям.

СМК способствует удовлетворению требований и ожиданий потребителей Университета, проводится постоянное улучшение системы в соответствии с

требованиями стандарта ISO 9001-2015. СМК в Университете распространяется на всю деятельность Университета. Основу СМК составляют виды деятельности руководства в СМК Университета (табл.1), а также основные и обеспечивающие процессы (табл.2), деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов (табл.3), необходимую для реализации принятой политики в области качества.

Таблица 1. Виды деятельности руководства в рамках СМК Университета

Деятельность руководства в СМК Университета	
1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
2	Планирование и развитие СМК Университета
3	Распределение ответственности и полномочий
4	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
5	Анализ СМК университета со стороны руководства
6	Информирование общества
7	Финансирование СМК Университета

Таблица 2. Реестр процессов СМК Университета

1 Основные процессы СМК Университета	
1.1	Маркетинг Университета
1.2	Проектирование и разработка образовательных программ и стандартов
1.3	Довузовская подготовка
1.4	Прием студентов
1.5	Реализация основных образовательных программ
1.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
1.7	Разработка и реализация программ дополнительного образования
1.8	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)
1.9	Научные исследования и разработки
1.10	Инновационная деятельность
1.11	Международная деятельность
2 Обеспечивающие процессы и виды деятельности СМК Университета	
2.1	Управление персоналом
2.2	Управление эксплуатационно-имущественным комплексом
2.3	Редакционно-издательская деятельность
2.4	Библиотечное и информационное обслуживание
2.5	Управление информационной средой
2.6	Управление закупками
2.7	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
2.8	Социальная поддержка обучающихся и сотрудников университета
2.9	Управление документацией и управление записями

Таблица 3. Деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов

Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов	
1	Мониторинг, измерение и анализ процесса
2	Управление несоответствиями
3	Улучшение процесса

Схема взаимодействия видов деятельности руководства, основных и обеспечивающих процессов, определяющих качество образовательной деятельности Университета, представлена в Приложении А.

Процессы СМК определены и установлены в РК. Все процессы внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии. Планирование основных и обеспечивающих процессов университета ведется на основе стратегии развития системы качества с использованием инструментов менеджмента качества руководителями процессов и руководителями структурных подразделений, взаимодействующих в процессе. В Университете ведется деятельность по постоянному их улучшению, повышению эффективности и результативности. Оценка качества процессов осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессам (самооценка, внешняя оценка, оценка уровня зрелости).

Кроме применения процессного подхода, в Университете также реализуется функциональная и/или организационно - распорядительная форма управления.

Определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами. Обеспечено наличие ресурсов, информации необходимых для выполнения процессов и их мониторинга.

Информация по идентифицированным процессам Университета приведена в СК-РК-4.3 «Перечень локальных нормативных актов и внутренних документов Горного университета».

В СК Университета идентифицированы виды деятельности в процессе 2.5 «Реализация основных образовательных программ», которые реализовываются структурными подразделениями и кафедрами университета – это стажировки студентов, аспирантов; учебные, производственные и преддипломные практики, а так же выполняются совместителями и почасовиками, как внутренними, так и внешними. Управляющее воздействие осуществляется на основании регламентирующих договоров, приказов, Положением о практиках студентов.

В процессе 1.9 «Научные исследования и разработки» часть работы на проведение научных исследований передается на выполнение структурным подразделениям вуза (внутренний субподряд). Передача работ на субподряд оформляется внутренним документом университета. Содержание, объем передаваемых работ, сроки и качество их выполнения фиксируются документально.

В СК Университета подлежат валидации основные и вспомогательные процессы. Образовательный процесс осуществляется строго по ФГОсам,

программам ООП, подтверждается получением лицензии, свидетельством об аккредитации образовательных программ.

В рамках процессов проводится строгий контроль за квалификацией ППС, осуществляется материально-техническое обеспечение (МТО) и контроль за его осуществлением. Контроль результатов качественной подготовки студентов проводится в рамках итоговой государственной аттестации, а также по результатам обратной связи от работодателей. По инициативе Рособнадзора (Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки) начата работа по проведению мероприятий по независимой оценке качества подготовки обучающихся в образовательных организациях высшего образования (НОКО) в виде компьютерного тестирования в режиме онлайн.

Валидация научно-исследовательских работ, выполненных субподрядчиком, осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями, указанными в соответствующем документе и закрепляется актом. Записи результатов валидации приводятся в пояснительной записке и в отчете по НИР (НИОКР). Университет несет ответственность перед «Заказчиком» за качество работы.

В Университете разработано руководство по качеству (далее – РК) (СК-РК «Руководство по качеству»), которое представляет собой основной документ СМК и предназначен для описания СМК Университета в соответствии требованиям международного стандарта ISO 9001-2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

РК является документом, который демонстрирует возможности Университета обеспечивать потребителей качественным образованием и научно-технической продукцией в соответствии с их требованиями и требованиями правовых, нормативных и методических документов.

РК является документированной основой при знакомстве персонала университета и заинтересованных сторон со структурой и содержанием СМК, с миссией, политикой и целями в области качества, а также при проведении внутренних и внешних аудитов.

РК подлежит ежегодной проверке на актуальность, осуществляемой отделом оперативного аудита. Изменения в руководство могут вноситься на основании изменений происходящих в Университете, результатов внутреннего или внешнего аудитов, исходящих от структурных подразделений (Приложение В). Предложения по изменению оценивает Ученый Совет и утверждает представитель руководства по качеству – первый проректор, Ректор. Ответственность возлагается за внесение изменения в руководство по качеству Управление Ученого Совета.

Управление документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры СК-ДП-7.5.3 «Управление документацией» (в соответствии с реестром процессов СК Университета вид деятельности 2.9 «Управление документацией и управление записями»).

Документированная процедура «Управление документацией» разработана для рационального управления документацией СМК в Университете. Цель управления документацией состоит в поддержании документации системы менеджмента качества в состоянии, обеспечивающем надлежащее функционирование СМК. Данная процедура распространяется на документацию, применяемую в СМК Университета.

Порядок обращения со всеми видами документации Университета, а также номенклатура дел структурных подразделений, оформление, формирование и хранение дел в вузе регулируются «Инструкцией о ведении делопроизводства» в Университете, утвержденной приказом ректора от 01.09.2016 года № 1111 адм «Об утверждении номенклатуры дел».

Управление записями и данными по качеству осуществляется в соответствии с требованиями СК-ДП-14 «Управление записями» (в соответствии с реестром процессов СК Университета вид деятельности 2.9 «Управление документацией и управление записями»).

Данная процедура СК-ДП-14 «Управление записями» устанавливает: ответственность за документирование записей и данных о качестве; место и сроки хранения, порядок восстановления записей и право доступа к ним; способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу или фальсификацию и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

Процедура разработана с целью обеспечения предоставления свидетельств соответствия качества образовательной деятельности и других процессов Университета установленным требованиям и результативности функционирования СМК, а также фактов выполнения работ и принятых решений.

4.3.1. Процесс менеджмента риска

Процесс менеджмента рисков направлен на описание порядка выполнения деятельности по идентификации рисков и возможностей при планировании и реализации стратегии, достижении целей на уровне Университета, процессов СМК, деканатов, управлений, отделов, кафедр.

Процесс менеджмента рисков осуществляется с помощью национального стандарта ГОСТ Р ИСО 31000:2010, который описывает принципы, инфраструктуру и процесс менеджмента риска. Он может быть использован любой организацией, независимо от ее размера, деятельности или сектора. Использование ГОСТ Р ИСО 31000:2010 призвано помочь организациям повысить вероятность достижения целей, улучшить выявление возможностей и угроз, а также эффективно распределять и использовать ресурсы для менеджмента риска. Также он применим для любого вида риска, вне зависимости от его природы и негативных или позитивных последствий его реализации.

Высшее руководство несет ответственность за принятие решений о проведении оценки и управлении рисками, в том числе разработке плана мероприятий, направленных на устранение рисков при планировании реализации стратегии, достижения целей и запланированных результатов.

Представитель РК – первый проректор несет ответственность за:

— организацию проведения оценки и управление рисками, в том числе разработке плана мероприятий, направленных на устранение рисков на уровне проектов организации;

— анализ и оценку предпринятых действий;

— проведение анализа управления рисками, в том числе разработку плана мероприятий при подготовке Отчета по анализу и оценке функционирования СМК.

— владельцы (руководители) процессов, руководители кафедр и структурных подразделений несут ответственность за:

- организацию проведения оценки и управление рисками;
- анализ и разработку мероприятий по достижению целей организации, процессов и выполнению проектов и снижению рисков;
- организацию выполнения плана мероприятий по снижению рисков;
- периодический анализ результативности мероприятий по снижению рисков;
- предоставление требуемой информации.
- оценивание, управление рисками и обработка рисков в системе менеджмента качества предпринимаются с целью улучшения в области качества и включают в себя следующие этапы:
 - определение внешнего и внутреннего контекста, влияющего на риски достижения целей Университета и процессов;
 - определение требований заинтересованных сторон, влияющих на риски достижения целей Университета и процессов;
 - определение рисков и их источников на уровне Университета и процессов;
 - установление критериев рисков;
 - оценка рисков;
 - обработка рисков;
 - мониторинг рисков.

Процесс менеджмента рисков, связанных с внешними и внутренними факторами, влияющих на деятельность Университета в части достижения поставленных целей представлен на рис. 1.

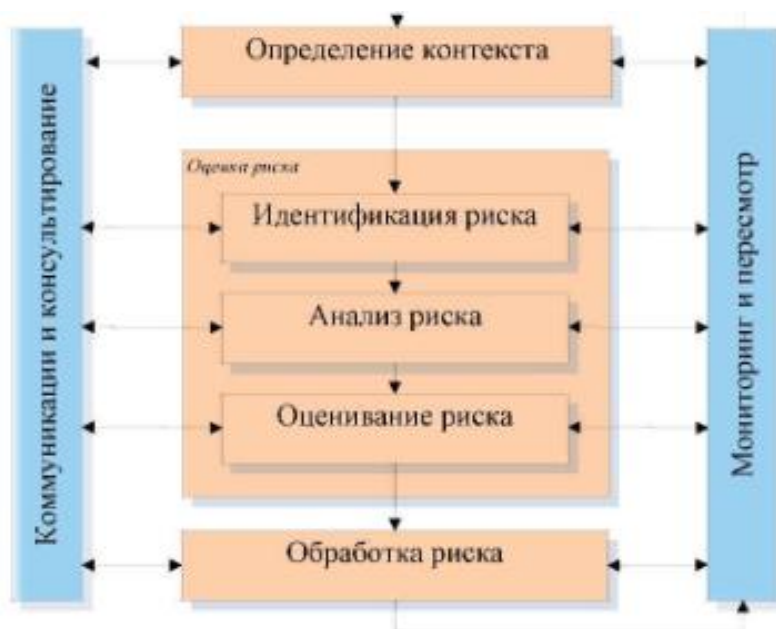


Рисунок 1 - Процесс менеджмента риска

Определение внешнего и внутреннего контекста, влияющего на риски достижения целей Университета.

Целями процесса менеджмента риска являются:

- определение методологии оценки риска;

— определение способа оценивания деятельности и результативности при осуществлении менеджмента риска.

Определение внешнего контекста.

Внешний контекст менеджмента риска основывается на внешнем контексте Университета и процессов.

Рассматриваются следующие факторы внешнего контекста, которые в существенной степени влияют на достижение целей в области качества Университета и учитываются при оценке рисков:

— законодательные, внешние нормативно правовые и нормативные документы - законы, постановления правительства, стандарты, спецификации, отраслевые нормы и правила), в том числе Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;

— заинтересованные стороны в области образования и научно - инновационной деятельности.

Определение внутреннего контекста.

Рассматриваются следующие факторы внутреннего контекста, которые в существенной степени влияют на достижение целей в области качества Университета, процессов и видов деятельности, и учитываются при оценке рисков:

— компетентность ППС;

— уровень подготовки абитуриентов;

— укомплектованность административно-управленческим персоналом и учебно-вспомогательным персоналом;

— степень обновления учебно-материальной и научно-исследовательской базы.

Идентификация риска

Идентификация риска на уровне Университета осуществляется командой по оценке риска, состоящей из представителя руководства по качеству – Первого проректора, владельцев (руководителей) процессов, сотрудников Управления Ученого Совета.

Идентификация риска на уровне процессов осуществляется командой по оценке риска, состоящей из сотрудников Управления Ученого Совета, заведующих кафедр, руководителей структурных подразделений, руководителей процессов.

