

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 1 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

ПРИНЯТО
 Ученым советом
 ФГБОУ ВО «СГУВТ»

УТВЕРЖДАЮ
 Ректор
 ФГБОУ ВО «СГУВТ»

Протокол № 6 от 18.02.2019 г.

_____ Т.И. Зайко
 «18» февраля 2019 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ **СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Настоящий стандарт не подлежит воспроизведению, полному или частичному, без письменного разрешения Ректора Университета

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 2 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	4
УЧЕТ ЭКЗЕМПЛЯРОВ	5
ВВЕДЕНИЕ.....	5
1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	5
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	6
3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	7
3.1 Определения.....	7
3.2 Обозначения и сокращения	10
4 СРЕДА УНИВЕРСИТЕТА. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. СИСТЕМА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА	11
4.1 Общие требования.....	11
4.2 Среда Университета	12
4.3 Область распространения ССК и СМК Университета	13
4.4 Процессы и процедуры СМК и ССК Университета	13
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА (ЛИДЕРСТВО)	28
5.1 Лидерство и приверженность.....	28
5.2 Политика в области качества	29
5.3 Функции, ответственность и полномочия в Университете	29
6 Планирование.....	30
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей.....	30
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения.....	30
6.3 Планирование изменений	31
7 Средства обеспечения СМК и ССК	31
7.1 Обеспечение ресурсами	31
7.2 Компетентность	32
7.3 Осведомленность.....	32
7.4 Обмен информацией	32
7.5 Документированная информация	33
8 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ.....	35
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	35
8.2 Требования к продукции и услугам Университета	35
8.3 Проектирование и разработка	37
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	37
8.5 Осуществление основных видов деятельности Университета	37
8.6 Выпуск продукции и услуг	38
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов	39
9 Оценка результатов деятельности.....	39
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	39
9.2 Внутренние аудиты	40
9.3 Анализ со стороны руководства	40
10 Улучшение	41
10.1 Общие положения	41
10.2 несоответствия и корректирующие действия	42

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 3 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

10.3 Постоянное улучшение.....	42
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	43

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 4 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

	Должность	Ф.И.О.	Дата, подпись
Разработал	Начальник УКПиДПО	Ришко Ю.И.	

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Ф. И. О.	Дата, подпись
Проректор по УР	Глушец В.А.	
Проректор по научной работе	Палагушкин Б.В.	
Проректор по экономике	Чернышева Т.И.	

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 5 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

УЧЕТ ЭКЗЕМПЛЯРОВ

С актуальной версией данного документа можно ознакомиться на страничке официального сайта (http://smk.ssuwt.ru/up_1) с любого компьютера, подключенного к внутренней сети Университета. Допускается распечатка копий данного документа или его отдельных разделов с указанного сайта для справочного использования.

ВВЕДЕНИЕ

Общие сведения о ФГБОУ ВО «СГУВТ»

Государственное образовательное учреждение образовано 5 мая 1951 г. Постановлением Совета Министров СССР за № 1456, как «Новосибирский институт инженеров водного транспорта»; в 1994 г. приказом Госкомвуза РФ № 554 от 07.06.94 г. переименован в Новосибирскую государственную академию водного транспорта (НГАВТ), распоряжением РОСМОРРЕЧФЛОТ №АП-7-р от 19.01.2015 г. переименован в Сибирский государственный университет водного транспорта (СГУВТ).

С общей структурой Университета можно ознакомиться на сайте Университета (<http://smk.ssuwt.ru/>).

Юридический статус Университета изложен в Уставе Университета в последней редакции на официальном сайте (<http://www.ssuwt.ru/sveden/document>).

Политика Университета в области качества

Руководство Университета определило и документально оформило политику системы менеджмента качества и системы стандартов качества в соответствии с требованиями Правила I/8 МК ПДНВ. Политика Университета включает в себя миссию, видение стратегию и средства реализации поставленных задач. Политика системы менеджмента университета доступна на сайте СГУВТ (<http://smk.ssuwt.ru/>).

С целью эффективной реализации поставленных целей и обязательств, стремясь обеспечить высокую деловую репутацию и защиту своих интересов на рынке образовательных услуг, Университет внедрил и развивает Систему менеджмента качества, базирующуюся на требованиях международного стандарта ИСО 9001. С целью реализации требований МК ПДНВ Университет определил и развивает Систему стандартов качества в соответствии с Правилом 8/I МК ПДНВ.

Университет стремится к тому, чтобы каждый его сотрудник осознал свою заинтересованность в успешной реализации политики и целей в области качества.

Политика в области качества и средства ее реализации ежегодно анализируются и при необходимости корректируются Ученым советом Университета с целью их непрерывного развития и улучшения.

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Система менеджмента качества (СМК) Университета внедрена и функционирует с целью демонстрации своей способности постоянно поставлять результаты основных видов деятельности, отвечающие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям, а также с целью повышения удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы менеджмента качества, включая процессы ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям для выполнения поставленных целей СМК.

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 6 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

Частью СМК Университета является Система стандартов качества (ССК), разработанная в соответствии с требованиями Правила I/8 МК ПДНВ, устанавливающая общие требования к соответствующим процессам (рисунок 4.3, 4.4), включающим процессы управления всеми программами и курсами подготовки, экзаменов и оценки, проводимой в Университете в отношении подготовки членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией и Кодексом ПДНВ, а так же процессов управления квалификацией и опытом, требуемых от инструкторов и экзаменаторов, с учетом политики, систем, контроля и пересмотров для выполнения поставленных целей.

Настоящее Руководство по качеству (РК) является основным документом СМК и ССК СГУВТ и служит информационно-справочным материалом для всех подразделений Университета.

РК разработано в соответствии с требованиями МК ПДНВ и МС ИСО 9001 и направлена на разъяснение и определение следующих основных аспектов:

- Определения видов деятельности и процессов, проходящих в Университете, и их взаимодействия;
- Определения документов, регулирующих процессы, а также иных документах, регулирующих деятельность Университета в виде ссылок и пояснений;
- Определения любых исключений в области распространения СМК из требований, установленных МС ИСО 9001;
- описания функционирования СМК и ССК Университета и путей непрерывного совершенствования его деятельности, в том числе направленной на подготовку членов экипажей морских судов в соответствии с МК ПДНВ;
- описания реализации требований Международной конвенции и Кодекса ПДНВ и МС ИСО 9001 Университета.

Настоящий документ распространяется на реализацию подготовки по основным образовательным программам высшего и среднего профессионального образования, переподготовку и повышение квалификации, профессиональное обучение, научных исследований и подготовки кадров высшей квалификации. Положения настоящего документа подлежат применению всеми структурными подразделениями СГУВТ, участвующими в организации и проведении этих процессов (см. рисунок **Ошибка! Источник ссылки не найден.** 1).

Система менеджмента качества охватывает все пункты стандарта ИСО 9001 без исключений.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ИСО 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2015 Система менеджмента качества. Требования.
- ИСО 9000:2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2008 Система менеджмента качества. Требования.
- ИСО 9004:2009 Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- ИСО 19011:2011 Руководство по проведению аудита систем менеджмента.
- Закон РФ от 29 декабря 2012г. N 273-ФЗ (в последней редакции) "Об образовании в РФ";
- Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками (ПДНВ);
- Соглашение о признании в области подготовки членов экипажей морских судов с Минтрансом РФ №10-38-07 от 28 мая 2015 года (<http://smk.ssuwt.ru/pdnv>);

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 7 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

- Приказы, распоряжения и инструктивные письма Минтранса РФ и Росморречфлота;
- Нормативные акты, действующие на территории Российской Федерации;
- Устав Федерального бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Новосибирская государственная Университет водного транспорта» (Новая редакция) / Принят: Конференцией преподавателей, научных сотрудников, представителей других категорий работников и обучающихся (<http://www.ssuwt.ru/sveden/document>);
- Локальными актами Университета, разработанными в соответствии с Уставом (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya).

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Определения

Воспитание - деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства;

Дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования;

Дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования;

Индивидуальный учебный план - учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося;

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;

Квалификация - уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности;

Направленность (профиль) образования - ориентация образовательной программы на конкретные области знания и (или) виды деятельности, определяющая ее предметно-тематическое содержание, преобладающие виды учебной деятельности обучающегося и требования к результатам освоения образовательной программы;

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;

Образовательная деятельность - деятельность по реализации образовательных программ;

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 8 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

Образовательная деятельность - деятельность по реализации образовательных программ;

Образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана;

Образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана;

Образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

Образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к высшему образованию по специальностям и направлениям подготовки, утвержденных образовательными организациями высшего образования, определенными настоящим Федеральным законом или указом Президента Российской Федерации;

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

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;

Педагогический работник - физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности;

Практика - вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

Примерная основная образовательная программа - учебно-методическая документация (примерный учебный план, примерный календарный учебный график, примерные рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов), определяющая рекомендуемые объем и содержание образования определенного уровня и (или) определенной направленности, планируемые результаты освоения образовательной программы, примерные условия образовательной деятельности, включая примерные расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы;

Профессиональное образование - вид образования, который направлен на приобретение обучающимися в процессе освоения основных профессиональных образовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенного уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретной профессии или специальности;

Профессиональное обучение - вид образования, который направлен на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций (определенных видов трудовой, служебной деятельности, профессий);

Профессиональный стандарт – характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности. Необходимость раз-

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 9 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

работки и введения профессиональных стандартов определена Указом Президента РФ № 597 от 7 мая 2012 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Средства обучения и воспитания - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности;

Уровень образования - завершённый цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований;

Учебный план - документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и, если иное не установлено настоящим Федеральным законом, формы промежуточной аттестации обучающихся;

Федеральные государственные требования - обязательные требования к минимуму содержания, структуре дополнительных предпрофессиональных программ, условиям их реализации и срокам обучения по этим программам, утверждаемые в соответствии с настоящим Федеральным законом уполномоченными федеральными органами исполнительной власти;

Федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

Организация (organization) – лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения общих целей (3.2.1¹);

Среда организации (context of the organization) – сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей (3.2.2);

Заинтересованная сторона (interested party) – лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних (3.2.3);

Качество (quality) – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям (3.6.2);

Требование (requirement) – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (3.6.4);

Менеджмент (management) – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией (3.3.3);

Система (system) – совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих элементов (3.5.1);

Система менеджмента (management system) – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей (3.5.3);

Система менеджмента качества (quality management system) – часть системы менеджмента, применительно к качеству (3.5.4);

Процесс (process) – Совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата (3.4.1). Намеченный результат может являться выходом, продукцией или услугой. Процесс, в котором подтвержде-

¹ В скобках за определением здесь и далее указаны пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2015

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 10 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

ние соответствия конечного выхода затруднено или экономически нецелесообразно, часто называют "*специальным процессом*";

Политика (policy) – намерения и направление организации, официально сформулированные высшим руководством (3.5.8);

Видение (vision) – стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированное высшим руководством (3.5.10);

Миссия (mission) – предназначение существования организации, сформулированное высшим руководством (3.5.11);

Стратегия (strategy) – план достижения долгосрочной или общей цели организации (3.5.12);

Цель (objective) – результат, который должен быть достигнут (3.7.1);

Эффективность (efficiency) – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами (3.7.10);

Результативность (effectiveness) – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов (3.7.11);

Планирование качества (quality planning) – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества (3.3.5);

Проект (project) – уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующий конкретным требованиям, включая ограничения по срокам, стоимости и ресурсам (3.4.2);

Выход (output) – результат процесса (3.7.5);

Продукция (product) – выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем (3.7.6);

Услуга (service) – выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя (3.7.7);

Процедура (procedure) – установленный способ осуществления деятельности или процесса (3.4.5);

Риск (risk) - влияние неопределенности на цели;

Влияние - это отклонение от того, что ожидается (положительное и/или отрицательное);

Неопределенность - это состояние, заключающееся в недостаточности, даже частичной, информации, понимания или знания относительно события, его последствий или его возможности;

Менеджмент риска, риск-менеджмент (risk management) - скоординированные действия по управлению организацией с учетом риска.

3.2 Обозначения и сокращения

АХР – административно-хозяйственная работа;

АХС – административно-хозяйственная служба;

ВО – высшее образование;

ВПО – высшее профессиональное образование;

ГЭК – Государственная экзаменационная комиссия;

ГТФ – гидротехнический факультет;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

ЕН – естественные науки;

ЗОиСПО – заочное отделение и среднее профессиональное образование;

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 11 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

- ГИА** – Государственная итоговая аттестация;
ИМО (ИМО) – Международная морская организация
ИСО (ISO) – Международная организация по стандартизации (international standard organization).
КД – корректирующие действия;
КПУ – кадрово-правовое управление;
МК ПДНВ – Международная конвенция и кодекс о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками;
МС – международный стандарт;
ОМ – отдел маркетинга;
ОМТС – отдел материально-технического снабжения;
ОО – образовательная организация (образовательное учреждение);
КС – контрактная служба;
ОПОП – основная профессиональная образовательная программа;
ОП – отдел практики;
ОУ – образовательное учреждение (образовательная организация);
ПД – предупреждающие действия;
ППС – профессорско-преподавательский состав;
ПРК – представитель руководства по качеству (ответственный за СМК от руководства)
РК – руководство по качеству;
СВФ – факультет судовождения;
СМК – система менеджмента качества;
СМФ – судомеханический факультет;
СТО – стандарт организации (Университета);
УВП – учебно-вспомогательный персонал;
УВТ – управление на водном транспорте;
УКПиДПО – управление конвенционной подготовкой и дополнительным профессиональным образованием;
УМД – учебно-методическая документация;
УМК – учебно-методический комплекс;
УМКД – учебно-методический комплекс дисциплины;
УМО – учебно-методическое объединение;
УП – учебный процесс;
УР – управление рисками;
УР – учебная работа;
УСиВР – управление по социальной и воспитательной работе;
ФГОС – Федеральный государственный образовательный стандарт;
ЦДПО – центр дополнительного профессионального образования;
ЦИТ – центр информационных технологий;
ЭМФ – электромеханический факультет.

4 СРЕДА УНИВЕРСИТЕТА. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. СИСТЕМА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

Система менеджмента качества (СМК), описанная в данном руководстве, внедрена в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001, применяется в Университете в отношении образовательных услуг по основным и дополнительным образовательным

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 12 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

программам высшего и среднего профессионального образования в соответствии с Лицензией на образовательную деятельность, а также научные исследования и подготовку кадров высшей квалификации. С целью выполнения требований МК ПДНВ в СМК Университета выделены ряд процессов и процедур, регламентирующих основные и дополнительные образовательные программы, которые образуют систему стандартов качества (ССК) в соответствии с Правилем 1/8 МК ПДНВ.

Это означает, что в Университете:

- определены требования всех потребителей образовательных услуг, включая требования ФГОС и МК ПДНВ;
- определены все основные виды деятельности, составляющие их процессы, процессы управления и обеспечения, а также их взаимодействие (рис.4.1, 4.2);
- определены все основные виды деятельности, составляющие их процессы, процессы управления и обеспечения, а также их взаимодействие (рис.4.1, 4.2), реализуемые в рамках Системы стандартов качества (рис. 4.3, 4.4);
- определена политика и стратегические цели в отношении данных видов деятельности (<http://smk.ssuwt.ru/>);
- определена структура Университета (<http://smk.ssuwt.ru/>);
- имеются локальные акты, регламентирующие эти процессы и связанную с ними деятельность (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya);
- определены критерии оценки процессов и методы их мониторинга (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya);
- определена система обеспечения необходимыми ресурсами и информацией всех выделенных процессов (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya);
- процессы систематически контролируются (находятся под наблюдением и измеряются, а также осуществляется анализ отклонений фактических значений параметров от запланированных) в соответствии с установленными требованиями (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya);

4.2 Среда Университета

Исходя из заявленной политики Университета и его стратегических целей (<http://smk.ssuwt.ru/>), на основании факторов, оказывающих влияние на достижение соответствующих показателей, СМК включая ССК, функционирует в соответствующей среде, состоящей из внешних и внутренних элементов.

Среди основных элементов среды:

К внутренним элементам среды Университета относятся:

- Организационная структура Университета (<http://smk.ssuwt.ru/>, рис. 4.5);
- Инфраструктура и производственная среда университета (<http://smk.ssuwt.ru/op>);
- Материальные и человеческие ресурсы, необходимые для достижения заявленных целей (<http://smk.ssuwt.ru/op>);

К внешним элементам среды Университета относятся:

- Образовательные организации среднего и общего образования;
- Организации отрасли водного транспорта и смежных отраслей, принимающие для трудоустройства выпускников, а для практики студентов и курсантов Университета;
- Учредитель Университета - Федеральное агентство морского и речного транспорта (Росморречфлот);
- Минобрнауки России;

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 13 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

- Контролирующие организации – Минтранс России, Рособнадзор, Российский морской регистр судоходства, Российский речной регистр судоходства, Роспотребнадзор, ГУ МЧС России и др.;
- Международная морская организация (ИМО);
- Организации, включенные в попечительский совет Университета.

Университет постоянно осуществляет мониторинг и анализ внешних и внутренних факторов в виде документированной и иной информации, поступающей со стороны внешних и внутренних заинтересованных сторон посредством соответствующих процедур СМК и ССК (<http://smk.ssuwt.ru/op>) с целью исполнения требований, управления рисками (<http://smk.ssuwt.ru/op>) и учета тенденций и положительной практики в своей работе.

4.3 Область распространения ССК и СМК Университета

Области распространения СМК и ССК совпадают и определяются Университета определяется Организационной структурой, размещенной на официальном сайте (<http://smk.ssuwt.ru/result>), которая базируется на функциональном участии сотрудников и подразделений в процессах и процедурах СМК и ССК (Таблица 4.1). Функции подразделений определены соответствующими положениями (<http://www.ssuwt.ru/sveden/struct>), Функциональные обязанности сотрудников определены их должностными инструкциями.

Система менеджмента качества Университета призвана обеспечить соответствие деятельности Университета требованиям Законодательства, МК ПДНВ, ИСО9001, внешних нормативных актов (приказов, распоряжений, инструктивных писем Министерств и ведомств РФ), а также локальных актов, регламентирующих процессы, указанные в таблице 4.1.

4.4 Процессы и процедуры СМК и ССК Университета

Виды деятельности, процессы и процедуры СМК приведены на рисунках 4.1, 4.2, ССК – на рисунках 4.3, 4.4.

Процессы и процедуры СМК и ССК осуществляется с целью реализации Политики и Целей СМК и ССК Университета. Процессы и процедуры СМК и ССК регламентированы соответствующими стандартами Университета (СТО), размещенными на официальном сайте (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya). Отдельные действия, направленные на реализацию данных процессов, регламентированы положениями и инструкциями о деятельности, разработанными в соответствии с установленными требованиями (http://smk.ssuwt.ru/op_8).

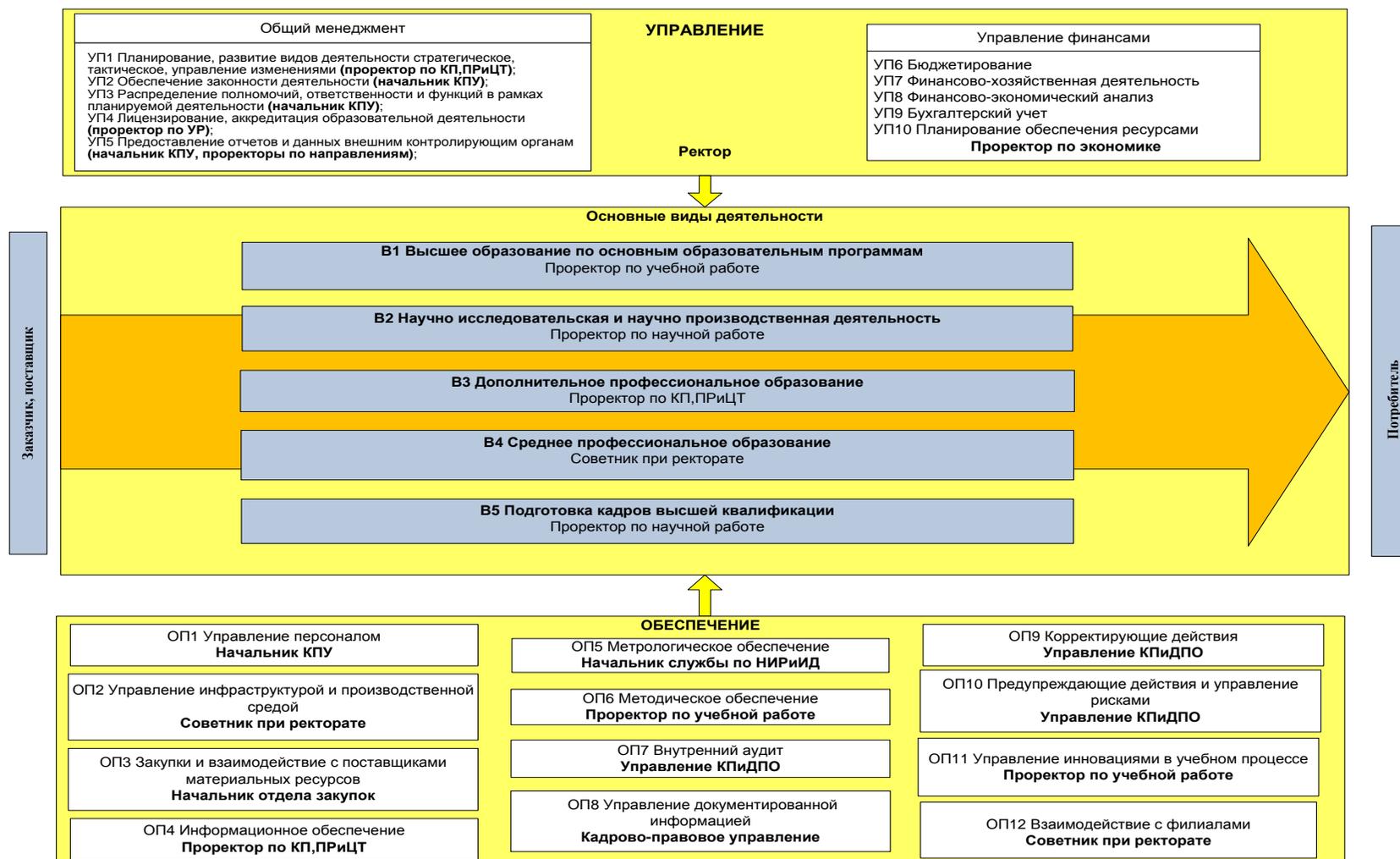


Рисунок 4.1 – Основные виды деятельности Университета, их обеспечение и управление (Пример обозначений: В1 –1-й вид деятельности; УП2 – 2-я управляющая процедура; ОП1 – 1-я обеспечивающая процедура)