При проведении идентификации рисков команда по оценке рисков определяет источники риска где, когда, почему и как рискованные ситуации могут помешать, ослабить, задержать, или благоприятствовать достижению запланированных результатов (целей). Примером такой идентификации является ранжирование кафедр Университета по показателям их деятельности. Результативность деятельности кафедр осуществляется на основе ежегодного мониторинга утвержденных показателей (метод МВП – матрица вероятности и последствий).

Качественный и количественный анализ рисков

Процесс анализа рисков проводится с помощью метода МВП (матрица вероятности и последствий) - качественного анализа и ранжирования рисков с учетом оценки величины рисков, его влияния и других характеристик, а так же количественным методом с учетом вероятности возникновения риска и тяжести последствий (степень влияния риска на достижение цели).

Анализ рисков можно подразделить на два взаимно дополняющих друг друга вида: качественный и количественный, рис. 2.



Рисунок 2 - Основные виды анализа рисков

Термин «качественный» означает, что значение определяется приближенно, без затрат времени на строгий и точный количественный анализ. Уровень риска по качественным параметрам может быть задан в категориях «высокий», «средний» и «низкий» в зависимости от серьезности последствий и вероятности наступления нежелательного события.

Задачей качественного анализа рисков является выявление источников и причин риска, этапов и работ, при выполнении которых возникает риск, т.е.:

- определение потенциальных зон риска;
- выявление рисков, сопутствующих деятельности предприятия;
- прогнозирование практических выгод и возможных негативных последствий проявления выявленных рисков;
- приоритезация рисков;
- группировка рисков по категориям и др.

Итоговые результаты качественного анализа риска, служат исходной информацией для проведения количественного анализа.

Качественный анализ рисков

Одним из инструментов, позволяющим оценить величину риска, его влияние и другие характеристики является матрица вероятности и последствий (МВП), рис. 3.

Вероятность причинения вреда	Тяжесть последствий при причинении вреда				
	ОВТ	ВТ	СТ	НТ	НЗТ
Высокая вероятность (ВВ)	СЗ	СЗ	СЗ	С	С
Средняя вероятность (СВ)	СЗ	СЗ	С	С	Н
Низкая вероятность (НВ)	СЗ	С	С	Н	Н
Малая вероятность (МВ)	С	С	Н	Н	Н

Рисунок 3 - Матрица вероятности-последствия

МВП - это методика, позволяющая определять ранг риска отдельно для каждой цели процесса или других ресурсов. Ранг риска позволяет оперативно управлять реагированием на риски, которые расположены в различных зонах матрицы. Зоны матрицы играют роль приоритетов. К примеру, для рисков, расположенных в зоне высокого риска (обычно выделяется красным цветом) матрицы необходимы предупредительные операции и агрессивная стратегия реагирования, которая позволит оптимально справиться с возникающей задачей.

Для рисков, расположенных в зоне низкого риска (зеленый цвет), осуществление предупредительных операций может не потребоваться, если держать под контролем все содержание выполняемой деятельности.

МВП очень просто и наглядно позволяет наблюдать за миграцией рисков во время реализации инновационного проекта, осуществлять контроль над его рангом и взаимосвязанными с этой трансформацией связями. Многие риски, в начале определенной активности могут находиться в зоне низкого ранга, а ближе к ответственным вехам переместиться в пограничные или более критичные зоны.

Именно поэтому риск-менеджмент, в организации, претендующей на лидерство в своем сегменте, не может быть «стихийным», а должен быть частью регулярной работы.

Количественный анализ рисков

На этапе количественного анализа риска вычисляются числовые значения величин отдельных рисков и риска процесса в целом. Также выявляется возможный ущерб и дается стоимостная оценка от проявления риска, и наконец, завершающей стадией количественной оценки является выработка системы антирисковых мероприятий.

Задача количественного анализа - состоит в численном определении размеров отдельных рисков и совокупного риска в целом, выявлении наиболее значимых рисков с точки зрения их существенности и вероятности.

Количественный анализ можно формализовать, для чего используется инструментарий теории вероятностей, математической статистики, теории исследования операций.

Среди количественных методов анализа можно выделить четыре группы методов: расчетно-аналитические, нормативные, статистические, методы моделирования.

При оценке рисков процессов наиболее используемые количественные методы это нормативный и статистический.

Методика риск-ориентированного подхода для повышения качества деятельности кафедр

Основными подразделениями, которые реализуют образовательный процесс, являются кафедры.

Управление Ученого Совета ежегодно проводит ранжирование кафедр для определения наиболее успешных и отстающих кафедр как в целом по интегральному показателю, так и по отдельным показателям приоритетных направлений деятельности Университета.

Ранжирование позволяет определить группы кафедр с низким результатом деятельности по каждому показателю. Используя эту информацию, управление

Ученого Совета методом интервьюирования выявляет причины неуспешности некоторых кафедр по каждому показателю.

Алгоритм ранжирования:

— ранжирование по каждому показателю таблицы (по возрастанию или убыванию);

— расстановка мест в соседнем столбце (если показатель одинаковый – место то же одинаковое) «Место по конкретному показателю»);

— суммирование мест по каждой строчке (кафедре) в отдельный столбец «Итоговая сумма мест».

Нормативный метод

Вероятность возникновения риска оценивается в соответствии с табл. 7. Частота наступления события оценивается за период между отчетными периодами (до года).

Таблица 7 – Оценка вероятности возникновения риска

Экспертная оценка, баллы	Вероятность возникновения риска	Критерии
5	Очень высокая	Событие неизбежно
4	Высокая	Событие может происходить периодически
3	Умеренная	Событие может произойти теоретически
2	Низкая	Событие может произойти случайно
1	Маловероятно	Событие не происходило

Степень влияния на достижение целей оценивается в соответствии с табл. 8. Степень влияния оценивается при наступлении события за период между отчетными периодами.

Таблица 8 – Оценка тяжести последствий возникновения риска

Экспертная оценка, баллы	Тяжесть последствий возникновения риска	Критерии
5	Опасная	Очень высокий ранг значимости, когда наступление неблагоприятного события вызывает полное несоответствие и большие убытки
4	Очень важная	Значительное нарушение процесса, которое может привести к невыполнению большинства запланированных показателей
3	Тяжелая	Может привести к частичному невыполнению показателя цели
2	Умеренная	Может привести к частичному невыполнению показателя цели на определенном этапе жизненного цикла ее реализации, которое может быть исправлено на последующих этапах
1	Незначительная	Последствия отсутствуют, либо не могут привести к частичному или полному невыполнению показателя цели

После присвоения идентифицированным рискам рангов согласно табл. 7 и 8 составляется Реестр рисков. Уровень риска определяется суммированием значения вероятности возникновения риска и значения тяжести последствий.

Реестр рисков представлен в документе СК-РК-4.3.1 «Реестр рисков».

Оценивание рисков

Оценивание риска выполняется путем сравнения результатов анализа (уровня риска) с критериями допустимости риска в соответствии с табл. 9.

Таблица 9. Критерии допустимости рисков

Наименование группы риска	Уровень риска, баллы	Комментарии
Неприемлемый	от 15 до 25	Требуется обязательная обработка риска
Приемлемый	от 6 до 14	Обработка риска осуществляется по решению Ректора или представителя руководства по качеству – первого проректора
Незначительный	от 1 до 5	Обработка риска не требуется

Обработка рисков

На основании утвержденного Реестра рисков разрабатывается План мероприятий по снижению риска (планирование структурных подразделений), который может включать в себя мероприятия по устранению источника риска, мероприятия по снижению вероятности возникновения источника риска либо тяжести последствий его возникновения, разделение риска с другой стороной, принятие риска.

Реестр рисков и План мероприятий по снижению рисков на уровне Университета и процессов включаются в Программу развития СМК, которую утверждает представитель руководства по качеству – первый проректор.

Мониторинг и пересмотр

Мониторинг, пересмотр и повторная оценка риска производиться командой по оценке риска периодически, но не реже, чем один раз в год совместно с проведением анализа СМК со стороны высшего руководства.

Мониторинг, пересмотр и повторная оценка риска на уровне процессов проводится владельцем (руководителем) процесса при оценке его результативности.

5. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1. Общие положения

Высшее руководство Университета обеспечивает свое лидерство и приверженность по средствам наличия свидетельств принятия своих обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению ее результативности, с целью повышения эффективности управления Университета и удовлетворения требований заинтересованных сторон образовательной и научно – исследовательской деятельности.

Данная задача реализуется путем:

- систематического доведения до персонала важности выполнения;

— требований и ожиданий потребителей, контролирующих и надзорных органов, а также обязательных законодательных и нормативных требований, путем размещения соответствующей информации на сайте Университета и проведения общеуниверситетских собраний, совещаний, семинаров, конференций;

— определения миссии, видения, политики и целей в области качества;

— управления процессами;

— периодической оценки СМК с целью повышения её результативности;

— обеспечения необходимыми ресурсами для результативного функционирования СМК в том числе:

— компетентными кадрами;

— современным оборудованием;

— необходимым финансированием;

— соответствующими условиями труда работников.

Свидетельствами принятия высшим руководством Университета обязательств по разработке и внедрению СМК являются:

— протоколы заседаний и решения Ученого Совета Университета, ректората и заседаний сотрудников Управления Ученого Совета совместно с ответственными по качеству от факультетов, посвященные вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;

— результаты анализа со стороны руководства СМК, оформленные соответствующими документами;

— приказы ректора, направленные на разработку организационной структуры управления СМК Университета и обеспечение ее результативного функционирования.

Ректором Университета назначен представитель РК – первый проректор. Ректором Университета создано структурное подразделение – Управление Ученого Совета «Качество и содействие развитию академической среды». Представитель Управления Ученого Совета несет ответственность и ему делегированы полномочия, распространяющиеся на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК. Он предоставляет отчеты ректору о функционировании СМК один раз в год на заседании Ученого Совета и периодически по требованию ректора.

Заведующие кафедр и руководители структурных подразделений Университета принимают активное участие в разработке, внедрении и постоянном улучшении СМК.

На всех факультетах Университета назначены ответственные по качеству, отвечающие за разработку, внедрение и обеспечение результативного функционирования СМК на уровне Университета, его факультетов и кафедр.

Руководство Университета взяло на себя ответственность за доведение до сведений персонала важности выполнения требований заинтересованных сторон образовательной и научно-исследовательской деятельности, установленных законодательных и обязательных требований.

5.1.2. Ориентация на потребителя

Ориентация высшего руководства на потребителя заключается в организации постоянного мониторинга пожеланий и требований

заинтересованных сторон, в разъяснении потребителю перечня и содержания услуг, применяемых законов и других нормативных документов, регламентирующих деятельность Университета.

Высшее руководство Университета обеспечивает:

- постоянное и внимательное изучение пожеланий потребителей;
- определение требований потребителей, текущих и на перспективу;
- своевременную передачу требований потребителей ППС и персоналу Университета для выполнения данных требований;
- своевременное выполнение этих требований всеми сотрудниками с целью повышения степени удовлетворения потребителей услуг и стремления превзойти их ожидания.

Высшее руководство Университета определило порядок действий, полномочия и ответственность по определению требований предприятий (организаций) – потребителей выпускников Университета, а также проведение мониторинга информации, касающейся восприятия потребителями соответствия выпускников Университета требованиям потребителей.

Горнодобывающие предприятия и Министерство науки и высшего образования РФ являются заинтересованными сторонами в деятельности горного Университета, предъявляющие свои требования, соблюдение которых необходимо для лицензирования, аттестации, аккредитации и комплексной проверки вуза. Высшее руководство вуза назначило первого проректора ответственным за постоянное отслеживание этих требований и результатов их выполнения в вузе.

Проректор по научной деятельности Университета - обеспечивает проведение в Университете НИР по широкому спектру приоритетных направлений развития науки и техники, в соответствии с запросами заказчиков научных исследований и разработок на Российском и международном уровнях. Научно-исследовательские коллективы, научные центры и подразделения управления научных исследований Университета своевременно обеспечиваются необходимыми ресурсами, включая материально-техническую базу и финансирование.

Проректор по образовательной деятельности управляет и контролирует образовательный процесс. Начальник учебно-организационного управления организует процедуру реализации образовательной деятельности вуза. Начальник управления дополнительных профессиональных компетенций и профессий обеспечивает контроль за качеством образовательного процесса по образовательным программам, нормативно-правовое и информационное сопровождение по подготовке к процедуре лицензирования и государственной аккредитации.

Деканы факультетов несут ответственность за формирование учебного плана направлений подготовки и специальностей, в том числе и вновь открываемых, отвечающих требованиям образовательных стандартов, потребностям рынка и современным тенденциям развития науки и техники.

Заведующие выпускающими кафедрами являются ответственными за соответствие содержания программ учебных дисциплин, входящих в учебный план специальности (направления подготовки), требованиям образовательного стандарта, современным тенденциям развития науки и техники, требованиям

конечных пользователей - работодателей и внутренних потребителей - обучающихся.

Проректор по международной деятельности планирует и организывает международную деятельность Университета, разрабатывает методы ее осуществления, подготавливает соглашения (программы), и другие документы по реализации задач Университета в области международных связей. Осуществляет:

- поиск зарубежных партнеров, сотрудничество с которыми представляет для Университета интерес и имеет благоприятную перспективу;

- координацию деятельности подразделений Университета по разработке и выполнению международных соглашений, программ, проектов и договоров;

- методическое руководство организацией международных образовательных и научно-технических связей Университета; взаимодействие с зарубежными партнерами, международными организациями за рубежом и внутри страны, посольствами зарубежных государств по вопросам реализации международных связей Университета;

- информационное обеспечение международной деятельности Университета, ведение банка данных и представление информации по вопросам международных связей, в том числе с использованием международных телекоммуникаций; информационное и маркетинговое сопровождение процесса коммерциализации интеллектуальной собственности и трансфера технологий, подготовка коммерческих предложений для потенциальных партнеров;

- обеспечение приема и обслуживания иностранных граждан и делегаций, прибывающих по приглашениям Университета;

- организацию работы с ассоциациями иностранных выпускников Университета по различным регионам и странам.

В задачи проректора по реализации Пилотного проекта «Совершенствование системы высшего образования» входит:

- обеспечение практико-ориентированной подготовки обучающихся по основным профессиональным образовательным программам путем реализации профессиональных модулей;

- стимулирование творческого, креативного и нестандартного инженерного мышления. Разработка плана действий и целеполагания у обучающихся;

- формирование научного мировоззрения обучающихся через систему студенческих научных обществ, конференций, конкурсов, олимпиад и кейсов;

- формирование системных знаний и практических навыков в области прикладных цифровых технологий в профессиональной среде;

- формирование профессиональной среды, способствующей развитию лидерских и управленческих качеств обучающихся;

- привлечение в Университет наиболее одаренной, профессионально ориентированной, осознанно мотивированной молодежи для обеспечения качественного набора поступающих для обучения в Университете и дальнейшей поддержки и развития талантов;

- формирование комплексной системы профориентационной поддержки и профессиональной навигации обучающихся;

- обеспечение условий для владения сквозными экономическими знаниями, методами технико-экономического анализа производства;
- создание условий и мотивации для максимальной самореализации каждого обучающегося. Обеспечение равных условий для духовного, культурного, интеллектуального, профессионального, социального и физического развития и самореализации молодежи;
- формирование активной гражданской позиции обучающихся;
- создание системы отбора и поддержки мотивированных обучающихся для формирования активного студенческого кадрового потенциала;
- Формирование системы оценки лидерских способностей обучающихся;
- развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ориентиров личности на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей;
- приобщение обучающихся к общечеловеческим нормам морали, культуры, истории, национальным устоям и академическим традициям;
- организация системы ресурсной и экспертной поддержки студенческих медиацентров;
- создание единого информационного пространства по учету достижений студентов в период от поступления до выпуска;
- содействие формированию у обучающихся целостного научного восприятия действительности и системы мировоззрения через освоение программы современного естествознания.

Директор института специальных научных проектов участвует в управлении процессами развития Университета в рамках Программы «Приоритет 2030», реализуемой в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 3697-р и приказом ректора от 11.01.2021 № 5 адм «О Программе «Приоритет 2030». Определяет цели и текущие задачи по специальным научным проектам, осуществляет организацию работ по их достижению, прогнозирует результаты. Определяет работы, которые необходимы для реализации специального научного проекта, оценивает потребность в трудовых ресурсах и финансовых затратах. Организует оформление необходимой для реализации специального проекта документации. Контролирует исполнение ответственными исполнителями плана внедрения специального научного проекта. Организует составление периодической отчетности по этапам реализации специального проекта. Представляет интересы Университета во внешних организациях при решении вопросов, связанных с реализацией специального проекта. Участвует в подготовке информационно - аналитических материалов для внутреннего пользования. Обеспечивает исполнение решений руководства, своевременно информирует его о текущем ходе работ и их результатах. Принимает меры по реализации Решений Ученого Совета Университета и Ректората. Соблюдает сроки предоставления отчетной документации за получение денежных средств. Организует учет, составление и своевременное предоставление отчетности о деятельности по своему направлению.

Обеспечение высшим руководством Университета выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга

удовлетворенности потребителей (п. 8.2.4 настоящего руководства по качеству), а также постоянным улучшением деятельности вуза.

5.2. Политика

5.2.1. Разработка политики в области качества

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

— стратегии, зафиксированной в «Программе развития ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский горный университет императрицы Екатерины II»;

— текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей университета и других заинтересованных сторон;

— стандартов и рекомендаций гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандартов и рекомендаций ENQA);

— информации о результатах функционировании системы качества университета за предыдущие периоды (подготовка годового модуля сбора данных для вузов «Внутривузовская система гарантии качества образовательной деятельности»).

Высшее руководство Университета, проректора по направлениям формулируют миссию и видение Университета, а также разрабатывают стратегию развития, которая отражает все виды деятельности вуза. На основе стратегии развития Университета и данных о требованиях потребителей формулируется политика Университета в области качества. Стратегия и политика Университета в области качества обсуждается с руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий сотрудников Университета, обучающихся, партнеров Университетов и иных заинтересованных сторон. При разворачивании стратегии и определении целей в области качества и процессов для их реализации используются инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

5.2.2. Доведение политики в области качества

Миссия, видение и политика университета в области качества доводятся до сведения всех сотрудников вуза, его партнеров и иных заинтересованных сторон. Миссия и Политика Университета в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, в обязательном порядке размещаются на сайте Университета, на информационных стендах на территории Университета и в иных удобных для обозрения местах Университета (по потребности). Понимание миссии, видения и политики университета в области качества выявляется в процессе проведения внутренних и внешних аудитов.

5.3. Организационные роли, ответственность и полномочия

В область ответственности руководства Университета в соответствии со стандартами и рекомендациями ENQA, также международного стандарта ISO 9001-2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании:

— развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;

— информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности Университета, его достижениях и планах развития (см. раздел 9);

- обеспечение понимания всеми сотрудниками Университета требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;
- разработка и реализация политики Университета в области качества;
- определение для подразделений вуза и процессов СК Университета целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры вуза, наиболее отвечающей стоящим перед Университетом целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СК;
- поддержание компетентности персонала Университета, гарантирующей качество высшего образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СК Университета.

Основные виды деятельности руководства Университета в СК указаны в таблице 1.

Ответственность руководства Университета в СК включает:

- формирование и реализацию политики и целей Университета в области качества (см. раздел 5.2 «Политика в области качества»);
 - планирование и развитие СК (см. раздел «Планирование»);
 - распределение прав, ответственности и обязанностей персонала университета (см. раздел «Распределение ответственности и полномочий в СК университета»);
 - подготовку вуза к лицензированию и аккредитации в рамках Университета;
 - анализ и оценку результативности и эффективности СК со стороны руководства (см. раздел «Анализ СК руководством Университета»);
 - информирование общества (см. раздел «Информирование общества»);
- обеспечение финансирования СК Университета.

Представитель руководства

Представитель высшего РК – первый проректор Университета назначается ректором.

Независимо от других областей своей деятельности представитель РК выполняет следующие обязанности:

- контролирует надлежащую разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- контролирует функционирование СМК Университета, даёт её оценку и, при необходимости, вносит необходимые изменения;
- представляет отчеты ректору о функционировании СМК и дает сведения о необходимости её улучшения;
- обеспечивает понимание требований потребителей всеми работниками Университета;
- поддерживает связи со сторонними организациями для решения вопросов, связанных с СМК.

Владельцы (руководители) процессов СК

В соответствии с утвержденной процессной моделью Университета назначаются владельцы (руководители) процессов, что закрепляется утвержденной матрицей ответственности.

Владелец процесса уполномочен:

- выставлять требования ко входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- определять потребность и запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

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

6. Планирование

6.1. Действия по рассмотрению рисков и возможностей

При планировании СМК в Университете рассматриваются внешние и внутренние факторы, составляющие контекст Университета и которые могут повлиять не деятельность организации, а также потребности и ожидания заинтересованных сторон.

Внешние и внутренние факторы, влияющие на возможности Университета по реализации стратегии, достижения целей и запланированных результатов могут изменяться и различаться по степени воздействия и представлять собой определенные риски.

Деятельность по определению рисков и возможностей, которые необходимо рассмотреть, направлена на то, чтобы:

- гарантировать, что сотрудников Управления Ученого Совета СМК может достигать намеченных результатов;
- увеличить результативность СМК;
- предупредить снижение результативности СМК;
- достичь улучшения.

Планирование действий предпринятых для рассмотрения рисков и возможностей, проводится с учетом потенциального воздействия на учебный процесс.

При планировании деятельности на очередной период высшим руководством Университета рассматриваются:

- производственные риски;
- информационные риски;
- риски кадрового потенциала;
- экономические риски.

Источниками информации для выявления рисков и определения возможностей являются:

- результаты анализа рынка труда;

- результаты анкетирования удовлетворенности всех групп потребителей (работодателей и студентов);
- результаты выполнения предупреждающих действий, разработанных ранее;
- результаты проверок внешних надзорных и контролирующих органов;
- результаты внутренних аудитов качества;
- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- результаты мониторинга процессов;
- результаты контроля всех видов аттестации;
- информация об эксплуатации продукции;
- рекламационные акты, претензионные письма и другая информация о претензиях заинтересованных сторон.

Действия, предпринятые для рассмотрения рисков и возможностей, интегрируются и внедряются в процессы СМК, в том числе в деятельность по планированию реализации стратегии, достижения целей и запланированных результатов на уровне Университета и процессов.

Критериями при рассмотрении рисков и возможностей являются:

- гарантия достижения намеченных результатов СМК на планируемый период;
- предупреждение или снижение нежелательных последствий при выполнении запланированных работ.

При рассмотрении выявленных рисков и планировании работ по их упреждению используются стратегии избегания рисков, устранения источников риска, минимизация вероятности его наступления, оценка возможных последствий при их возникновении, распределение риска или сохранение риска на основании обоснованного решения.

Результаты по оценке рисков и возможностей, выполненные на основании анализа определенных внешних и внутренних факторов, которые оказывают воздействие на способность достигать намеченных результатов действующей СМК, включаются в Программу совершенствования (развития) СК. Результативность мероприятий по оценке и снижению рисков оценивается ежегодно при анализе результативности СМК со стороны руководства (отчетность на заседании Ученого Совета).

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Высшее руководство Университета сформулировало в Политике в области качества стратегические цели Университета, которые определяют основные стратегические направления развития Университета, формулируемые и реализуемые в порядке.

Для реализации миссии и политики качества высшее руководство установило цели в области качества Университета. Ежегодные цели в области качества представлены в Планах работ Ученого Совета Университета, Управления Ученого Совета, факультетов, кафедр, охватывают все направления деятельности Университета, поддаются количественной оценке и направлены на исполнение требований к образовательной деятельности, улучшению функционирования Университета.

В целях в области качества определены основные индикаторы их достижения, ресурсное обеспечение. В реализации целей в области качества участвует каждый работник Университета.

Цели в области качества реализуются путем:

- усовершенствования процессов деятельности;
- укрепления связей с образовательными организациями, учебными и научными центрами;
- внедрения в образовательную и научную деятельность современного оборудования, новейших инновационных технологий обучения;
- минимизации претензий потребителей;
- профессионального совершенствования персонала;
- стимулирования творческих способностей;
- совершенствования внутренних и внешних коммуникаций;
- обеспечения положительной рабочей обстановки.

Деятельность по разработке мероприятий по достижению целей в области качества определяется при разработке Программы совершенствования (развития) СМК, включающей:

- конкретные мероприятия по реализации целей в области качества, а также мероприятия по снижению рисков (при необходимости);
- необходимые ресурсы (при необходимости);
- ответственность за выполнение мероприятий;
- сроки выполнения мероприятий.