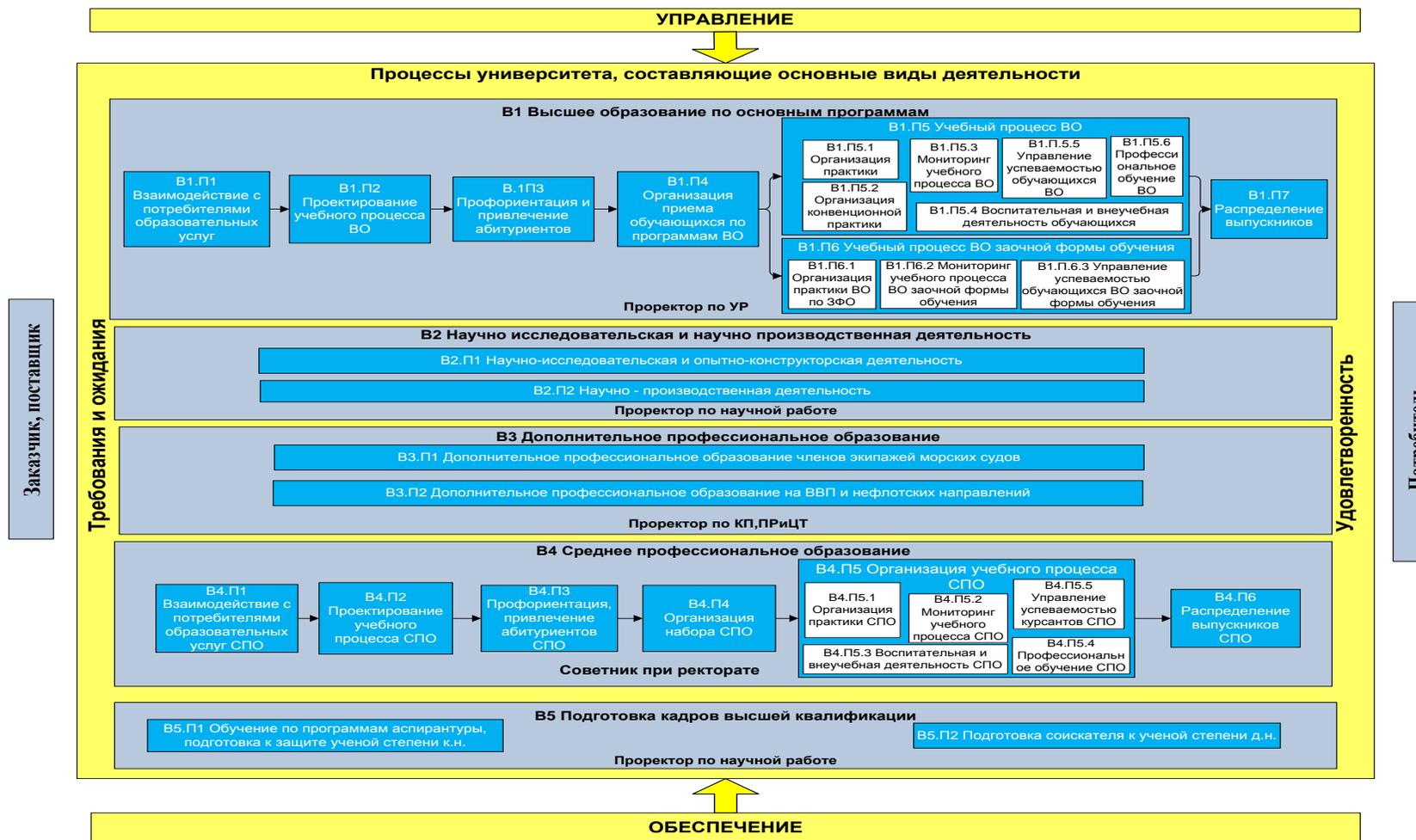


Рисунок 4.2 – Процессы Университета

(Пример обозначений: V1 – 1-й вид деятельности; V1.П1 – 1-й процесс, 1-го вида деятельности; V1.П5.1 – 1-й подпроцесс, 5-го процесса, 1-го вида деятельности)

	<p align="center">Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ</p>	<p>Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019</p>	<p align="right">Стр. 16 из 44</p>
	<p align="center">Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО</p>	<p align="right">Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf</p>	

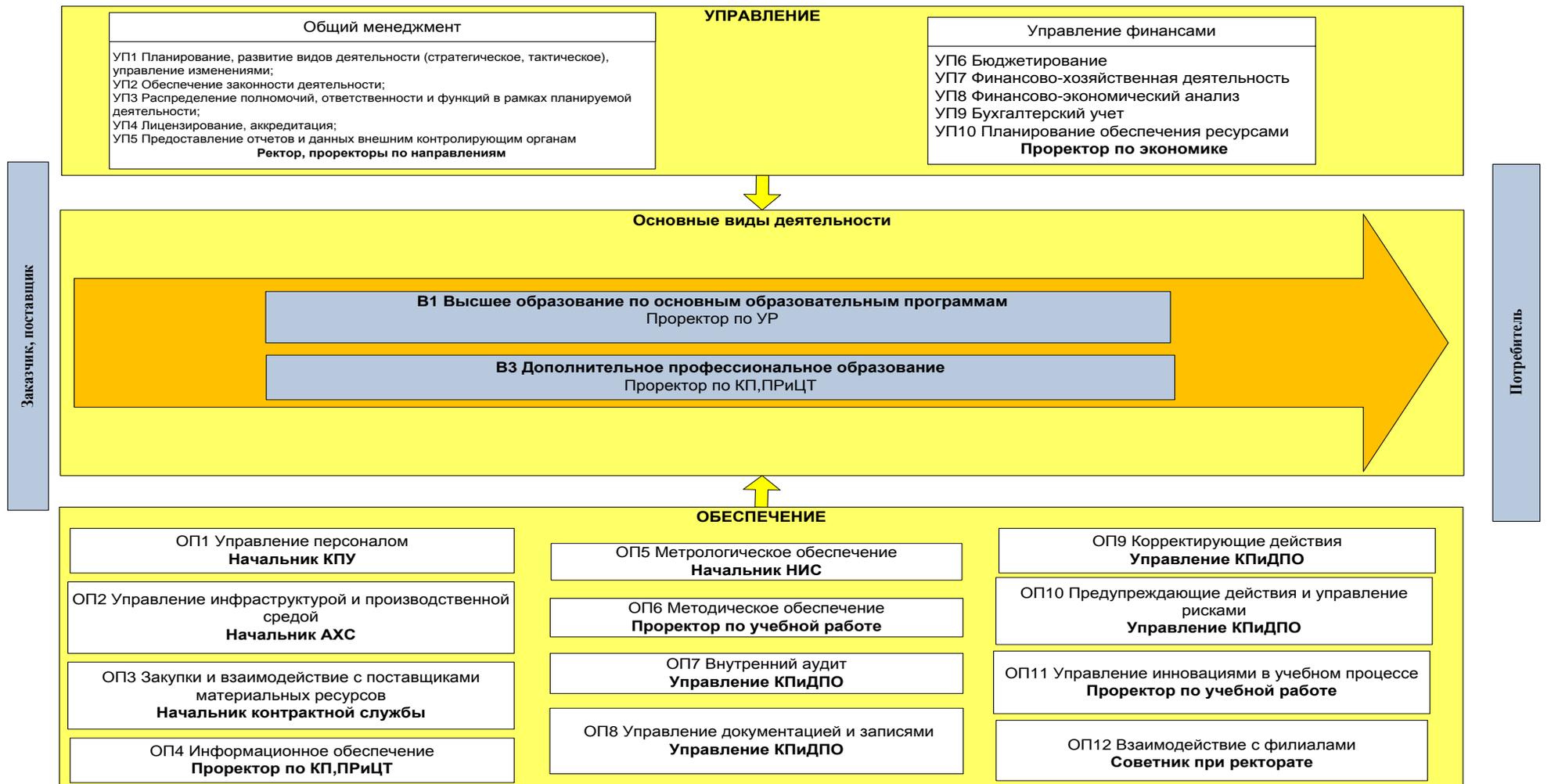


Рисунок 4.3 – Основные виды деятельности Университета, включенные в Систему стандартов качества, их обеспечение и управление (Пример обозначений: В1 –1-й вид деятельности; УП2 – 2-я управляющая процедура; ОП1 – 1-я обеспечивающая процедура)

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 17 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