Каждый учебный год цели в области качества анализируются на Ученом Совете Университета, на предмет их выполнения, соответствия реальному уровню развития Университета и требований потребителей. При необходимости проводится их корректировка.

Результаты выполнения целей в области качества фиксируются в решениях Ученого Совета и доводятся до сведения персонала Университета заведующими кафедрами и руководителями структурных подразделений.

Разработку целей в области качества на следующий год организует представитель высшего руководства.

6.3. Планирование изменений

Под планированием изменений понимается разработка, внедрение и улучшение СМК, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны. Высшее руководство Университета обеспечивает создание и развитие внутривузовской СМК для выполнения требований, путем:

- разработки планов создания, внедрения и развития СМК;
- актуализации документации СМК для поддержания ее в рабочем состоянии;
- постоянного улучшения результативности СМК на основе систематической проверки качества образовательной и научной деятельности, периодического контроля и анализа функционирования СМК, обратной связи с заинтересованными сторонами.

Внесение изменений в СМК производится в плановом порядке. При этом учитываются назначения изменений и их потенциальные последствия,

достаточность ресурсов для их выполнения, необходимость перераспределения обязанностей и полномочий.

Работы по планированию изменений СМК выполняется высшим руководством. Ректор Университета отвечает также за поддержание работоспособности СМК по мере внесения в нее изменений. Ответственность за работоспособность СМК возложена на назначенного ректором представителя РК – первого проректора, а так же заместителя начальника Управления Ученого Совета:

При планировании учитываются следующие факторы:

- степень удовлетворенности потребителей;
- обеспеченность квалифицированным ППС;
- обеспеченность необходимыми техническими правовыми актами и их своевременной актуализации;
- соответствие инфраструктуры и производственной среды требованиям необходимым для оказания образовательной и научной деятельности, обеспечивающих их высокий уровень качества.

7. Поддержка

7.1. Ресурсы

7.1.1. Общие положения

Для поддержания в рабочем состоянии СМК и постоянного повышения ее результативности, а также для повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований в Университете имеются следующие ресурсы:

— человеческие ресурсы (штатный персонал Университета и привлекаемые сторонние специалисты, подобранные в соответствии с требуемой квалификацией);

— инфраструктура (лекционные аудитории, аудитории для проведения лабораторных работ и семинаров, научные лаборатории, Горный музей, базы учебных практик, рабочие помещения, рабочее пространство и связанные с ним средства труда; оргтехника; программные средства; средства связи);

- среда для функционирования процессов;
- ресурсы для мониторинга и измерений;
- внутрифирменные знания.

Данные ресурсы необходимы для:

— внедрения и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности;

— повышения степени удовлетворения потребителей посредством выполнения их требований.

Для управления всеми необходимыми университету видами ресурсов в СМК Университета выделены, документированы и поддерживаются в рабочем состоянии процессы обеспечения.

7.1.2. Человеческие ресурсы

Организационная структура Университета предполагает наличие в ее штате высококвалифицированных специалистов, в т.ч. с научными степенями и званиями. Персонал, выполняющий работу, влияющую на качество

образовательной деятельности и научно-технической продукции, обладает необходимыми компетентностью, навыками и опытом.

Прием на работу проводится на основе результатов собеседования с руководителями соответствующих подразделений с учетом квалификационных требований.

Для каждой должности, профессии в должностных инструкциях персонала определены требования к знаниям, образованию, навыкам и стажу работы персонала, обеспечивающего качественное выполнение установленных обязанностей.

К научно-педагогической деятельности в вузе привлекаются лучшие выпускники через систему магистратуры, аспирантуры, соискательства. Молодые ученые, преподаватели поддерживаются на этапах повышения квалификации, подготовки публикаций, защиты диссертации.

Обеспечение подразделений работниками необходимой компетентности осуществляют руководители структурных подразделений. Необходимость повышения квалификации и прохождения дополнительного обучения определяют руководители подразделений в соответствии с порядком о переподготовке и повышении квалификации. Порядок управления персоналом определен в Положении Управления персоналом Университета.

Вся информация об образовании, обучении и опыте работников отмечается в личных карточках, которые хранятся в Управлении персоналом с последующей сдачей в архив. Руководитель кадровой службы также формирует резерв специалистов для выдвижения на руководящие должности.

7.1.3. Инфраструктура

Главная цель управления инфраструктурой и рабочей средой обслуживание зданий Университета, обеспечение условий жизнедеятельности персонала (преподаватели, сотрудники) и обучающихся. В процессе управления инфраструктурой принимают участие: руководители и персонал.

Деятельность направлена на создание комфортных условий деятельности студентов и ППС Университета, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности Университета, и включает в себя формирование, поддержание и развитие образовательной среды, инфраструктуры и производственной среды.

Инфраструктура должна быть в постоянном состоянии готовности к исполнению процессов Университета.

Инфраструктура включает: здания, сооружения; системы жизнеобеспечения (оборудование).

Владельцем процесса является проректор по эксплуатации и развитию имущественного комплекса.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса, а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержится в документах, указанных в СК-РК-4.3 «Перечень локальных нормативных актов и внутренних документов Университета».

7.1.4. Среда для функционирования процессов

Среда для функционирования процессов осуществляется с целью обеспечения безопасных условий труда и учебы и охраны здоровья сотрудников и студентов. Система управления БЖД предусматривает управление всеми видами деятельности, которые прямо или косвенно направлены на обеспечение охраны труда и пожарной безопасности, гражданской обороны, радиационной безопасности, охраны объектов.

Производственная среда включает физические и человеческие факторы, оказывающие влияние на условия, в которых выполняется работа и осуществляется учебный процесс.

К физическим факторам относятся:

- температурный режим в помещениях;
- влажность;
- шум;
- общее и местное освещение;
- запыленность;
- статическое электричество;
- электромагнитные излучения.

К человеческим факторам относятся:

- знание и выполнение правил техники безопасности;
- использование и применение (где необходимо) средств индивидуальной защиты;
- эргономика;
- специальные удобства для работников и студентов.

Комбинация человеческого и физического факторов производственной среды на предприятии обеспечивает условия для учебного процесса, безопасность и охрану здоровья сотрудников и студентов.

Управление производственной средой является неотъемлемой частью менеджмента качества и способствует более полному удовлетворению потребностей студентов качеством обучения и созданию благоприятных условий для выполнения сотрудниками своих обязанностей.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса 2.7 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности», а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержится в документах, указанных в **СК-РК-4.3 «Перечень локальных нормативных актов и внутренних документов Университета».**

В этом процессе деятельность Университета направлена на:

- обеспечение комфортных условий жизнедеятельности для сотрудников и обучаемых;
- создание условий деятельности исключая возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в Университете.

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений

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

Этапы процесса, предусмотренные при осуществлении деятельности по материально - техническому обеспечению включают:

- формирование потребности в закупке продукции;
- планирование закупок;
- поиск и выбор поставщиков;
- оформление документов на закупку;
- доставка закупленной продукции;
- учет и хранение закупленной продукции на складе;
- отпуск продукции со склада Университета;
- учет продукции в бухгалтерии;
- учет и хранение продукции в подразделениях;
- списание;
- инвентаризация.

Результаты организации учета финансово-хозяйственной деятельности Университета отражены в приказах и распоряжениях, касающихся финансово-хозяйственной деятельности, в отчетных балансах и прочей бухгалтерской отчетности, в типовых унифицированных формах первичной учетной документации и в других документах управления бухгалтерского учета и планово - финансового управления.

Исследование требований заинтересованных сторон, анализ их удовлетворенности и методы измерения в СК осуществляются в рамках основных и обеспечивающих процессов.

7.1.6. Внутрифирменные знания

Руководство Университета определяет знания, необходимые для функционирования её процессов и для достижения соответствия продукции, которые основываются на:

- внутренних источниках (Устав, документы СМК, постановления Ученого Совета, приказы, распоряжения и т.д.);
- внешних источниках (законодательные, внешние нормативно правовые и нормативные документы РФ).

7.2. Компетентность

Требования к квалификации персонала установлены должностными инструкциями, договорами, а также положениями нормативных актов. Принимаемые работники знакомятся с миссией, видением и политикой Университета в области качества на сайте Университета (страница управления контроля деятельности Университета) и в управлении персоналом, правилами внутреннего трудового распорядка, в установленном порядке проходят обучение и инструктаж по охране труда и технике безопасности.

Ответственность за подбор и соответствие квалификации работников установленным требованиям, а также за определение ежегодной потребности в подготовке и аттестации персонала несут руководители подразделений.

Критерием отбора для приема на работу служит комплексная оценка соискателя по набору следующих показателей:

- образование (высшее, в том числе аспирантура, докторантура, курсы повышения квалификации);
- ученая степень (кандидат наук, доктор наук);
- ученое звание (старший научный сотрудник, доцент, профессор);
- подготовка (специальность по образованию);
- навыки (специализация по трудовой деятельности);
- количество и качество научных трудов, в том числе публикаций и патентов;
- подобный опыт (работа в аналогичных вузах);
- опыт первичного использования специалиста;
- рекомендации известных специалистов;
- другие аспекты.

Сведения о составе штатных и привлеченных сотрудников Университета заносятся в личные карточки, хранящиеся в структурном подразделении управления персоналом – отделе кадров. Отдел кадров поддерживает в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте работы персонала в личных карточках сотрудников.

Для повышения компетентности персонала в Университете предусмотрено как внутреннее (Центр специальных образовательных программ), так и внешнее обучение (стажировки, курсы повышения квалификации).

Система подготовки кадров в Университете включает проведение следующих работ:

- анализ кадровой обеспеченности всех сфер экономики, социальной жизни, науки и управления;
- определение потребности в кадрах всех уровней подготовки;
- обеспечение выполнения регионального заказа на специалистов всех и удовлетворение образовательных запросов населения;
- обучение персонала с учетом потребностей Университета (с отрывом и без отрыва от производства);
- повышение квалификации персонала с учетом потребностей Университета (с отрывом и без отрыва от производства, но не реже одного раза в пять лет);
- дифференцированное обучение персонала Университета современным методам менеджмента качества.

Для оценки результативности предпринятых мер проводится периодическая аттестация персонала.

7.3. Осведомленность

Одна из основных составляющих обучения - обеспечение осведомленности персонала Университета об актуальности и важности его деятельности и его вкладе в достижение целей в области качества. Разъяснение политики в области качества, целей и необходимых обязательств является составной частью обучения принимаемых на работу сотрудников.

Для обеспечения осведомленности сотрудников Университета об актуальности и важности их деятельности производится на заседании Ученого

Совета ежегодный отчет ректора по итогам работы Университета, отчеты о пятилетней работе заведующими кафедрами, а также, в соответствии с планом, доклады проректоров, деканов факультетов, где отражается вклад каждого структурного подразделения в повышение качества образования в Университете. Вся информация размещается на сайте Университета. Координация работ и организация взаимодействия подразделений по вопросам подготовки кадров и повышения квалификации возлагается на Управление персоналом, а именно его структурное подразделение – отдел по развитию персонала.

Руководством Университета оценивается результативность принятых мер по следующим показателям (с указанием записей, фиксирующих фактические результаты):

- соответствие уровня компетентности персонала занимаемым должностям и контрактов);

- квалификация персонала (наличие дипломов, аттестатов, удостоверений, сертификатов и квалификационных свидетельств);

- увольнение сотрудников по инициативе администрации после прохождения испытательного срока из-за недостаточной квалификации (приказы об увольнении);

- результативность обучения и повышения квалификации (отметки об обучении даже экзаменов; минимизация отрицательных аспектов при выполнении работ из-за недостаточной квалификации; отзывы заказчиков).

7.4. Коммуникация

Высшее руководство Университета обеспечивает обмен информацией в вузе с верхних уровней управления на нижние путем:

- организационно-распределительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;

- заседаний Ученого Совета Университета, ректората, совета по качеству и других совещательных органов по направлениям деятельности;

- совещаний и заседаний на всех уровнях управления;

- собраний и конференций трудового коллектива Университета.

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

На уровне факультетов (кафедр) обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по факультету (кафедре);

- заседания совета факультета;

- собрания коллектива факультета (кафедры).

Ответственность за обмен информацией на уровне факультетов (кафедр) возлагается на деканов факультетов (зав. кафедрами).

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК Университета через: заседания Ученого Совета Университета; ежегодное собрание трудового коллектива; заседания ректората; заседания методического совета; заседания совета по качеству; проведение обучающих семинаров в области менеджмента качества; совещания с ответственными по качеству от факультетов; информационные стенды, печатные

издания Университета, наглядные информационные материалы, научно-методические издания, статьи в центральной и местной печати.

Ответственность за обмен информацией по вопросам результативности СМК возложена на представителя руководства по качеству.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией с нижних уровней управления – на верхние путем: собраний и конференций трудовых коллективов вуза, факультетов, кафедр, отделов; приема по личным и служебным вопросам; деловой переписки (докладные, служебные и аналитические записки, рапорты, заявления).

Ответственность за данный обмен информацией, исходящей с нижних уровней управления, возлагается на ректора (проректоров по направлениям деятельности), деканов факультетов, зав. кафедрами и руководителей отделов.

Обмен информацией по горизонтальным уровням управления в Университете осуществляется через: заседания ректората, собрания трудовых коллективов вуза, факультетов, кафедр, отделов.

Ответственность за обмен информацией по горизонтальным уровням управления возлагается на руководителя структурного подразделения.

На кафедрах Университета проводятся взаимопосещение лекций, лабораторных и практических занятий профессорско–преподавательским составом, которые проводятся с целью обмена информацией и опытом преподавания.

7.5. Документированная информация

7.5.1. Общие положения

Документирование информации позволяет создавать условия, обеспечивающих разработку, получение и хранение необходимых документов, их быстрый поиск и доведение до потребителей в установленные сроки с наименьшими затратами.

В Университете выделяют следующие документы, которые представлены в пяти уровнях:

Уровень 1. Устав, миссия, политика и цели в области качества, РК.

Уровень 2. Стандарты Университета на процессы и документированные процедуры (СМК).

Уровень 3. Документы по планированию (годовые и перспективные планы работы подразделений, открытия новых образовательных программ и специальностей, планы выполнения конкретных научно-исследовательских проектов и т.д.); организационно - правовые и методические документы (положения о структурных подразделениях и должностные инструкции, методические указания и методики, правила и др.).

Уровень 4. Документы, входящие в систему организационно распорядительных документов. Они подразделяются на три группы:

- организационные (положения, уставы, инструкции);
- распорядительные (приказы, распоряжения, указания);
- справочно-информационные (письма, протоколы, акты, докладные и объяснительные записки, справки).

Уровень 5. Записи - документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности и необходимые для гарантии эффективной работы и управления процессами (решения, протоколы, акты, отчеты, рабочие журналы, списки, ведомости, альбомы бланков, перечни и т.п.).

7.5.2. Создание и актуализация

Документы СМК Университета оформляются в соответствии с требованиями процедуры **СК-ДП-7.5.3 «Управление документацией»** и представлены на бумажном носителе в единственном экземпляре и на электронном носителе, которые хранятся в Управлении Ученого Совета.

При необходимости документы СМК пересматриваются.

7.5.3. Управление документацией

Управление документацией осуществляется в соответствии с требованиями процедуры **СК-ДП-7.5.3 «Управление документацией»**.

Документированная информация требуемая ISO 9001-2015 и определенная университетом, как необходимая для результативного функционирования СМК находится под управлением. Управление документированной информацией обеспечивает, что она:

- доступна и приемлема для использования, где и когда это необходимо;
- адекватно защищена от нарушения конфиденциальности, ненадлежащего использования или нарушения целостности.

Устав Университета - правовой акт, определяющий статус, организационную структуру, цели, характер и предмет деятельности Университета.

Миссия, Политика и цели в области качества описывают общие намерения, направления деятельности и цели Университета в области качества основных процессов.

Ответственными за внесение изменений являются представитель РК – первый проректор, заместитель начальника Управления Ученого Совета. Ответственными за предоставление представителю руководства по качеству всей необходимой информации о работе структурных подразделений и их взаимодействии друг с другом являются руководители структурных подразделений, начальник учебно-организационного управления, заместитель начальника Управления Ученого Совета.

Организационная деятельность Университета фиксируется в организационно - правовых документах, содержащих правила, нормы, положения, определяющие предмет деятельности, структуру, штатную численность и должностной состав, функциональное содержание деятельности подразделений и работников, их права, обязанности, ответственность и другие аспекты, основанные на нормах административного трудового права и обязательных для исполнения.

К ним относятся:

- Правила внутреннего распорядка;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях;
- должностные инструкции;

— положения и инструкции по отдельным видам деятельности и др. документы, размещенные на сайте Университета в разделе «Нормативные документы».

Организационно-правовые документы действуют вплоть до их отмены или до утверждения новых. Изменения в организационно - правовые документы вносятся на основании приказа ректора в установленном порядке.

Процедура по управлению организационно-распорядительной документацией в Университете включает следующие действия:

- состав и расположение реквизитов документов;
- особенности подготовки и оформления отдельных видов документов (приказ, распоряжение, решение, протокол, акт, письмо, докладная записка, справка);
- печатание документов;
- требования к оформлению документов с использованием компьютерных технологий;
- копирование и размножение документов;
- прием, регистрация, рассмотрение и исполнение входящих документов;
- регистрация и отправка исходящих документов;
- контроль исполнения документов;
- составление номенклатуры дел;
- формирование дел;
- экспертиза ценностей документов;
- составление описей дел;
- оперативное хранение документов;
- передача дел в архив вуза и на государственное хранение.

При оценивании процесса управления документацией используют следующие критерии:

- установление и применение процедуры управления ко всем видам документации;
- простота документации СМК и процедуры управления ею;
- соответствие процесса управления документацией политике и целям организации в области качества;
- обеспечение прослеживаемости документации с момента ее получения организацией до поступления на рабочие места исполнителей.

Оценки процесса управления документацией по каждому из поставленных вопросов могут быть получены в результате аудитов СМК (первой, второй и третьей сторонами), анализа СМК руководством и самооценки.

По результатам оценивания процесса управления документацией руководители (должностные лица), ответственные за соответствующие функции (виды управления) документации, осуществляют корректирующие и предупреждающие действия, направленные на устранение (предупреждение) причин несоответствий, а также действия по улучшению процесса управления документацией.

Ответственность за методическое руководство процедурами оценивания процесса управления документацией возложена на представителя руководства по качеству.

В каждом подразделении должно быть назначено лицо (приказом, распоряжением, через протокол), ответственное за управление документацией.

8. Деятельность

8.1. Планирование деятельности и управление ею

Стратегическое планирование деятельности, как структурный элемент управления качеством образования, определяет идеи и подходы, с помощью которых будущие перемены и их воздействие на социально-экономические процессы оценивают и учитывают в текущих решениях.

Квалифицированно разрабатывать стратегию и налаживать эффективный процесс ее реализации – необходимое условие повышения качества образовательного процесса.

Стратегическое планирование – процесс определения целей и основных направлений повышения качества образования на долгосрочную перспективу и формирования адекватной системы мероприятий, включая механизм их реализации и контроля.

Структуру стратегического планирования определяют:

- долгосрочная стратегия;
- долгосрочные цели и государственная политика в сфере образования;
- стратегия (концепция) устойчивого развития Университета;
- стратегический план устойчивого развития Университета и пути повышения качества образования;
- стратегический контроль.

Долгосрочная стратегия, долгосрочные цели и государственная политика в сфере образования определяют общие условия стратегического планирования, а разработка концепции – его содержательное наполнение.

Высокая культура образовательного процесса, его эффективная организация, научно-методическое обеспечение, профессиональное и духовное наполнение, творческое отношение студента к знанию и разумное использование свободного времени – основа подготовки конкурентоспособного специалиста.

В целом, процесс стратегического планирования разбивается на три общих этапа:

1. Анализ исходной ситуации.
2. Разработка стратегических программ и проектов.
3. Разработка Плана финансово-хозяйственной деятельности на 2025 год и плановый период 2026-2027 г. (<https://bus.gov.ru/agency/181478/plans/21813755>).

Планирование лежит в основе управленческой деятельности по развитию любой организации, в том числе учреждения образования.

Стратегической целью плана развития Университета является:

- удовлетворение потребностей общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим образованием, а также потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии;

- выполнение заказов на научные исследования и разработки для юридических и физических лиц на основе гражданско-правовых договоров;
- организация и проведение фундаментальных, прикладных и поисковых научных исследований, использование полученных результатов в образовательном процессе, в том числе для развития научных и педагогических школ, а также их передача иным хозяйствующим субъектам в целях практического использования;
- обеспечение системной модернизации высшего образования;
- информационное обеспечение структурных подразделений Университета, работников и обучающихся Университета, создание, развитие и применение информационных сетей, баз данных, программ;
- создание для обучающихся и работников условий для реализации их умственного и творческого потенциала, занятий спортом, отдыха, в том числе в спортивно оздоровительных студенческих лагерях, на базах отдыха и гостевых домах, созданных на базе закрепленного за Университетом имущества;
- написание, издание и тиражирование учебников, учебных пособий и иных учебных изданий, методических и периодических изданий.

Выполнение плана развития Университета будет осуществляться по всем направлениям деятельности.

Особое внимание будет уделено механизму контроля выполнения плановых показателей. Используемый подход подразумевает создание в вузе нескольких уровней контроля за результативностью реализации данного плана, постоянный мониторинг соответствия текущих показателей определенным нормативам, формирование механизма корректировки тактики реализации плана развития с учетом изменяющейся социально - экономической ситуации и соответствующих потребностей. Такая организация управления позволит с высокой степенью достоверности констатировать реалистичность плана развития Университета, высокую эффективность реализации мероприятий.

План финансово-хозяйственной деятельности - это план развития Университета, который направлен, прежде всего, на формирование в Университете конкурентной образовательной среды, что позволяет максимально приблизить качество образования к реальным потребностям экономики, общества и государства.

В период реализации плана предполагается постоянное обновление образовательных программ на всех уровнях образования и по всем специальностям и направлениям подготовки.

8.2. Требования к продукции и услугам

8.2.1. Коммуникация с потребителем

Коммуникация с потребителем в Университете состоит из основных этапов:

1. Маркетинговые исследования рынка в сфере образования.
2. Разработка маркетинговой стратегии Университета.
3. Планирование маркетинговой деятельности.
4. Организация системы управления маркетингом.

1. Маркетинговые исследования рынка в сфере образования.

Проведение маркетинговых исследований является исходным этапом в рамках организации маркетинговой деятельности. Маркетинговые исследования

рынка в сфере образования осуществляются для изучения рыночной ситуации на рынке труда и прогнозирования изменений в структуре спроса и предложения в сфере образовательных услуг. Конечной целью маркетинговых исследований рынка в сфере образования является прогноз спроса на специальности и направления подготовки, по которым ведется обучение студентов.

При проведении маркетинговых исследований используют внутренние и внешние источники информации.

Система внутренней информации обеспечивает аккумуляцию и поиск необходимых сведений внутри вуза. Такая информация возникает в процессе деятельности различных подразделений, результаты которой используются при осуществлении внутреннего анализа.

Система внешней информации ориентирована на источники и методические приемы, с помощью которых осуществляется сбор информации о событиях и ситуациях, складывающихся во внешней маркетинговой среде.

Университет должен определять и осуществлять результативные мероприятия по поддержанию связи с потребителями касающиеся: информации о продукции; о ходе выполнения запросов контрактов или заказа, включая изменения; обратной связи от потребителя, включая жалобы потребителя.

Анализ внешнего окружения Университета. При анализе внешнего окружения изучается динамика изменений макро - и микросреды, позволяющая сделать прогноз тенденций развития рынка в сфере образования.

Макроокружение (макросреда) создает общие условия существования учреждения образования и определяется следующими факторами: экономическими, демографическими, социально-культурными, природными, политико-правовыми, научно-техническими.

Микроокружение (микросреда) представлено факторами, оказывающими непосредственное влияние на деятельность вуза. К ним относят: функционирование конкурирующих ВУЗов, поставщиков ресурсов (учебная мебель, оборудование, программное обеспечение, канцелярские товары и т.п.), заинтересованных сторон в образовательной деятельности, государственных органов управления, регулирующих деятельность учреждений образования.

Анализ конкурентной среды. Одной из особенностей рыночной среды является наличие конкуренции среди высших учебных заведения. Ситуация осложняется рядом факторов: сокращение контингента выпускников школ из-за демографических проблем, ограничение финансирования из средств бюджета.

Исследование конкуренции предусматривает сбор и обработку информации о конкурентах, показателях их деятельности, целях и стратегиях. Все ВУЗы работают в условиях сильной конкуренции: абитуриенты и обучающиеся имеют большой выбор схожих специальностей, а выпускаемые специалисты конкурируют с выпускниками **других учреждений образования на рынке труда.**

Анализ внутренней среды вуза. При исследовании внутренней среды изучаются все сферы деятельности образовательного учреждения, обеспечивающие его нормальную работу и позволяющие усовершенствовать процессы обучения студентов, научно - исследовательского отдела и НИР кафедр.