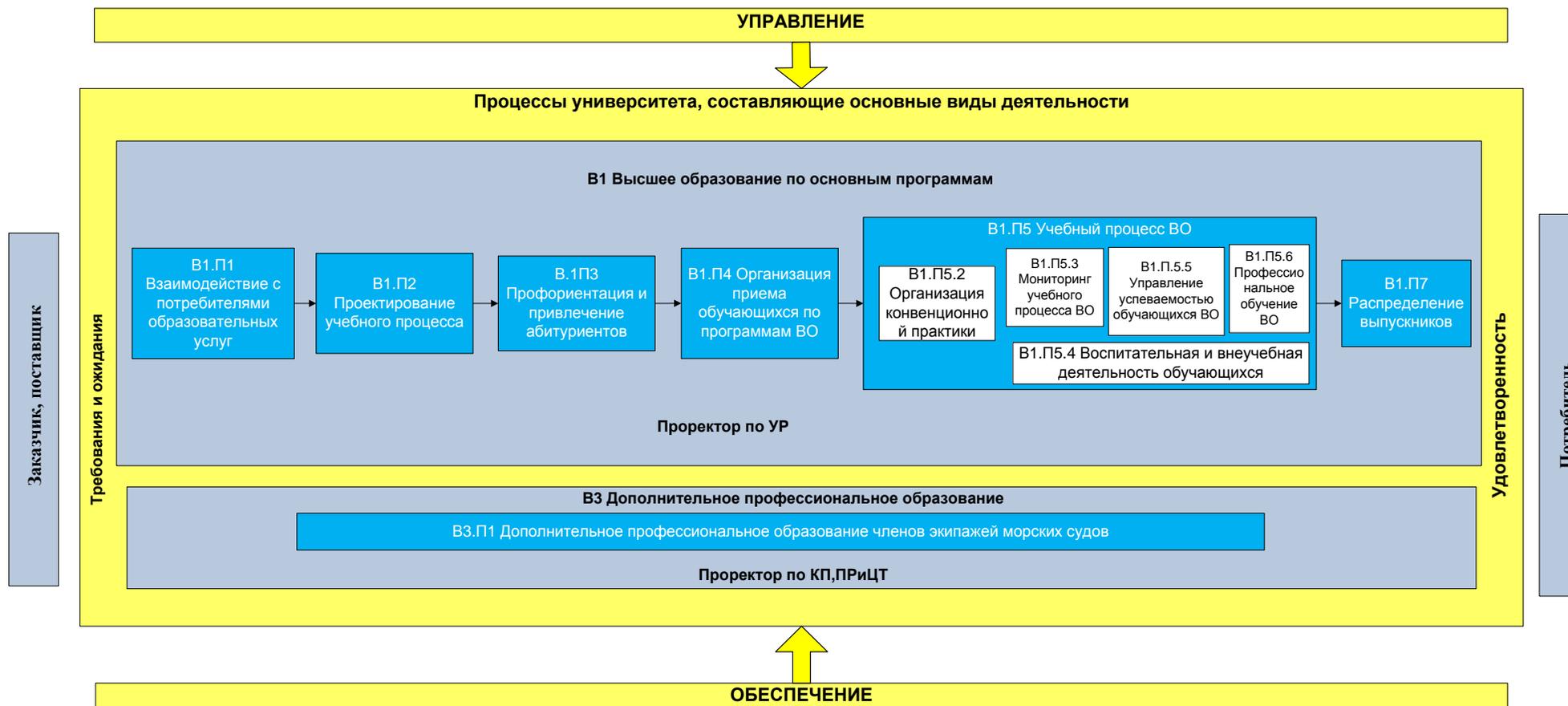


Рисунок 4.4 – Процессы Университета, включенные в Систему стандартов качества

(Пример обозначений: В1 – 1-й вид деятельности; В1.П1 – 1-й процесс, 1-го вида деятельности; В1.П5.1 – 1-й подпроцесс, 5-го процесса, 1-го вида деятельности)



	Проректор по УР	Проректор по НР	Проректор по КП, ПРиЦТ	Проректор по экономике	Помощник ректора	Советник при ректорате (ЗОиС-ПО, НКРУ, филиалы)	Деканы (очная форма обучения)	Декан заочного образования и СПО	Управление конвенционной подготовкой и ДПО	Отдел приема обучающихся	Отдел ВПиПР	Отдел практики	Центр информационных технологий	Центр дополнительного профессионального образования	Учебно-методический отдел	Кафедры (образовательные)	Кафедры (выпускающие)	Новосибирское командное речное училище (НКРУ)	Управление по социальной и воспитательной работе	Отдел закупок	Кадрово-правовое управление	Библиотека	Издательство	Административно-хозяйственная служба	Факультет ПКВК (аспирантура)	Научно-исследовательская служба	Планово-экономический отдел	Бухгалтерия	
В4.П4 Организация набора абитуриентов СПО						Р		В, О, В		О, В								О, В											
В4.П5 Организация учебного процесса СПО						Р		О										О, В											
В4.П5.1 Организация практики СПО						Р		О										О, В											
В4.П5.2 Мониторинг учебного процесса СПО						Р												О, В											
В4.П5.3 Воспитательная и внеучебная деятельность СПО						Р												О, В	В										
В4.П5.4 Профессиональное обучение СПО						Р												О, В											
В4.П5.5 Управление успеваемостью курсантов СПО						Р												О, В											
В4.П6 Распределение выпускников СПО						Р				В								О, В											
В5.П1 Обучение по програм-		Р														В	В								О				



	Проректор по УР	Проректор по НР	Проректор по КП, ПРиЦТ	Проректор по экономике	Помощник ректора	Советник при ректорате (ЗОиС-ПО, НКРУ, филиалы)	Деканы (очная форма обучения)	Декан заочного образования и СПО	Управление конвенционной подготовкой и ДПО	Отдел приема обучающихся	Отдел ВПиПР	Отдел практики	Центр информационных технологий	Центр дополнительного профессионального образования	Учебно-методический отдел	Кафедры (образовательные)	Кафедры (выпускающие)	Новосибирское командное речное училище (НКРУ)	Управление по социальной и воспитательной работе	Отдел закупок	Кадрово-правовое управление	Библиотека	Издательство	Административно-хозяйственная служба	Факультет ПКВК (аспирантура)	Научно-исследовательская служба	Планово-экономический отдел	Бухгалтерия
мам аспирантуры, подготовка к защите ученой степени к.н.																												
В5.П2 Обучение по программам докторантуры, подготовка к защите ученой степени д.н.		Р														В	В								О			
В6.П1 Организация взаимодействия с филиалами						Р		О, В																				
УП1 Планирование, развитие видов деятельности, управление изменениями	В	В	Р, В	В		В			О																			
УП2 Обеспечение законности деятельности	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	Р, О, В	В	В	В	В	В	В	В
УП3 Распределение полномочий, ответственности и функций в рамках планируемой деятельности	В	В	В	В		В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	Р, О, В	В	В	В	В	В	В	В
УП4 Лицензирование, аккредитация	Р	О					О	О			О	В	В	О	В	В	В	О,В				В		О				



	Проректор по УР	Проректор по НР	Проректор по КП, ПРиЦТ	Проректор по экономике	Помощник ректора	Советник при ректорате (ЗОиС-ПО, НКРУ, филиалы)	Деканы (очная форма обучения)	Декан заочного образования и СПО	Управление конвенционной подготовкой и ДПО	Отдел приема обучающихся	Отдел ВПиПР	Отдел практики	Центр информационных технологий	Центр дополнительного профессионального образования	Учебно-методический отдел	Кафедры (образовательные)	Кафедры (выпускающие)	Новосибирское командное речное училище (НКРУ)	Управление по социальной и воспитательной работе	Отдел закупок	Кадрово-правовое управление	Библиотека	Издательство	Административно-хозяйственная служба	Факультет ПКВК (аспирантура)	Научно-исследовательская служба	Планово-экономический отдел	Бухгалтерия	
тация																													
УП5 Предоставление отчетов и данных внешним контролирующим органам					Р, О																								
УП6 Бюджетирование				Р																							О, В	В	
УП7 Финансово-хозяйственная деятельность	В	В	В	Р		В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	О, В	В	
УП8 Финансово-экономический анализ				Р																							О, В	В	
УП9 Бухгалтерский учет				Р																							О, В		
УП10 Планирование обеспечения ресурсами	В	В	В	Р		В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	О, В	В	
ОП1 Управление персоналом	В	В	В	В		В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	Р, О	В	В	В	В	В	В	В	В
ОП2 Управление инфраструктурой и производственной сре-	В	В	В	В		В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	Р, О	В	В	В	В	В	



	Проректор по УР	
	Проректор по НР	
	Проректор по КП, ПРИЦТ	
	Проректор по экономике	
	Помощник ректора	
	Советник при ректорате (ЗОиС-ПО, НКРУ, филиалы)	Р
	Деканы (очная форма обучения)	
	Декан заочного образования и СПО	О, В
	Управление конвенционной подготовкой и ДПО	
	Отдел приема обучающихся	О, В
	Отдел ВПиПР	
	Отдел практики	
	Центр информационных технологий	
	Центр дополнительного профессионального образования	
	Учебно-методический отдел	О, В
	Кафедры (образовательные)	В
	Кафедры (выпускающие)	В
	Новосибирское командное речное училище (НКРУ)	
	Управление по социальной и воспитательной работе	
	Отдел закупок	О, В
	Кадрово-правовое управление	О, В
	Библиотека	В
	Издательство	
	Административно-хозяйственная служба	
	Факультет ПКВК (аспирантура)	
	Научно-исследовательская служба	
	Планово-экономический отдел	О, В
	Бухгалтерия	В
ми в учебном процессе		
ОП12 Взаимодействие с филиалами		

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 26 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

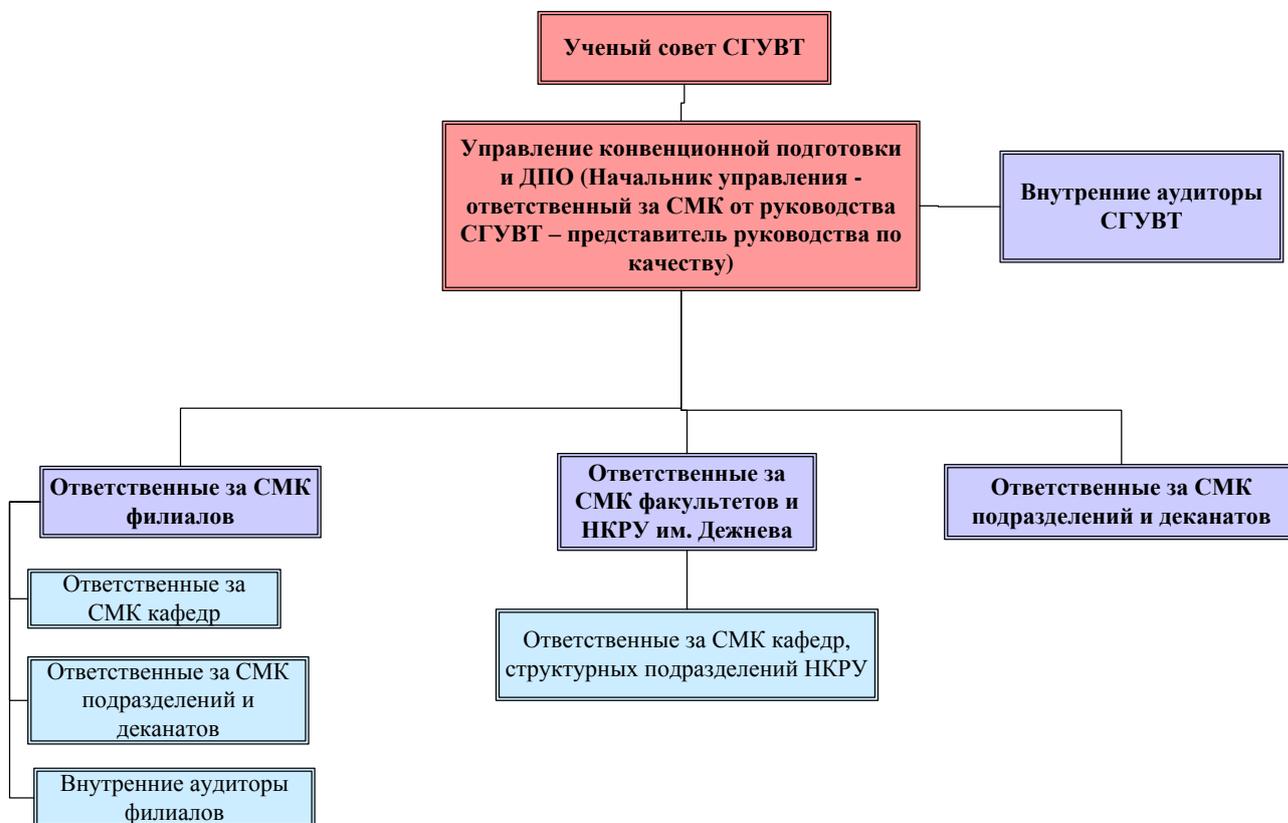


Рисунок 4.6 – Организационная структура СМК и ССК Университета

СМК филиалов функционируют по собственным схемам, указанным в их РК, документированных процедурах и локальных актах. Политика филиала согласуется с политикой головного вуза и не должна ей противоречить. За разработку и функционирование СМК филиала отвечает ответственный за СМК филиала, назначаемый приказом Университета или филиала. РК и документированные процедуры визируются начальником УКПиДПО Университета. Филиал вправе самостоятельно выбирать область сертификации и процессы СМК. Ответственные за СМК филиалов функционально подчиняются начальнику управления конвенционной подготовки и ДПО и готовят ежегодный отчет о проделанной работе представителю руководства по качеству Университета. Должностные обязанности ответственных за СМК филиалов изложены в положении «О работе ответственных за СМК филиалов ФГБОУ ВО «СГУВТ». Процесс взаимодействия с филиалами отражен в СТО «Организация взаимодействия с филиалами».

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 27 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

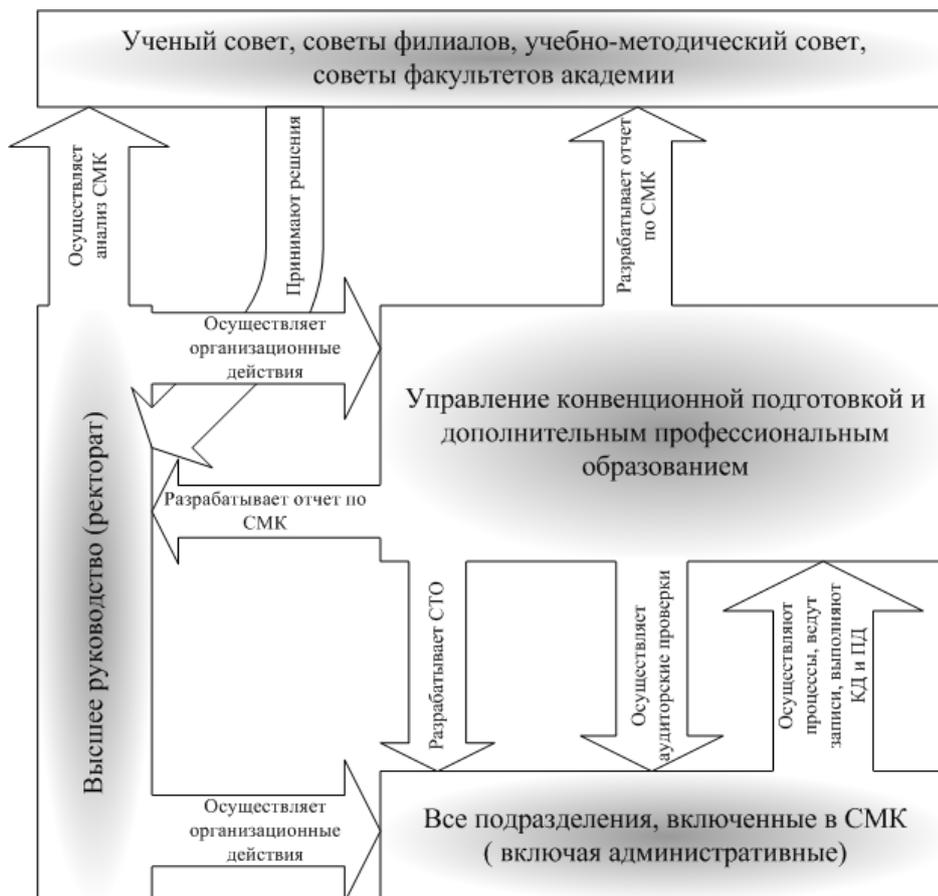


Рисунок 4.7 – Функциональная схема СМК и ССК

В системе проводится регулярный аудит работы отделов и подразделений, документов и записей с точки зрения выполнения требований МС ИСО 9001, соответствия утвержденным СТО, а так же другим внешним и внутренним нормативным документам (СТО «Внутренний аудит»). Кроме того, аудиторы проверяют оценку процессов в соответствии с установленными в СТО критериями. Вся информация по аудитам передается в УКПиДПО. УКПиДПО готовит отчет по аудиту в ректорат Университета, куда входят все выявленные несоответствия и предложения по улучшению, и отчет о работе СМК за год на Ученый совет. УКПиДПО на основе отчета по аудиту готовит приказ о корректирующих действиях. Ученый совет ежегодно после проведения внутренних аудитов заслушивает отчет ответственного за СМК Университета со стороны руководства (или начальника УКПиДПО), анализирует СМК и готовит решение о мероприятиях, направленных на улучшение, изменениях в политике или стратегических целях. Здесь же принимаются решения по изменению требований СТО.

Затем издаются соответствующие приказы и распоряжения по Университету. УКПиДПО, в свою очередь, вносит корректировки в СТО, согласует изменения (СТО «Управление документированной информацией»).

Функциональная схема работы СМК представлена на рисунке 4.7.

Внутренние проверки СМК филиалов осуществляются внутренними аудиторами филиала в соответствии с документированными процедурами филиала. Копии отчетов по внутренним аудитам филиалов, а так же корректирующим и предупреждающим действиям, передаются в УКПиДПО.

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 28 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА (ЛИДЕРСТВО)

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство Университета (ученый совет и ректорат) приняло решение разработать и внедрить систему менеджмента качества (приказ № 165/общ. от 19 мая 2005 г.) по соответствующим направлениям и процессам, указанным выше, посредством:

- принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества (приказ № 165/общ от 19 мая 2005 г.);
- обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением (<http://smk.ssuwt.ru>);
- обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в бизнес-процессы организации (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya);
- содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya);
- обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества (<http://smk.ssuwt.ru/op>);
- распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов (<http://smk.ssuwt.ru/result>);
- вовлечения, руководства и оказания поддержки участия работников в обеспечении результативности системы менеджмента качества (http://smk.ssuwt.ru/op_1);
- поддержки улучшения;
- поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности (<http://www.ssuwt.ru/sveden/document>).

5.1.2 Ориентация на потребителя

Высшее руководство СГУВТ обеспечивает, чтобы требования и ожидания, имеющихся и потенциальных потребителей, а также других заинтересованных сторон были определены и предусмотрена возможность их динамического отслеживания и идентификации с целью наиболее полного и своевременного удовлетворения (СТО «Взаимодействие с потребителями»).

Для понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон руководство Университета организует:

- определение наиболее полного перечня возможных потребителей всех видов деятельности Университета;
- установление контактов и обмена информацией с предприятиями и организациями отрасли водного транспорта и смежных отраслей;
- формулировку требований к процессам Университета, исходя из установленных потребностей и ожиданий потребителей;
- доведение требований потребителей до сведения всего персонала Университета посредством разработки соответствующих документов и их распространения;
- мероприятия по улучшению процессов с точки зрения повышения удовлетворенности потребителей, оптимизации и повышения их эффективности;
- определение и оценку конкурентной обстановки и положения Университета на рынке образовательных услуг.

Руководство СГУВТ учитывает потенциальные преимущества для организации от установ-

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 29 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

ления партнерства с поставщиками абитуриентов с целью создания ценности для обеих сторон (**СТО «Взаимодействие с потребителями образовательных услуг ВО»**). При установлении партнерских отношений решаются следующие задачи:

- определяются основные поставщики абитуриентов (довузовские образовательные учреждения);
- ставятся цели, обеспечивающие возможности постоянного партнерства;
- выбираются методы совместной работы (договора, контракты и т.п.);
- достигается совместное понимание потребностей и ожиданий будущих абитуриентов и имеющихся предложений Университета, путем довузовской профориентации.

В Университете производится оценка потребностей и ожиданий потребителей образовательных услуг. Данная функция возлагается на ОВПиП в УКПиДПО. Описание процесса изложено в **СТО «Взаимодействие с потребителями образовательных услуг ВО»**. Информация по результатам маркетинговых исследований позволяет руководству оценивать процессы системы менеджмента качества, необходимые для удовлетворения потребностей потребителей и заинтересованных сторон, а также планировать их постоянное совершенствование.

5.2 Политика в области качества

Учёный совет и ректор Университета определяют политику менеджмента в вузе. Политика в области качества Университета является интегрированной и распространяется на Систему менеджмента качества (СМК) в соответствии с ИСО 9001 и Систему стандартов качества (ССК) в соответствии с Правилom I/8 МК ПДНВ. Политика в области качества ежегодно анализируется и актуализируется на заседаниях Ученого совета и утверждается ректором, после чего размещается на сайте Университета (<http://smk.ssuwt.ru>) и доводится до сведения коллектива вместе с решениями Ученого совета (<http://www.ssuwt.ru/sveden/uchsovet/us-resheniya>). При ее формировании учитываются требования и ожидания потребителей, требования МК ПДНВ, нормативные требования Российской Федерации к образовательным услугам, результаты внутренних и внешних проверок СМК и ССК Университета, взаимодействие внешних и внутренних факторов среды Университета, риски в отношении достижения целей по видам деятельности.

Политика в области качества включает соблюдение требования к постоянному повышению результативности СМК и ССК, способствует созданию основы для систематического анализа установленных целей в области качества и целей постоянного поддержания СМК и ССК в актуальном, адекватном состоянии.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в Университете

Ответственность и полномочия

Ректор Университета документально определил организационную структуру подразделений Университета (рисунок 4.15, <http://smk.ssuwt.ru>). Распределение функций подразделений университета в процессах СМК и ССК приведено в таблице 4.1 и в положениях о соответствующих подразделениях. Функциональные обязанности сотрудников в процессах СМК Университета определены в соответствующих СТО и в должностных инструкциях.

Сотрудник Университета при трудоустройстве или в случае изменений функционала знакомится со своей должностной инструкцией под роспись (**СТО «Управление персоналом»**). Должностная инструкция утверждается руководителем соответствующего подразделения. Кроме того, сотрудник обязан руководствоваться в своей деятельности всеми локальными нормативными актами и распорядительными документами, утвержденными администрацией Университета или соответствующими советами.

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 30 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

Представитель СМК от руководства
 Ответственным за СМК ФГОУ ВО «СГУВТ» (представителем руководства по качеству), включая обеспечение соответствия СМК требованиям МС ИСО 9001, назначен начальник Управления конвенционной подготовки и дополнительного профессионального образования с соответствующими полномочиями по:

- разработке, внедрению и поддержанию процессов, необходимых в СМК;
- представлению отчетности о функционировании СМК и ее улучшению;
- доведению информации до сотрудников СГУВТ о требованиях потребителей образовательных услуг.

Представитель руководства по качеству отвечает за административное управление СМК, подготовку материалов для проведения анализа со стороны руководства и формирование базы для улучшения системы менеджмента качества и результативного ее функционирования.

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в СМК и ССК исходя из стремления достижения поставленных целей и выполнения требований к образовательным услугам, а также к научно-исследовательской продукции, Университет учитывает риски и возможности, подлежащие регулированию, посредством выполнения процедуры СТО «Управление рисками. Предупреждающие действия» (<http://smk.ssuwt.ru/op>). Риски выявляются, анализируются, составляются риск-планы, после выполнения которых, проводится повторный анализ ситуации. Отчет по управлению рисками ежегодно рассматривается на Ученом совете СГУВТ в рамках анализа СМК и ССК со стороны руководства Университета.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Цели в области качества

Политика в области качества обеспечивает основу для разработки целей Университета. Высшее руководство несет ответственность за определение и реализацию целей в области качества, включая те, необходимых для выполнения требований к образовательным услугам на всех этапах жизненного цикла по всем видам деятельности и процессам в соответствующих подразделениях на соответствующих уровнях.