Параллельно с аналитической работой руководство вуза, отдел содействия занятости и трудоустройству выпускников осуществляет совместно с деканатами

информирование работодателей, при соответствующем от них запросе, о выпускниках вуза посредством рассылки данных выпускников и заявок работодателей, на основании которых оценивается реальный спрос. Результаты исследований и прогнозов оформляются документально.

2. Разработка маркетинговой стратегии Университета.

Разработка рекомендаций и предложений по формированию маркетинговой стратегии осуществляется проректорами по направлениям деятельности совместно с деканами факультетов и заведующими кафедр, а также специально созданными временными рабочими группами. На данном этапе процесса реализуются такие мероприятия как сегментирование рынка в сфере образования, обоснование перспективной стратегии развития, совершенствование структуры управления маркетингом, рекламно-информационная деятельность, стимулирование сотrudников.

Маркетинговая стратегия и цели согласовываются с ректором Университета и закладываются в основу планирования маркетинговой деятельности.

Главным приоритетом Университета является применение стратегии позиционирования, ориентированной на постоянное увеличение качества осуществления образовательной деятельности, введение новых специальностей в соответствии с требованиями рынка и развитие материально-технической базы для подготовки высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов.

В случае изменения требований предприятий - работодателей, организаций партнеров вуза к выпускникам, научно-техническим разработкам и т.д., существует необходимость обеспечения доведения информации обо всех изменениях до тех подразделений ВУЗа, которых они затрагивают.

3. Планирование маркетинговой деятельности

Главной целью планирования маркетинговой деятельности является определение направлений маркетинговых коммуникаций и обеспечение обратной связи с предприятиями отрасли (работодателями). В результате взаимодействия с заинтересованными сторонами (абитуриенты, родители, предприятия, государственные органы управления и другие целевые аудитории) и выявления требований работодателей в отношении качества подготовки специалистов формируются рекомендации руководству Университета в отношении плана приема, внедрения новых образовательных программ, специальностей и специализаций, улучшения менеджмента качества.

При разработке маркетингового плана и позиционировании услуг осуществляется выбор перспективных целевых рынков в образовательной сфере. Посредством сегментации рынка реализуется принцип «ориентации на потребителя».

При проведении сегментирования рынка в сфере образования анализируются следующие факторы:

- тенденции поступления на различные специальности и направления подготовки;
- данные о количестве обучающихся и квалификациям;
- данные о трудоустройстве обучающихся различных специальностей и направлений подготовки;

— процентное соотношение обучающихся на бюджетной и платной основе на различных специальностях и направлениях подготовки;

— долю лиц, получающих второе высшее образование или проходящих курсы повышения квалификации, к общему количеству обучающихся;

— среднегодовой объем научных исследований, выполняемых по хоздоговорным и госбюджетным темам, НИР, финансируемым из средств государственного бюджета по заданию Министерства науки и высшего образования РФ, Российского фонда фундаментальных исследований, Министерства экономического развития РФ, отраслей, кафедральных НИР за пять лет;

— динамика изменения количества выигрываемых конкурсов, грантов Министерства науки и высшего образования РФ, Российского фонда фундаментальных исследований, Министерства экономического развития РФ.

На основе проведенных исследований делается окончательный выбор целевого сегмента рынка в сфере образования.

Налаживание связей с общественностью направлено на формирование положительного имиджа Университета в сфере образования и включает планирование таких мероприятий как публикации в прессе, участие в теле- и радиопрограммах, просветительные и культурные акции, создание и распространение информационных буклетов, письма по принципу прямой рассылки, семинары, круглые столы, презентации. Поддержание обратной связи с предприятиями (работодателями) осуществляется на основании заявок-запросов в отношении соответствия качества выпускников предъявляемым требованиям.

4. Организация системы управления маркетингом

Для организации маркетинговой деятельности в вузе используется действующая структура управления. В рамках данной структуры назначены ответственные за реализацию функции управления маркетингом: первый проректор, проректор по образовательной деятельности, проректор по научной работе, проректор по специальным проектам, проректор по международной деятельности, проректор по деятельности аспирантуры и докторантуры, которые совместно с деканатами, выпускающими кафедрами, отделом содействия занятости и трудоустройству выпускников, центром довузовских и специальных программ и другими структурными подразделениями университета разрабатывают рекомендации по улучшению менеджмента качества.

Основными функциями управления маркетинговой деятельности университета являются:

- мониторинг и прогноз спроса на выпускников;
- проведение опроса абитуриентов и обучающихся;
- постоянное взаимодействие с горнопромышленными предприятиями;
- анализ рынка труда и определение наиболее востребованных профессий;
- определение перспективности введения новых специальностей и направлений подготовки;
- изучение конкурентной среды и укрепление репутации Университета;
- разработка предложений руководству по формированию и совершенствованию маркетинговой политики и стратегии развития.

Рекламно-информационная деятельность осуществляется центром довузовских и специальных программ, а так же приемной комиссией совместно с выпускающими кафедрами и деканатами.

Во внешнюю среду предоставляется информация об Университете, о характере и качестве обучения:

— на web-сайте Университета www.spmi.ru на странице <http://priem-univer.ru/centr-dovuzovskikh-i-specialnykh-programm> отражается информация для абитуриентов;

— предлагаются рекламные статьи, пресс-релизы об Университете в СМИ;

— приемная комиссия, деканаты, выпускающие кафедры производят адресное распространение рекламно-информационных материалов среди абитуриентов и потенциальных работодателей.

Формируются постоянные контакты с заинтересованными сторонами:

— специалисты Университета осуществляют профессиональную ориентацию и довузовскую подготовку учащихся школ, студентов колледжей;

— приемная комиссия организует традиционные «дни открытых дверей»;

— факультеты организуют информационные встречи своих специалистов с учащимися по месту учебы.

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Заинтересованными сторонами научно-образовательных продуктов и услуг Университета являются: абитуриенты (родители, попечители); студенты; предприятия (организации) - работодатели; заказчики научных исследований и разработок.

Университет учитывает также требования других заинтересованных сторон: Министерства науки и высшего образования РФ Министерства Горной промышленности, государственных органов лицензирования, аттестации и аккредитации и др.

Требования абитуриентов определяются на основании данных о конкурсе по отдельным специальностям и направлениям подготовки.

Требования предприятий - работодателей определяются на основании заявок по трудоустройству молодых специалистов, договоров на обучение специалистов, сведений служб занятости, количества нетрудоустроенных молодых специалистов - выпускников Университета по отдельным специальностям и др.

Требования заказчиков научных исследований и разработок определяются техническими заданиями и договорами на выполнение научных исследований и разработок.

В Университете ответственность за определение требований заинтересованных сторон возложена на отдел содействия занятости и трудоустройству выпускников, на центр довузовских и специальных программ и факультет, на центр дополнительного профессионального образования, которыми проводятся маркетинговые исследования рынка труда: рыночный прогноз востребованности и развития каждой специальности и направления подготовки, оценка конкурентоспособности специалистов, вузовские деловые (партнерские) связи с постоянными и долговременными потребителями выпускников Университета.

Ответственным за определение и выполнение требований заказчиков научных исследований и разработок является проректор по научной работе.

Результатом деятельности является информация о требованиях заинтересованных сторон, которая документируется в соответствующих записях. Эта информация используется при совершенствовании учебных планов специальностей и направлений подготовки, учебных программ по дисциплинам, направлений подготовки и специальностей, планов научно-исследовательской и инновационной работы.

8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

Потребность в анализе требований научно-образовательных продуктов и услуг Университета, возникает в случае их предоставления на договорной основе с условием полного или частичного возмещения затрат.

Договоры на предоставление образовательных продуктов и услуг могут быть заключены:

- между Университетом и студентом (попечителем);
- между Университетом, студентом (попечителем) и предприятием;
- Университетом и субъектом РФ.

Договоры на осуществление научных исследований и разработок (разработку и поставку научно - исследовательской продукции) заключаются между Университетом и заказчиками научных исследований и разработок, которые могут быть представлены:

- российскими и международными научно-исследовательскими фондами (гранты);
- Министерством науки и высшего образования РФ;
- Министерством промышленности и торговли, (государственный заказ на проведение научно - технических работ);
- органами власти РФ/субъектов РФ;
- предприятиями (организациями), заинтересованными в получении результатов научных исследований и разработок (хозяйственные договоры, контракты).

Способность Университета к предоставлению образовательной услуги подтверждается лицензией на право ведения образовательной деятельности.

8.2.4. Изменение требований к продукции и услугам

Все изменения и уточнения фиксируются путем внесения изменений в документацию СМК и соответствующие документы Университета, на всех уровнях. На высшее руководство Университета возложена функция изменения требований к продукции и услугам в документации. Информация об изменениях доводится до сотрудников Университета, принимающих участие в соответствующих работах.

При поступлении запросов потребителей, требующих внесения изменений в функциональные требования проведение анализа осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Результатом для изменения требований к продукции и услугам может быть:

- анкетирование потребителей всех уровней;
- заявки работодателей;

- договора на выполнение НИР;
- самооценка Университета.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1. Общие положения

В Университете деятельность по проектированию и разработке продукции и услуг осуществляется следующим образом:

- открытие новых специальностей и направлений подготовки;
- разработку учебных планов;
- разработку учебных программ.

Применительно к Университету требования к проектированию и разработке регламентируют деятельность, связанную с формированием, изменением и совершенствованием основной и дополнительной образовательных программ, а также научных исследований и разработок, проводимых на базе Университета. Процесс проектирования и разработки инициируется необходимостью открытия новой специальности, изменением требований, внесением предложений по улучшению и дополнению образовательных программ и услуг.

Назначение процесса проектирования и разработки – координация деятельности структурных подразделений и должностных лиц Университета при создании и улучшении качества образования. При этом ставятся следующие цели:

- оптимизация материальных затрат и минимизация временных затрат при создании образовательной продукции и услуги;
- повышение уровня востребованности предлагаемых образовательных услуг.

Результатом данного процесса являются новые образовательные услуги и документы соответствующих органов управления образованием, подтверждающих право оказывать соответствующие образовательные услуги.

8.3.2 Планирование деятельности по проектированию и разработке

Открытие новой специальности или направления подготовки инициируется по результатам маркетинговых исследований. Решение об открытии принимается Ученым Советом Университета и оформляется им. Открытие новой специальности осуществляется в соответствии с положениями и приказами Министерства науки и высшего образования РФ.

Мероприятия по утверждению, разработке и усовершенствованию учебных планов и программ проводятся на основании изменений в образовательном стандарте по специальности и организационно-распорядительных документов Министерства науки и высшего образования РФ, с целью достижения необходимого уровня качества выпускников.

Команда из сотрудников факультета и кафедры, где предполагается открытие новых специальностей, разрабатывает проекты учебных планов и программ на основании: мнений кафедр и деканатов, опыта и практики разработки учебных планов и программ другими университетами, требований образовательных стандартов по специальностям.

8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные, относящиеся к требованиям к продукции, должны быть определены, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии. Входные данные включают в себя:

- информацию о прогнозах развития профессионального образования в Российской Федерации и в сфере образования;
- заказы потребителей на подготовку, переподготовку, повышение квалификации специалистов;
- научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований.

Входные данные анализируются на достаточность. Требования должны быть полными, недвусмысленными и непротиворечивыми.

8.3.4. Методы управления проектированием и разработкой

Верификация осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями (п. 8.3.2 руководства по качеству), чтобы удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям.

Валидация проекта и разработки осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями (п. 8.3.2 РК), чтобы удостовериться, что полученная в результате продукция соответствует требованиям к установленному или предполагаемому использованию, если оно известно. По возможности, валидация должна быть завершена до поставки или применения продукции.

Записи результатов валидации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии.

8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки

- открытие новой специальности;
- новая, откорректированная или улучшенная учебная программа или учебный план.

8.3.6. Изменения в проектировании и разработке

Изменения анализируются, верифицируются и валидируются соответствующим образом, а также одобряются на основании изменения нормативных требований к учебным программам и планам, заказы потребителей, прогнозы потребностей в программах и планах, научные результаты, которые влекут за собой создание программ и планов с изменениями и дополнениями.

8.4. Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами

8.4.1. Общие положения

Университет разрабатывает и осуществляет контроль или другую деятельность, необходимую для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам.