Цели в области качества являются измеримыми, документируются и публикуются (<http://smk.ssuwt.ru/mission>). Подробнее о разработке планов изложено в стандартах СМК, регламентирующих процессы (**Приложение А**, процессы видов деятельности В1-В5).

Планирование достижения целей в области качества

Цели, установленные для видов деятельности и процессов декомпозируются до уровня подразделений, задействованных в СМК и ССК. Установка целей в области качества в подразделениях происходит посредством их включения в планы работы подразделений и другие планы работы с указанием конкретных целевых показателей и сроков исполнения в конкретном подразделении, филиалах Университета, включенных в СМК, по направлениям деятельности (**Приложение Б**).

Планы по реализации целей хранятся в соответствующих подразделениях Университета. Копии находятся у ответственных за контроль их выполнения (деканов, начальников управлений, проректоров), в УКПиДПО.

Контроль за исполнением планов в подразделениях выполняется ежегодно как со стороны

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 31 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

руководителей соответствующих подразделений, так и со стороны УКПиДПО при ежегодном анализе СМК на Ученом совете университета.

6.3 Планирование изменений

В соответствии с Уставом Университета (<http://www.ssuwt.ru/sveden/document>) определение структуры и распределение полномочий является прерогативой ректора. При изменениях структуры Университета с целью повышения эффективности и снижения рисков выполняются следующие действия:

- Руководитель соответствующего уровня, вида деятельности или процесса (рисунок 4.1-4.4) готовит рапорт с обоснованием изменений, с указанием распределения или перераспределения соответствующих функций, преимуществ реорганизации и возможных рисков;
- В случае положительного решения по данному изменению издается приказ о реорганизации и изменении штатного расписания (ответственные подразделения - Плановый отдел, Кадрово-правовое управление);
- Сотрудники подразделений заблаговременно уведомляются о предстоящих изменениях в соответствии с Законодательством РФ (Ответственное подразделение – Кадрово-правовое управление);
- Разрабатывается положение о создаваемом подразделении, или перерабатывается положение о существующем подразделении (Ответственный за разработку - руководитель соответствующего уровня, отвечающий за вид деятельности);
- Разрабатываются должностные инструкции в соответствии с **СТО «Управление персоналом»** и применимыми локальными актами (http://smk.ssuwt.ru/op_8);
- Подбирается новый персонал, либо изменяется квалификация уже существующего персонала **СТО «Управление персоналом»**;
- Перерабатываются планы работы подразделения (ответственный – руководитель подразделения) и иные планы работы, связанные с данной реструктуризацией.

7 Средства обеспечения СМК и ССК

7.1 Обеспечение ресурсами

Обеспечение процессов ресурсами - необходимое условие для их выполнения. В связи с этим руководство Университета:

- Определяет требования к необходимым ресурсам путем проработки соответствующих планов, стандартов и программ по всем процессам, обеспечивающим виды деятельности Университета и включением необходимых финансовых расходов в ПФХД Университета на 3 года (<http://www.ssuwt.ru/sveden/budget>);
- Персонал обеспечивается процессом **СТО «Управление персоналом»** (<http://smk.ssuwt.ru/op>);
- Технические средства обучения – наглядные пособия, макеты, тренажеры, тестирующее и другое учебное оборудование **СТО «Управление инфраструктурой и производственной средой»** (<http://smk.ssuwt.ru/op>);
- Измерительное оборудование – средства для мониторинга и измерения качества продукции и услуг Университета **СТО «Метрологическое обеспечение», «Мониторинг учебного процесса»** (http://smk.ssuwt.ru/p1_5);
- Вспомогательное оборудование и материалы, в том числе необходимые для поддержания системы управления качеством (**СТО «Управление инфраструктурой и производственной средой»**);

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 32 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

- Среда для функционирования процессов, включающая в себя как человеческие, так и физические факторы. Социальные факторы нормируются Уставом и Коллективным договором (<http://www.ssuwt.ru/sveden/document>), физические - **СТО «Управление инфраструктурой и производственной средой»**.
- Знания организации, которыми должны отраженные в документах, регламентирующих процессы, ОПОП, методиках, научных публикациях (**СТО «Информационное обеспечение»**, **«Управление документированной информацией»**) и т.д.;

7.2 Компетентность

Общие положения

Требования к компетентности персонала определяются на стадии проектирования и планирования **процессов**, и услуг на основании соответствующих СТО, профессиональных стандартов (<http://fgosvo.ru/docs/101/69/2>), требований ФГОС, иных нормативных и законодательных, а также корпоративных требований, после чего оформляются в виде соответствующих должностных инструкций.

Прием на работу, обеспечение квалификации, стимулирование и увольнение работников Университета выполняется в соответствии с **СТО «Управление персоналом»**, иными локальными и нормативными актами (http://smk.ssuwt.ru/op_1).

7.3 Осведомленность

Университет обеспечивает своевременное доведение информации, необходимой для функционирования процессов, результативности СМК и ССК до своих сотрудников и заинтересованных лиц посредством:

- Размещения информации на сайте Университета (<http://www.ssuwt.ru/>);
- Публичного принятия решений и обсуждения результатов анализа деятельности на советах всех уровней (Ученый совет, Учебно-методический совет, Научно-технический совет, Воспитательный совет, Попечительский совет, Ученый совет факультетов);
- Публикации принятых решений и их рассылки по соответствующим подразделениям по корпоративной электронной почте;
- Доведения информации, необходимой для выполнения функциональных обязанностей посредством выполнения процедуры СТО «Информационное обеспечение»;
- Доведения распорядительных документов до сведения работников, а также иное документационное обеспечение, что регулируется процедурой СТО «Управление документированной информацией (Управление записями)», СТО «Управление документированной информацией (Управление документацией)».

7.4 Обмен информацией

Кроме того, до соответствующего персонала доводятся приказы ректора и распоряжения проректоров, деканов и начальников управлений по функционированию СМК путем рассылки документов через Общий отдел Университета (Канцелярию).

Решения заседаний советов факультетов, деканских заседаний, заседаний кафедр, методических конференций доводятся секретарями соответствующих советов и кафедр путем передачи выписок протоколов советов и заседаний руководителям ответственных подразделений.

Более подробное описание движения документации в **СТО «Управление документированной информацией»**.

Информация об инновациях в управлении качеством образования поступает в университет посредством подписки на специальные периодические издания и приобретение книг и методи-

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 33 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

ческих материалов по качеству, распространения и изучения такой литературы (СТО «Информационное обеспечение»).

По вертикали информирование о мероприятиях и нововведениях по вопросам СМК (внешнего происхождения) всех служб и подразделений, участвующих в процессах СМК, осуществляется по схеме обработке входящей документации: ректор – представитель руководства по качеству – начальник УКПиДПО – ответственные за СМК деканатов и подразделений – ответственные за СМК кафедр – ППС, сотрудники и студенты.

Учебный процесс обеспечивается информацией посредством мероприятий, описанных в СТО «Информационное обеспечение», СТО «Управление документированной информацией».

7.5 Документированная информация

Общие положения

Документированная информация СМК Университета разделена на 7 уровней (рис. 4.8). Среди которых выделим документы, требуемые ИСО 9001 в виде документированной информации:

- Руководство по качеству (п.4.3, 4.4.1, 4.4.2²), политика и цели в области качества (п.5.2.2, 6.2.1);
- Стандарты СМК Университета (СТО), перечень которых приведен в **Приложении А**, необходимые для обеспечения функционирования процессов (п. 4.4.1, 4.4.2, 8.1, 8.3, 8.4, 9.1, 9.2, 10.2);
- Записи, требуемые настоящим стандартом и другие записи по результатам определенных выше процессов (4.4.2, 7.1.5, 7.2, 8.2.3, 8.3.3, 8.3.5, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7.2, 9.1.1, 9.2.2, 10.2.2).

Руководство по качеству

Настоящее РК СГУВТ содержит:

- общие сведения об Университете, его структурную схему;
- область применения СМК и ССК;
- ссылку на политику и цели в области качества;
- процессы Университета, включенные в СМК и ССК и их взаимодействие;
- структуру подразделений, выполняющих процессы, включенные в СМК и ССК;
- участие подразделений в реализации процессов СМК и ССК;
- описание процессов, реализующих требования ИСО 9001 и иных требований, установленных для СМК и ССК или ссылки на соответствующие документированные процедуры.

Ответственность за разработку, применение, актуализацию, пересмотр, издание, распространение РК возлагается на ответственного за СМК Университета от руководства (представителя руководства по качеству – ПРК), который также осуществляет контроль выполнения этих работ. Непосредственно разработкой РК занимается УКПиДПО Университета.

Процедуры разработки, согласования, утверждения, актуализации, пересмотра, внесения изменений, идентификации, переиздания и предупреждения непреднамеренного использования устаревшей версии РК подчиняются требованиям СТО «Управление документированной информацией».

РК является контролируемым документом. Оригинальный экземпляр находится в УКПиДПО. Электронная копия документа размещена на сайте Университета (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya).

Управление документированной информацией

Все процессы, связанные с образовательной деятельностью Университета, документально

² В скобках указаны пункты стандарта ИСО 9001-2015

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 34 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

оформлены в виде стандартов Университета (СТО). Для эффективного управления документацией СМК в СГУВТ разработаны стандарты СТО «Управление документированной информацией (документацией)», СТО «Управление документированной информацией (записями)».

СТО «Управление документированной информацией (документацией)»

Процедура определяет порядок:

- утверждения документов, подтверждающих адекватность перед их выпуском;
- актуализации, идентификации изменений и повторного утверждения;
- обеспечения наличия действующих версий соответствующих документов на местах их использования; обучения персонала работе с документами;
- обеспечения сохранения документов четкими и разборчивыми, простоты идентификации;
- обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их распространением;
- предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей их идентификации, если они сохраняются для каких-либо целей.

Вся документация СМК разделена на внешнюю, внутреннюю документацию и документацию, требуемую МС ИСО 9001. Иерархия документов показана на рисунке 7.8.

Полный реестр документов по качеству и их электронных версий указан в **Приложении А**.



Рисунок 7.8 – Уровни документов СМК

СТО «Управление документированной информацией (записями)»

К записям СМК относятся все документы, подтверждающие соответствие выполняемой работы установленным требованиям и/или демонстрирующие результативность выполнения процессов. Все записи установлены в соответствующих процессах и указываются в блок-схемах и в текстовой части СТО Университета, включая записи, требуемые МС ИСО 9001. В Университете действует процесс управления записями, включающий процедуры их идентификации, защиты, хранения и списания СТО «Управление документированной информацией (записями)».

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 35 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

сями)».

8 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

Процессы жизненного цикла продукции в сфере образования будем толковать как процессы, направленные на выпуск качественного специалиста в соответствии с выбранной специальностью и процессы переподготовки и повышения квалификации ППС и специалистов отрасли водного транспорта. Университет разработал и документально оформил требования к процессам, обеспечивающим включенные в СМК виды деятельности (**Приложение А**, документы, в шифре которых значится «В» с1 по 5). В указанных стандартах изложены все этапы составляющие процессы жизненного цикла видов деятельности Университета, приведены ссылки на все необходимые регламентирующие их документы и записи.