Руководствуясь Федеральным законом от 18.07.2011 N 223-ФЗ (ред. от 02.08.2019) «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц приказом по Университету утвержден состав постоянно-действующей конкурсной комиссии по осуществлению закупок товаров (работ, услуг).

В своей деятельности конкурсная комиссия руководствуется Федеральными законами: 44-ФЗ от 05.04.13 (ред.01.05.19) Федеральный закон N 44-ФЗ от 05.04.2013 (изм. 01.05.2019) «О контрактной системе в сфере закупок»; 223-ФЗ от 18.07.11 (ред.28.12.18) Федеральный закон от 18 июля 2011 года N 223-ФЗ (изм. от 28.11.2018) «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами»; 135-ФЗ от 26.07.06 (ред.27.12.18) Федеральный закон от 26 июля 2006 года N 135-ФЗ «О защите конкуренции» (изм.27.12.2018); 63-ФЗ от 06.04.11 (ред.23.06.16) Федеральный закон от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ «Об электронной подписи» (изм. 23.06.2016) и другими нормативно - правовыми актами, а также Регламентом работы конкурсной комиссии по осуществлению закупок и Положением о порядке осуществления закупок товаров (работ, услуг).

8.4.2. Вид и степень управления

8.4.2.1. Прием в Университет

Данный процесс необходим для отбора лучших абитуриентов для участия в конкурсе на места установленные контрольными цифрами приема (бюджетные места).

Для планирования и организации всех видов деятельности, связанных с управлением отбором абитуриентов, в Университете создается приемная комиссия. Состав приемной комиссии утверждается приказом ректора, который является ее председателем. Работу приемной комиссии организует ответственный секретарь приемной комиссии, назначенный ректором (http://priem-univer.ru/sites/default/files/manager/05.Kontakty/sostav_PK_2018.pdf).

План приема на места, обеспеченные бюджетным финансированием (контрольные цифры) устанавливается Министерством науки и высшего образования Российской Федерации. Прием абитуриентов для обучения осуществляется на основе «Правил приема на обучение по образовательным программам высшего образования...» (http://priem-univer.ru/sites/default/files/manager/01.Postupaushim/Pravila_priema.pdf) Правила приема разрабатываются ежегодно и принимаются решением Ученого совета, утверждаются приказом ректора Университета.

Правила приема на обучение в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Университет разрабатываются на основании:

- Устава Санкт-Петербургского горного университета;
- Указа Президента Российской Федерации от 12.05.2023 № 343 «О некоторых вопросах совершенствования системы высшего образования»;
- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 09.08.2023 № 1302 «О реализации пилотного проекта, направленного на изменение уровней профессионального образования»;
- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27.11.2024 № 821 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата,

программам специалитета, программам магистратуры» и другими законодательными и нормативными актами.

8.4.3. Информация для внешних поставщиков

8.4.3.1. Взаимодействие с поставщиками. Профориентационная работа

Целью взаимодействия с поставщиками является обеспечение соответствия уровня знаний абитуриентов уровню знаний, обеспечивающему поступление в университет, а также обеспечение потребностей предприятий в кадрах.

Основными задачами являются:

— содействие своевременному и осознанному выбору профессии, учебного заведения, иных форм профессиональной подготовки, а также трудоустройству и социально-профессиональной адаптации;

— информирование абитуриентов о направлениях подготовки, специальностях и специализациях Университета, условиях обучения, изучаемых дисциплинах, потенциальных местах распределения;

— информирование о порядке приема в Университет.

8.5. Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг

Согласно реестру процессов и видов деятельности Университета определены процессы создания ценности для потребителей.

8.5.2. Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам

Университет проявляет заботу о собственности потребителя, пока она находится под управлением университета или используется им. Собственность потребителя, предоставленная для использования, идентифицирована, верифицирована, защищена и находится в сохранности.

Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, Университет извещает об этом потребителя и поддерживает записи в рабочем состоянии.

К собственности потребителя относятся: подлинники документов о предшествующем уровне образования студентов и обучающихся; трудовые книжки сотрудников; личные вещи обучающихся и сотрудников, сданные в гардероб; арендуемые у других организаций помещения, учебное и научное оборудование, программное обеспечение. Собственность может включать в себя интеллектуальную собственность.

8.5.3. Сохранение

Университет в процессе обучения обеспечивает соответствие образовательной деятельности установленным требованиям: степени соответствия содержания и уровня подготовки студентов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов РФ.

8.5.4. Деятельность после поставки

Деятельность после поставки в Университете осуществляется в соответствии с настоящим руководством по качеству согласно пункту 8.5.1.

8.5.5. Управление изменениями

Деятельность по управлению изменениями осуществляется в рамках каждого процесса, посредством изменения нормативных требований и документов, требований потребителей, рынка труда, научных результатов. Ответственными за управление изменениями являются владельцы процесса.

8.6. Выпуск продукции и предоставление услуг

Процесс 1.1 «Маркетинг Университета» включает маркетинг востребованности выпускников:

- подготовка запросов о представлении списков предлагаемых мест работы (заявок) к распределению выпускников;
- ознакомление выпускников;
- распределение выпускников;
- трудоустройство молодых специалистов;
- представление информации о распределении и трудоустройстве выпускников.

Владельцем процесса распределения выпускников является заместитель начальника учебно-организационного управления. Ответственными исполнителями являются деканы, зав. кафедрами, начальник управления по работе с персоналом.

8.7. Управление несоответствующими выходами

Контроль качества подготовки обучающихся на всех этапах образовательного процесса проводится с целью предотвращения выпуска специалиста несоответствующего установленным требованиям образовательных стандартов, работодателей.

Методики проведения контроля знаний, умений и навыков студентов, промежуточной и итоговой аттестации, наименования контролируемых показателей, регламентируемые нормативы, периодичность мероприятий, перечни лиц, осуществляющих контроль (аттестацию), определяются соответствующими учебными планами специальностей, программами учебных дисциплин.

На любом этапе контроля образовательного процесса могут быть выявлены несоответствия.

К несоответствиям относятся:

- неуспевающие обучающиеся, т.е. неудовлетворительные результаты образовательной деятельности;
- неудовлетворительное организационно - методическое обеспечение в управлении учебным процессом (несоответствия в программах и учебных планах);
- несоответствующая современным требованиям учебно-лабораторная база;
- не обновляемая учебная, учебно-методическая литература;
- несоответствия при выполнении НИР;
- нарушения при осуществлении образовательного процесса и других процессов, связанных с образовательным (процессы менеджмента, управления ресурсами и пр.).

Несоответствия выявляются при проверках, внутренних и внешних аудитах, мониторинге и анализе процессов. Все случаи несоответствия должны

идентифицироваться и регистрироваться немедленно после обнаружения (Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (Инструкция по электронному проставлению аттестаций обучающимся).

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими по результатам зачетов и итоговой аттестации по учебной дисциплине в период экзаменационных сессий. В случае признания обучающегося неуспевающим, проводится отчисление из вуза на основании Положения о порядке отчисления, восстановления и перевода обучающихся

([http://www.spmi.ru/sites/default/files/imci_images/univer/document/2017/Положение о порядке перевода_0.pdf](http://www.spmi.ru/sites/default/files/imci_images/univer/document/2017/Положение_о_порядке_перевода_0.pdf)) С целью ликвидации несоответствия обучающимся, не выполнившим учебный план, может быть предоставлена возможность:

- получить дополнительные консультации по договоренности с преподавателем и руководителем подразделения;
- пройти повторно контрольные испытания в установленном порядке;
- защитить курсовые проекты и работы в другие установленные сроки;
- повторно изучить дисциплины.

Перечисленные мероприятия проводятся вне учебного графика студентов определенной специальности или направления подготовки, организуются и осуществляются соответствующими кафедрами.

Ликвидация несоответствий по итогам зачетно-экзаменационной сессии осуществляется в виде повторно принимаемых экзаменов и зачетов по установленным в ВУЗе срокам и формам (Положение об экзаменационных комиссиях для проведения вступительных испытаний при приеме на обучение по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре).

Разрешение на эти мероприятия дает деканат факультета после консультаций с преподавателями учебных дисциплин. Деканаты факультетов ведут сбор, учет и анализ всех несоответствий с целью выявления проблем в области качества и составления отчета по качеству.

Отчетами по результатам контрольных мероприятий являются:

- сведения по итогам промежуточной аттестации;
- сведения по результатам зачетов;
- сведения о ходе экзаменационной сессии;
- отчеты о защите дипломных проектов и работ.

Проекты указанных документов готовят деканаты на основании поступивших в деканат заполненных аттестационных, зачетных, экзаменационных ведомостей, экзаменационного листа, протокола защиты дипломных проектов и работ соответственно. Сведения о несоответствиях обсуждаются на различных уровнях управления (учебно-воспитательной комиссии факультета, Совете факультета, ректорате).

При реализации образовательной деятельности могут возникнуть следующие несоответствия:

- несоответствия при осуществлении образовательной деятельности;

- несоответствия компетенций выпускников требованиям потребителей (работодателей);
- несоответствия в учебных планах;
- несоответствия в рабочих программах;
- несоответствия в учебно-методической литературе;
- невыполнение графика учебного процесса;
- несоответствие лабораторной базы современным требованиям;
- несоответствия при выполнении научно-исследовательских и инновационных работ требованиям заказчиков.

Процедура по управлению несоответствиями образовательной и научно-исследовательской деятельности изложена в документах **СК-ДП-8.7 «Управление несоответствиями»**.

9. Оценка показателей деятельности

9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

Университет заинтересован в постоянном улучшении качества оказываемых услуг и повышении эффективности функционирования организации, поэтому постоянно наблюдает, анализирует и совершенствует свои процессы.

С целью непрерывного повышения результативности СМК и обеспечения соответствия требованиям ISO 9001-2015, внутренним документам Университета проводится мониторинг и анализ результативности процессов, разрабатываются мероприятия по их улучшению.

9.1.2. Удовлетворенность потребителей

Результаты измерения и оценки осуществления научно-образовательной деятельности, служат исходной информацией для анализа со стороны руководства и учитываются при принятии решений.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется для повышения качества образовательной деятельности, научных и иных услуг.

Ответственным за оценку удовлетворенности потребителей является Ректор Университета.

Ответственными за отдельные виды деятельности являются проректор по образовательной деятельности, проректор по научной деятельности, проректор по международной деятельности, проректор по реализации Пилотного проекта «Совершенствование системы высшего образования», проректор по связям с академическими партнерами, деканы факультетов и др. соответствующие лица.

Оценка удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами работы вуза по результатам анкетирования;
- оценка удовлетворенности потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворенности.

Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей приведена в Положении об организации опроса обучающихся для оценки их

удовлетворенности качеством образования, которое утверждено приказом № 822 адм от 21.06.2019.

9.1.3. Анализ и оценка

С целью обеспечения постоянной пригодности СМК, ее адекватности и результативности, соответствия требованиям ISO 9001-2015 в Университете регулярно осуществляется мониторинг, запись и анализ соответствующих данных.

Качество основного вида деятельности и оказываемых услуг учитывается на всех стадиях процессов работы, следовательно, процесс сбора, обработки и анализа данных присутствует во всех функциях и на всех рабочих местах Университета. Анализуются следующие данные:

- реализации учебного процесса;
- проверки знаний студентов;
- успеваемости студентов;
- о решениях несоответствий в учебном процессе;
- о профессорско-преподавательском и административном штате, а также обучающихся (например, о компетентности);
- проектирования и разработки образовательной программы и учебного плана;
- о собственности потребителей;
- о результатах верификации и валидации методов, используемых для мониторинга и измерений;
- наблюдений и измерений удовлетворенности потребителей,
- об организации научных конференций,
- выполнения планов работ,
- об издательской деятельности,
- о заключенных контрактах с поставщиком и подрядчиком;
- от пользователей услуг о требуемых характеристиках услуги, рекламации и прочие мнения потребителей;
- о результатах мониторинга и измерения процессов;
- о результатах внутренних аудитов
- об анализе СМК со стороны руководства.

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

- повышения удовлетворенности потребителей оказываемыми услугами Университетом;
- корректировки стратегии развития Университета, совершенствования оказываемых услуг;
- возможностей проведения предупреждающих действий, касающихся обеспечения стабильности параметров функционирующих процессов и качества оказываемых услуг;
- улучшений взаимоотношений с поставщиками для повышения качества поставляемых материалов и услуг.

Высшее руководство получает ежегодно (в июне) отчетность по направлениям деятельности подразделений. Формы отчетности устанавливаются проректорами по направлениям. При проведении анализа данных используются статистические методы.