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Планирование процессов жизненного цикла осуществляется руководителями соответствующих видов деятельности в соответствии с процессной моделью СМК и ССК Университета (рис. 4.1, 4.2, 4.3, 4.4).

По каждому виду деятельности определены процессы, направленные на их реализацию. По каждому процессу разработаны документированные процедуры (СТО, **Приложение А**, http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya), включающие в себя:

- Порядок планирования;
- Критерии оценки результативности;
- Описание методов оценки, включая приемку продукции и услуг;
- Определение ресурсов, необходимых для достижения соответствия требованиям;
- Ссылки на локальные акты, регулирующие отдельные действия процессов;
- Последовательность действий, сроки, описание действий и распределение ответственности за их выполнение;
- Указание всех документов, необходимых для управления процессом, и записей, позволяющих вести их мониторинг и подтверждение соответствия установленным требованиям.

Университет управляет изменениями в данных документах в соответствии с Положением «Локальные акты. Порядок построения, оформления, согласования и утверждения стандарта организации» (http://smk.ssuwt.ru/op_8).

8.2 Требования к продукции и услугам Университета

Связь с потребителями

К потребителям услуг, предоставляемых университетом по всем видам деятельности, являются государственные федеральные структуры, организации или частные лица, оплачивающие обучение студентов, курсантов и слушателей, а также научно-исследовательские работы, выполняемые в Университете.

К потребителям относятся:

- Минтранс России и Росморречфлот – осуществляет Государственное задание на подготовку студентов и курсантов по основным образовательным программам из средств государственного бюджета;
- Минобрнауки – устанавливает требования к качеству подготовки обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в ФГОС аспирантуры, ФГОС ВО, ФГОС СПО;

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 36 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

– Иные федеральные и муниципальные органы власти, осуществляющие государственное регулирование отрасли водного транспорта (морские администрации, администрации на ВВП, РМРС, РРР и пр.).

– Негосударственные предприятия и организации отрасли и смежных отраслей, на выполнение заказов которых направлены виды деятельности Университета (судоходные компании, судостроительные и судоремонтные верфи, гидротехнические сооружения, порты и т.п.).

– Родители обучающихся, оплачивающие образовательные услуги Университету;

– Студенты и обучающиеся в Университета по основным и дополнительным образовательным программам и программам аспирантуры.

Данные потребители выдвигают ряд требований к качеству оказываемых образовательных услуг Университета, однако Университет, будучи государственным образовательным учреждением, считает основными требования государственных стандартов (ФГОС ВПО), а также «Правил дипломирования моряков и несения вахты» (ПДНВ), все остальные требования выполняются по мере возможности, а также целесообразности, при условии не противоречия основным. Анализ требований потребителей происходит по двум направлениям:

– Изучение удовлетворенности и спроса выпущенных специалистов проводится на ряде предприятий водного транспорта и других предприятий смежных отраслей при помощи специальных опросных анкет, которые рассылает сектор маркетинга, деканаты и выпускающие кафедры. Анкеты высылаются на предприятия, традиционно сотрудничающие с университетом и на другие предприятия, потенциально заинтересованные в данных специалистах. Далее, анкеты собираются, и проводится анализ требований и удовлетворенности потребителей.

– Кроме того, Университет проводит маркетинговые исследования рынка образовательных услуг. Маркетингу подвергаются все вузы, предоставляющие подобные образовательные услуги, и которые могут конкурировать в удовлетворении спроса вышеуказанных потребителей. На основании таких исследований администрация Университета принимает организационные решения и вносит изменения процесса набора и работы с довузовскими образовательными учреждениями, других процессов и документации.

На основании таких исследований проектируются и организуются новые специальности, регулируется план внебюджетного набора студентов.

Данные процессы документально оформлены в следующих **СТО: «Взаимодействие с потребителями образовательных услуг»; «Распределение выпускников»; «Профориентация и привлечение абитуриентов».**

Определение и анализ требований, относящихся к продукции и услугам

В Университете реализуется 5 видов деятельности (рис.4.1) в отношении которых постоянно формируется и анализируется соответствующие наборы требований к продукции и услугам. Порядок определения, анализа, утверждения и актуализации требований к услугам и продукции изложены в следующих процедурах:

- **СТО «Взаимодействие с потребителями образовательных услуг ВО»;**
- **СТО «Проектирование учебного процесса ВО»;**
- **СТО «Проектирование учебного процесса СПО»;**
- **СТО «Конвенционное профессиональное образование»;**
- **СТО «Дополнительное профессиональное образование членов экипажей морских судов»;**
- **СТО «Дополнительное профессиональное образование на ВВП и нефлотских направлений»;**
- **СТО «Обучение по программам аспирантуры, подготовка к защите ученой степени**

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 37 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

к.н.»;

- **СТО «Научно-исследовательская и опытно-конструкторская деятельность»;**
- **СТО «Научно-производственная деятельность».**

8.3 Проектирование и разработка

В университете выполняется проектирование, разработка и планирование всех видов деятельности (рис. 4.1, 4.3) в полном объеме. Порядок проектирования и планирования изложен в следующих регламентах по каждому соответствующему виду деятельности (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya):

- **СТО «Проектирование учебного процесса ВО»;**
- **СТО «Проектирование учебного процесса СПО»;**
- **СТО «Конвенционное профессиональное образование»;**
- **СТО «Дополнительное профессиональное образование членов экипажей морских судов»;**
- **СТО «Дополнительное профессиональное образование на ВВП и нефлотских направлениях»;**
- **СТО «Обучение по программам аспирантуры, подготовка к защите ученой степени к.н.»;**
- **СТО «Научно-исследовательская и опытно-конструкторская деятельность»;**
- **СТО «Научно-производственная деятельность».**

В отношении видов деятельности В1, В4 предусмотрена валидация результатов проектирования и разработки путем прохождения процедуры Государственной аккредитации соответствующих образовательных программ в соответствии с требованиями Законодательства РФ (<http://www.ssuwt.ru/sveden/document>).

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Для обеспечения соответствия процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, установленным требованиям, в Университете разработан процесс **СТО «Закупки и взаимодействие с поставщиками»**. За организацию процесса отвечает Контрактная служба университета.

Кроме того, в Университете определены процессы, направленные на обеспечение поставки абитуриентов, соответствующих входным требованиям для видов деятельности В1, В4 - **СТО «Профориентация и привлечение абитуриентов», СТО «Организация приема обучающихся по программам ВО»**. Правилами приема (<http://www.ssuwt.ru/abiturient/2017/pravila-priema>) определены требования к поступающим абитуриентам, критерии их отбора и последующей верификации.

К процессам, по которым отдельные действия выполняются как аутсорсинг, также отнесены процессы В1.П5.1 и В1.П5.2, В4.П5.1, описанные в **СТО «Организация практики ВО», «Организация конвенционной практики ВО» и «Организация практики СПО»** соответственно.

8.5 Осуществление основных видов деятельности Университета

В университете реализуется пять видов деятельности, осуществление которых регламентировано стандартами (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya):

- **СТО «Учебный процесс ВО»;**
- **СТО «Организация практики»;**

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 38 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

- СТО «Организация конвенционной практики».
- СТО «Воспитательная и внеучебная деятельность»;
- СТО «Учебный процесс ВО заочной формы обучения»;
- СТО «Организация практики ВО по заочной форме обучения»;
- СТО «Учебный процесс СПО»
- СТО «Конвенционное профессиональное образование»;
- СТО «Обучение по программам аспирантуры, подготовка к защите ученой степени к.н.»;
- СТО «Научно-исследовательская и опытно-конструкторская деятельность»;
- СТО «Научно-производственная деятельность»;
- СТО «Дополнительное профессиональное образование членов экипажей морских судов»;
- СТО «Дополнительное профессиональное образование на ВВП и нефлотских направлений».
- а также иными локальными актами, регламентирующими виды деятельности (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya).

8.6 Выпуск продукции и услуг

Выпуск продукции и услуг осуществляется в соответствии с требованиями Законодательства РФ, ФГОС, договорами и контрактами с потребителем соответствующих видов деятельности на основании документов проектирования (СТО, ОПОП СПО, ВО, аспирантуры, программы ДПО, планы научных исследований, процессы научно-производственной деятельности), и регламентируется соответствующими этапами процессов (**Приложение А**):

- СТО «Мониторинг учебного процесса ВО»;
- СТО «Управление успеваемостью студентов ВО»;
- СТО «Мониторинг учебного процесса ВО по ЗФО»;
- СТО «Управление успеваемостью студентов ВО по ЗФО»;
- СТО «Обучение по программам аспирантуры, подготовка к защите ученой степени к.н.»;
- СТО «Научно-исследовательская и опытно-конструкторская деятельность»;
- СТО «Научно-производственная деятельность»;
- СТО «Дополнительное профессиональное образование членов экипажей морских судов»;
- СТО «Дополнительное профессиональное образование на ВВП и нефлотских направлений».
- СТО «Конвенционное профессиональное образование»;
- СТО «Мониторинг учебного процесса СПО»;
- СТО «Управление успеваемостью курсантов СПО»;

А также иными локальными актами, регламентирующими промежуточный и итоговый контроль по всем видам деятельности (http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya):

- Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «СГУВТ»;
- Положение о порядке проведения учебного процесса по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 39 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

К несоответствующим результатам процессов по видам деятельности В1, В3, В4, В5 относятся студенты, курсанты и слушатели, не прошедшие какие-либо уровни аттестации. Управление несоответствиями описаны в стандартах Университета **СТО «Управление успеваемостью обучающихся ВО»**, **«Управление успеваемостью обучающихся СПО»** и **«Управление успеваемостью обучающихся ЗФО»**. Управление несоответствующими результатами процессов по прочим видам деятельности описано в соответствующих СТО (**Приложение А**).

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Общие положения

Методы контроля и мониторинга процессов, установленных в Университете, приведены в соответствующих регламентах (**Приложение А**). Для видов деятельности В1 и В4 разработаны отдельные подпроцессы, описанные в СТО **«Мониторинг учебного процесса ВО»**, **«Мониторинг учебного процесса ЗФО»**, **«Мониторинг учебного процесса СПО»**.

Мониторинг системы менеджмента качества проводится руководством посредством регулярного анализа отчетов «О функционировании процессов» (<http://smk.ssuwt.ru/result>), «О внутреннем аудите Университета» (<http://smk.ssuwt.ru/audit>), «О маркетинговых исследованиях» (<http://smk.ssuwt.ru/market>), «Об управлении рисками» (<http://smk.ssuwt.ru>), а также отчетов о выполнении планов всех уровней Университета в соответствии с запланированными контрольными мероприятиями.

Удовлетворенность потребителя

В СГУВТ на постоянной плановой основе осуществляется сбор информации об удовлетворенности и (или) неудовлетворенности потребителей видами деятельности В1, В. Удовлетворенность оценивается критериями, подробно описанными в СТО **«Взаимодействие с потребителями образовательных услуг ВО»**, СТО **«Взаимодействие с потребителями образовательных услуг СПО»**.