В целях обеспечения долговременного функционирования и результативности СМК Университета и выяснения, какие ее элементы нуждаются в повышенном внимании, высшее руководство и Ученый Совет Университета проводит ее регулярную оценку в соответствии с пунктом 9.3 настоящего РК.

9.2. Внутренний аудит

Объектом внутреннего аудита являются нормативная и инструктивная документация Университета и деятельность подразделений, осуществляемой с этой документацией.

Внешний аудит со стороны, сертифицирующей вуз организации проводится один раз в год для того, чтобы установить, что СМК соответствует требованиям ISO 9001-2015, а также результативно внедрена и функционирует. Внутренние аудиты проводятся ежемесячно в течение календарного или же учебного года специалистами Управления Ученого Совета, а так же структурными подразделениями либо совместно с сотрудниками структурных подразделений, планирующими вышеуказанный вид деятельности в зависимости от задач, поставленных высшим руководством вуза.

В соответствии с требованием разделов 4.1 и 4.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в Университете при проведении внутренних аудитов определяются факторы среды организации влияющие на способность обеспечивать качество в научно-образовательной деятельности. Осуществляется статистический анализ и мониторинг факторов для оценки их влияния на результаты работы Университета.

Порядок проведения процессов аудита приведен в **СК-ДП-9.2 «Внутренние аудиты»**.

Университет обязан:

- планировать, разрабатывать и поддерживать программу аудита, которая должна учитывать важность выбранных для проверки процессов, изменения, влияющие на организацию, и результаты предыдущих аудитов;
- для каждого аудита устанавливать критерии и области;
- отбирать аудиторов и проводить аудит так, чтобы была обеспечена объективность и беспристрастность процесса аудита;
- обеспечить, чтобы результаты аудитов были доведены до сведения соответствующих руководителей;
- осуществлять соответствующие корректирующие действия и мероприятия без необоснованной задержки;
- сохранять документированную информацию как свидетельства реализации программы аудита и результаты аудита.

9.3. Анализ со стороны руководства

9.3.1. Общие положения

Высшее руководство через установленные периоды времени проводит анализ системы менеджмента качества организации, в целях обеспечения

сохранности её пригодности, адекватности и результативности, а также связи со стратегическим направлением организации.

Цель обеспечения постоянной адекватности и результативности СМК путем периодического анализа и оценки ее состояния. Ответственность за эту деятельность несут: ректор и проректора по направлениям деятельности. Область применения – все структурные подразделения Университета.

Оценка эффективности СМК высшим руководством Университета осуществляется на заседании Ученого Совета Университета **не реже одного раза в год** (отчет начальника Управления Ученого Совета).

Анализ СМК руководством Университета проводится на основании исходных данных представляемых руководителями процессов и подразделений, которые несут ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации.

Раз в год организовывается отчет ректора на заседании Ученого Совета Университета за прошедший период времени и задачах на будущее, разъясняются стратегические цели, ценности и политика университета, отмечается роль каждого подразделения в реализации политики и миссии Университета.

Для доведения информации до всего персонала Университета результаты анализа со стороны руководства при необходимости публикуются на сайте Университета (www.spmi.ru).

9.3.2 Входные данные для анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства должен планироваться и проводиться, принимая во внимание:

1. Статус действий, осуществляемых по итогам предыдущих анализов со стороны руководства;

2. Изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;

3. Информацию о показателях и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся к:

— удовлетворенности потребителей и обратной связи от соответствующих заинтересованных сторон;

— степени достижения целей в области качества;

— показателям процессов и к соответствию продукции и услуг;

— несоответствиям и корректирующим действиям;

— результатам мониторинга и измерений;

— результатам аудитов;

— показателям деятельности внешних поставщиков.

4. Адекватность выделенных ресурсов;

5. Результативность действий, предпринятых в ответ на риски и возможности;

6. Возможности для улучшения.

Данные для анализа готовят представитель РК, проректора по направлениям деятельности, начальники отделов, деканы факультетов, заведующие кафедрами, внутренние аудиторы, ответственные по качеству от факультетов, все желающие сотрудники Университета. Управление Ученого совета Университета

организовывает сбор указанной информации, формирует пакет необходимых документов, предоставляет их представителю РК для предварительного анализа.

9.3.3. Результаты (выходы) анализа со стороны руководства

Результаты (выходы) анализа со стороны руководства должны включать решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- ко всем необходимым изменениям СМК;
- к потребностям в ресурсах.

Информация по результатам проведенного анализа СМК используется при формировании программы развития (совершенствования) СМК или же планов. На основании анализа СМК формируются цели в области качества на следующий год.

10. Улучшение

10.1. Общие положения

Деятельность по улучшениям осуществляется для выполнения требований потребителей и повышения удовлетворенности потребителя. Университет постоянно улучшает СМК.

Ректор несет ответственность за улучшение СМК в целом. Представитель РК несет ответственность за координацию работ по улучшениям в СМК.

Владельцы процессов несут ответственность за улучшение своих процессов и деятельности.

10.2. Несоответствия и корректирующие действия

Для осуществления политики и достижения целей в области качества Университет проводит анализ и устранение несоответствий осуществляемых образовательной и научно-исследовательской деятельности с целью предотвращения выпуска неквалифицированных специалистов и некачественной научно-технической продукции.

К несоответствиям относятся:

- неуспевающие обучающиеся, т.е. неудовлетворительные результаты образовательной деятельности;
- неудовлетворительное организационно - методическое обеспечение в управлении учебным процессом (несоответствия в программах и учебных планах);
- несоответствующая современным требованиям учебно-лабораторная база;
- не обновляемая учебная, учебно-методическая литература;
- несоответствия при выполнении научно - исследовательских работ;
- нарушения при осуществлении образовательного процесса и других процессов, связанных с образовательным (процессы менеджмента, управления ресурсами и пр.).


Порядок управления несоответствиями приведен в СК-ДП-8.7 «Управление несоответствиями».

Для устранения причин выявленных несоответствий или любой нежелательной ситуации в СМК, с целью предупреждения повторного их возникновения проводятся корректирующие мероприятия. Порядок разработки и проведения корректирующих мероприятий регламентирован процедурой СК-ДП 10.2 «Корректирующие действия и предупреждающие действия».

10.3. Постоянное улучшение

Университет постоянно повышает результативность СМК путем:

- реализации политики и целей в области качества;
- использования результатов и рекомендаций проверок (как внутренних, так и внешних аудитов СМК инспектирующими организациями);
- проведения анализа данных при выполнении любых работ;
- разработки и выполнения корректирующих и предупреждающих мер;
- оценки результативности СМК;
- разработки и исполнения программы по совершенствованию СМК;
- разработки и выполнения ежегодного плана финансово-хозяйственной деятельности Университета и плановый период, предусматривающего постоянное развитие Университета;
- планирования приоритетных направлений и корректировки при необходимости стратегии развития Университета.

Заместитель начальника Управления Ученого Совета _____  Н.В.Абашин

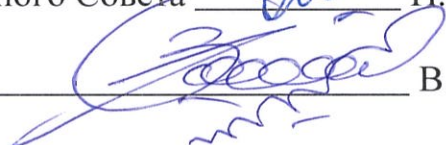
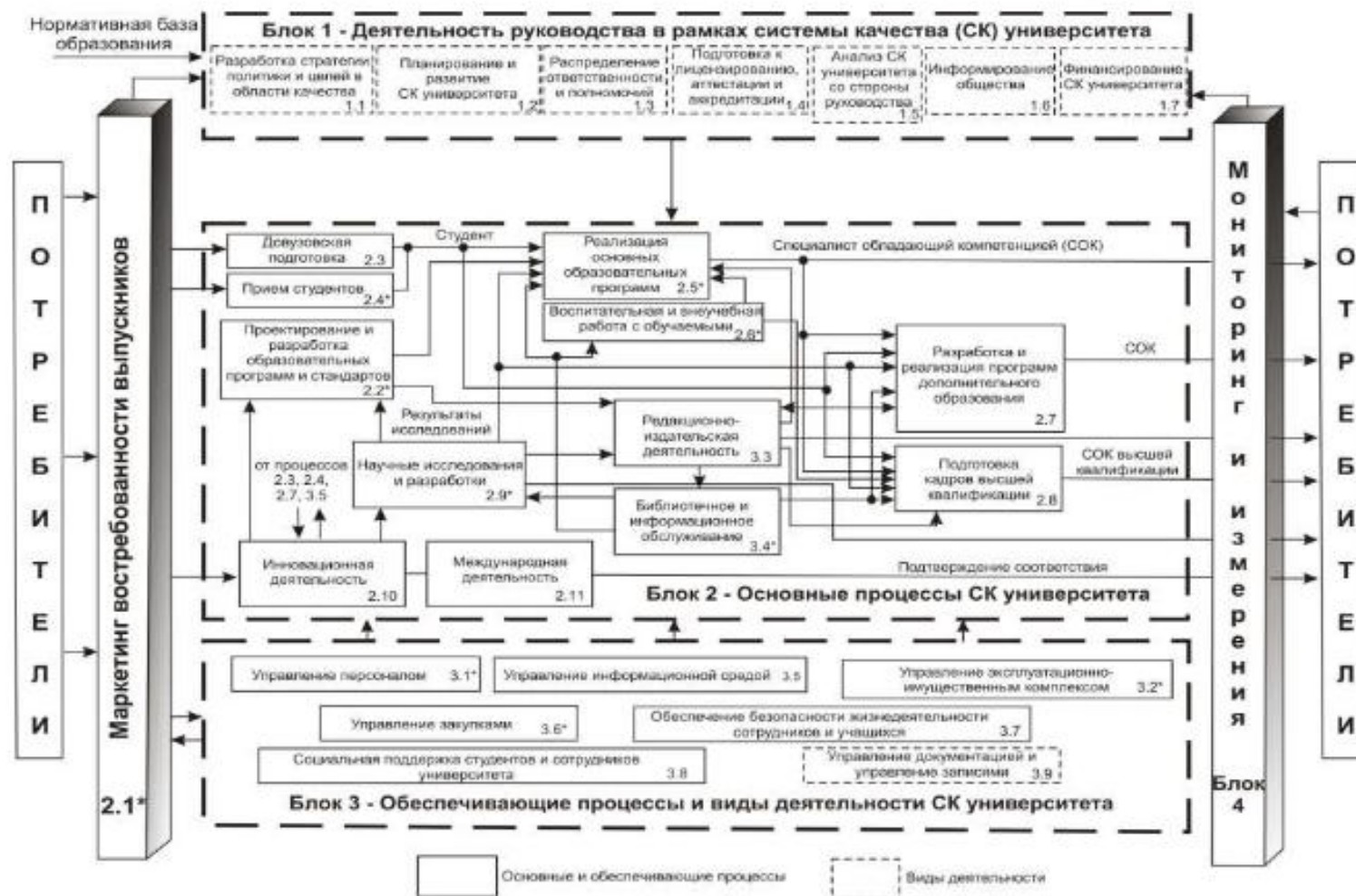
Начальник Управления Ученого Совета _____  В.В.Толбасов

Схема взаимодействия видов деятельности руководства, основных и обеспечивающих процессов, определяющих качество научно-образовательных услуг Университета



Перечень документов СК научно-образовательной деятельности
Университета:

1. Политика в области качества Университета;
2. Руководство по качеству СК-РК;
3. Программа развития (совершенствования) СК Университета на 2025-2027 годы;
4. Перечень локальных нормативных актов и внутренних документов (в соответствии с перечнем процессов см. п.4.3 СК-РК) – СК-РК-4.3;
5. SWOT-анализ Университета;
6. Реестр рисков – СК-РК-4.3.1;
7. Документированные процедуры:
 - управление документацией СК-ДП-7.5.3;
 - управление записями СК-ДП-14;
 - внутренние аудиты СК-ДП-9.2;
 - управление несоответствиями СК-ДП-8.7;
 - корректирующие действия и предупреждающие действия СК-ДП-10.2.
8. Записи Университета, в том числе по результатам внутренних аудитов СК Университета (планы проведения внутренних аудитов – на учебный год (при необходимости в соответствии с поставленными задачами высшего руководства), ежемесячный отчет; акты по результатам аудитов; протоколы несоответствия; годовой и на учебный год отчет Управления Ученого Совета на заседании Ученого Совета и др.).

Лист регистрации изменений

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа на основании которого внесено изменение	Краткое содержание изменения, отметки о ревизии	Ф.И.О. подпись
1	2	3	4	5	6