Для вида деятельности В2 процедура описана в СТО **«Научно-исследовательская и опытно-конструкторская деятельность»**, **«Научно-производственная деятельность»**. Для вида деятельности В3 – в СТО **«Дополнительное профессиональное образование членов экипажей морских судов»**, **«Дополнительное профессиональное образование на ВВП и нефлотских направлений»**.

Для вида деятельности В5 – в СТО **«Обучение по программам аспирантуры, подготовка к защите ученой степени к.н.»**.

Мониторинг удовлетворенности и спроса проводится на ряде предприятий водного транспорта и других предприятий смежных отраслей при помощи анкетирования. Анкеты высылаются потребителям как в соответствии с ранее сделанным распределением выпускников, так и на другие предприятия, потенциально заинтересованные в данных специалистах. Кроме анкетирования Университет при поддержке Росморречфлота проводит регулярную конференцию **«Кадровый потенциал организаций отрасли водного транспорта»**, результаты которой размещаются на сайте Университета (<http://smk.ssuwt.ru/rabotodatel>).

Результаты анализа удовлетворенности потребителя приводятся в ежегодном отчете по маркетинговым исследованиям (<http://smk.ssuwt.ru/market>), докладываются на Ученом совете Университета.

Анализ и оценка

Данные, полученные в результате мониторинга, анализируются на советах Университета

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 40 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

всех уровней. В результате анализа формируются ежегодные отчеты по всем видам деятельности (<http://smk.ssuwt.ru/>).

9.2 Внутренние аудиты

Внутренние аудиты СМК и ССК проводятся в целях сбора информации и дальнейшей самооценки соответствия СМК Университета МС ИСО 9001, ССК Университета – Правилу I/8 МК ПДНВ, а также всем применимым требованиям в соответствии с программой и планом аудита. Установленный порядок подготовки, проведения и оценки результатов внутренних аудитов обязателен для всех задействованных в СМК подразделениях и сотрудников Университета и регламентируется внутренним стандартом **СТО «Внутренний аудит»**.

Аудиторы совместно с начальником УКПиДПО составляют отчет по аудиту, в котором указывают выявленные несоответствия и предложения по улучшению и предупреждающим действиям (<http://smk.ssuwt.ru/audit>). Отчет утверждает ПРК и передает для рассмотрения ректору.

Критерии оценки процесса ВА изложены в **СТО «Внутренний аудит»**, УКПиДПО отвечает за анализ и оценку процесса.

9.3 Анализ со стороны руководства

Общие положения

Не реже одного раза в год руководство Университета проводит анализ системы качества, достаточный для обеспечения ее постоянной действенности и результативности в выполнении установленных требований. Такой анализ включает в себя следующее:

- Информацию о выявленных несоответствиях по ходу внутренних аудитов и предложения по эффективному их устранению.
- Предложения по улучшению системы качества в связи с изменениями требований обязательных норм, внешних условий (например, требованиями рынка или предложениями потребителей).
- Выводы и рекомендации внешних и внутренних аудитов системы качества.
- Вывод об эффективности системы качества.

Выводы и рекомендации, полученные в результате анализа, оформляются документально. По результатам анализа готовятся решения Ученого совета, приказы, составляются планы корректирующих действий, корректируются планы по качеству и развитию Университета. Отчеты о проведении анализа СМК руководством излагаются в протоколах заседаний Ученого совета Университета и хранятся как неотъемлемая часть данных о качестве у секретаря ученого совета и в УКПиДПО, копии публикуются в электронном виде на сайте Университета (<http://www.ssuwt.ru/sveden/uchsovet/us-resheniya>).

За проведение анализа несет ответственность представитель руководства по качеству – начальник УКПиДПО. Анализ проводится на заседаниях ученого совета Университета не реже одного раза в год.

Входные данные для анализа

Источниками информации для анализа являются:

- результаты аудитов (проверок), изложенные в отчете по аудиту (<http://smk.ssuwt.ru/audit>);
- обратная связь от потребителей, изложенные в отчете по маркетингу (<http://smk.ssuwt.ru/market>);
- результативность СМК, процессов и видов деятельности, изложенная в отчете (<http://smk.ssuwt.ru/result>);
- отчет по управлению рисками (<http://smk.ssuwt.ru/riski>);
- данные о несоответствиях и результативности корректирующих действий;

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 41 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

- о результатах мониторинга по всем процессам СМК и ССК (<http://smk.ssuwt.ru/result>);
- о результатах деятельности внешних поставщиков и закупках;
- о достаточности ресурсов;
- данные об оценке выполнения предыдущего решения УС и УМС по СМК и ССК;
- анализ изменений за отчетный период, способных повлиять на СМК и ССК,;
- рекомендации по улучшению процессов и деятельности подразделений Университета;
- сводные отчеты о работе СМК филиалов.

Сбор информации для анализа системы менеджмента качества проводится УКПиДПО под руководством представителя руководства по качеству СГУВТ в течение года и по ходу внутренних аудитов. Информация приводится как в вышеуказанных отчетах, так и в протоколах заседаний и в решении Ученого совета (<http://www.ssuwt.ru/sveden/uchsovet/us-resheniya>).

Филиалы готовят и передают ежегодный отчет о СМК и передают его в УКПиДПО.

В оценке процессов Университета участвуют все структурные подразделения со строгим делегированием полномочий в зависимости от направлений деятельности. Результаты анализа обсуждаются на ученом совете Университета и публикуются в виде соответствующего решения и его протокола (<http://www.ssuwt.ru/sveden/uchsovet/us-resheniya>). Оригиналы протоколов хранятся у секретаря ученого совета. Решения передаются всем участвующим в СМК подразделениям в соответствии с положением об Ученом совете (<http://www.ssuwt.ru/sveden/uchsovet/us-normativnye-dokumenty>). Ответственный за распространение – секретарь ученого совета.

Выходные данные анализа

В анализ результативности СМК вовлечены все руководители подразделений и направлений деятельности. Анализ проводится, планируется и координируется ученым советом Университета. Результаты анализа оформляются в виде протокола решения ученого совета и включают в себя:

- организационные мероприятия, направленные на улучшение деятельности всех подразделений;
- рекомендации по повышению результативности СМК и ССК, процессов в СГУВТ;
- оценку улучшения образовательных услуг, с точки зрения удовлетворения требований потребителей;
- оценку необходимых ресурсов (оборудования и оснащения учебно-воспитательного процесса, анализ потребности в кадрах, аспекты кадровой политики и повышения компетентности кадров, результаты оценки поставщиков);
- оценку степени достижения целей в области менеджмента качества – анализ планов и отчетов деятельности структурных подразделений;
- оценку результативности корректирующих и предупреждающих действий (планы отчеты по КД и ПД, результаты устранения замечаний комплексных и аудиторский проверок Университета).

10 Улучшение

10.1 Общие положения

Университет в цикле СМК и ССК ежегодно определяет и выбирает возможности для улучшения, что фиксируется в решении УС по СМК и ССК (<http://www.ssuwt.ru/sveden/uchsovet/>). В соответствии с данным решением Университет осуществляет необходимые действия, направленные на повышение удовлетворенности потребителей и выполнение их требований по следующим направлениям:

- Улучшение научно-технической продукции и образовательных услуг;
- Коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных факторов:

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 42 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

Повышения результативности СМК и ССК, улучшению результатов деятельности.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Несоответствия выявляются:

- в результате комплексной оценки вуза Министерством образования и науки РФ на предмет лицензирования и аккредитации вуза;
- в результате проведения внутренних и внешних аудитов на предмет соответствия требованиям СМК;
- в результате самопроверок работы факультетов, кафедр и структурных подразделений Университета;
- в результате аттестации обучающихся по всем программам подготовки
- в результате заслушиваний учебных занятий;
- в результате анализа и мониторинга процессов (критерии изложены в СТО);
- в результате обнаружения несоответствий услуг, со стороны потребителей (студентов и их родителей, работодателей и других заинтересованных сторон);
- после анализа рекламаций со стороны сотрудников и студентов Университета;
- в результате анкетирования студентов.

Устранение причин, выявленных несоответствий, проводится в соответствии с **СТО «Корректирующие действия», «Управление успеваемостью обучающихся заочной формы обучения»**.

10.3 Постоянное улучшение

В СГУВТ осуществляется планирование и управление процессами, необходимыми для постоянного улучшения и совершенствования системы менеджмента качества.

Улучшение и совершенствование системы менеджмента качества достигается посредством соответствующего обновления политики и стратегических целей Университета в области качества и как следствие изменения целей и соответствующих планов в подразделениях. Решение об изменении политики и стратегических целей принимается на Ученом совете по результатам анализа СМК. Записи отражаются в решениях Ученого совета, в документе, содержащем политику и стратегические цели.

Результаты анализа функционирования системы менеджмента качества (отчет по аудиту, корректирующие и предупреждающие действия) учитываются при определении и описании процессов и процедур в соответствующих СТО.

	Система Менеджмента Качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Шифр документа: СМК.СТО.УП1-011-2019	Стр. 43 из 44
	Подразделение Управление конвенционной подготовки и ДПО	Адрес: http://smk.ssuwt.ru/ media/security/stp/rk.pdf	

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Реестр стандартов СМК

№	Наименование документа
1	Руководство по качеству
2	Руководство по качеству Системы стандартов качества ФГБОУ ВО «СПУВТ»
3	Взаимодействие с потребителями образовательных услуг
4	Проектирование учебного процесса ВО
5	Профориентация и привлечение абитуриентов
6	Организация приема обучающихся по программам ВО
7	Учебный процесс ВО
8	Организация практики
9	Организация конвенционной практики
10	Мониторинг учебного процесса ВО
11	Воспитательная и внеучебная деятельность
12	Управление успеваемостью обучающихся ВО
13	Конвенционное профессиональное образование
14	Учебный процесс ВО заочной формы обучения
15	Организация практики ВО по заочной форме обучения
16	Мониторинг учебного процесса заочной формы обучения
17	Управление успеваемостью обучающихся заочной формы обучения
18	Распределение выпускников
19	Научно-исследовательская и опытно-конструкторская деятельность
20	Научно-производственная деятельность
21	Дополнительное профессиональное образование членов экипажей морских судов
22	Дополнительное профессиональное образование на ВВП и нефлотских направлений
23	Обучение по программам аспирантуры, подготовка к защите ученой степени к.н.
24	Управление персоналом
25	Управление инфраструктурой и производственной средой
26	Закупки и взаимодействие с поставщиками
27	Информационное обеспечение
28	Метрологическое обеспечение
29	Методическое обеспечение учебного процесса
30	Внутренний аудит
31	Управление документированной информацией
32	Корректирующие действия
33	Управление рисками. Предупреждающие действия
34	Управление инновациями в учебном процессе



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(рекомендуемый)

План развития подразделения (кафедры, деканата) Университета

Ректор, проректор, декан факультета (нужное оставить) _____ / _____ / **УТВЕРЖДАЮ**

Комплексный план-отчет по _____

Мероприятия	Разрабатываемые документы	Ответственные	Сроки выполнения	Отметка о выполнении
2	3	4	5	6

Руководитель СП

_____ / _____ /