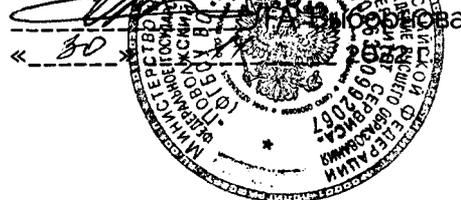


Приложение № 1
 к приказу от 30.11.2022 № 504/06

Протокол заседания ученого совета
 от 30.11.2022 № 7

УТВЕРЖДАЮ
 Ректор



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК-РК-2022

от 30.11.2022 № 83/07

г. Тольятти, 2022

Содержание

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
1.1. Общие положения	4
1.2. Управление Руководством	5
1.3. Краткая характеристика Университета, его организационная структура	6
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	7
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	7
4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ	8
4.1. Понимание организации и ее среды	8
4.2. Понимание потребностей и ожидания заинтересованных сторон	9
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества	11
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы	12
5. ЛИДЕРСТВО	13
5.1. Лидерство и приверженность	13
5.1.1. Общие положения	13
5.1.2. Ориентация на потребителя	13
5.2. Политика	13
5.2.1. Политика в области качества	13
5.2.2. Доведение политики в области качества	14
5.3. Функции, ответственность и полномочия в Университете	14
6. ПЛАНИРОВАНИЕ	15
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей	15
6.2. Цели в области качества и планирование их достижений	17
6.3. Планирование изменений	17
7. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ	18
7.1. Ресурсы	18
7.1.1. Общие положения	18
7.1.2. Человеческие ресурсы	18
7.1.3. Инфраструктура	18
7.1.4. Среда для функционирования процессов	19
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений	19
7.1.6. Знания Университета	20
7.2. Компетентность	21
7.3. Осведомленность	22
7.4. Обмен информацией	22
7.5. Документированная информация	23
7.5.1. Общие положения	23
7.5.2. Создание и актуализация	23
7.5.3. Управление документированной информацией	24
8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	25
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	25
8.2. Требования к продукции и услугам	26
8.2.1. Связь с потребителями	26
8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам	27
8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	27
8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам	28
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг	28
8.3.1. Общие положения	28
8.3.2. Планирование проектирования и разработки	29
8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки	29
8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой	30
8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки	30
8.3.6. Изменения в проектировании и разработке	31

8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	31
8.4.2. Тип и степень управления	32
8.4.3. Информация, предоставляемая внешним поставщикам	32
8.5. Производство продукции и предоставления услуг	32
8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг	32
8.5.2. Идентификация и прослеживаемость	33
8.5.3. Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам	34
8.5.4. Сохранение	35
8.5.5. Деятельность после поставки	35
8.5.6. Управление изменениями	35
8.6. Выпуск продукции и услуг	36
8.7. Управление несоответствующими выходами	36
9. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	37
9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка	37
9.1.1. Общие положения	37
9.1.2. Удовлетворенность потребителей	38
9.1.3. Анализ и оценка	38
9.2. Внутренний аудит	39
9.3. Анализ со стороны руководства	39
9.3.1. Общие положения	39
9.3.2. Входные данные для анализа со стороны руководства	39
9.3.3. Результаты (выходы) анализа со стороны руководства	40
10. УЛУЧШЕНИЯ	40
10.1. Общие положения	40
10.2. Несоответствия и корректирующие действия	41
10.3. Постоянное улучшение	41
Приложение А - Политика в области качества	44
Приложение Б - Термины и определения	45
Приложение В - Сокращения	47
Приложение Г - Реестр процессов университета	48
Приложение Д - Последовательность и взаимодействие процессов	50
Приложение Е - Матрица распределения полномочий и ответственности по обеспечению соответствия СМК ПВГУС требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015	51
Приложение Ж - Перечень документированных процедур	54
Приложение З - Структура документированной информации СМК ПВГУС в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015	55

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Общие положения

Реализация в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (далее – ПВГУС, Университет) системы менеджмента качества (далее – СМК) является стратегическим решением с целью создания условий для развития ПВГУС по направлениям его деятельности.

СМК ПВГУС включает действия, с помощью которых Университет устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов.

СМК ПВГУС управляет взаимодействующими процессами и ресурсами, требуемыми для обеспечения ценности и реализации результатов для соответствующих заинтересованных сторон.

СМК ПВГУС позволяет руководству Университета оптимизировать использование ресурсов, учитывая долгосрочные и краткосрочные последствия их решений.

Настоящее руководство по качеству (далее – Руководство) дает общую характеристику СМК ПВГУС, которое ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей продукции, работ, услуг Университета посредством создания условий и требований к управлению и совершенствованию реализуемых процессов по видам деятельности в соответствии с требованиями потребителей, действующего законодательства и нормативно-правовых актов.

Руководство является ключевым документом документированной информации о СМК ПВГУС, который определяет:

- для высшего руководства Университета (раздел 5.1.1. настоящего Руководства) – политику Университета в области качества и порядок руководства качеством;

- для работников Университета – возможность ознакомления с политикой Университета в области качества и принципов вовлечения в процессы управления Университетом;

- для потребителей и заинтересованных сторон – принципы и гарантии обеспечения качества, получаемых ими продукции и услуг Университета;

- для внешних и внутренних органов надзора и контроля – демонстрацию регламентации реализуемых в Университете процессов и их соответствие требованиям действующего законодательства, нормативных правовых и локальных нормативных актов.

При этом Университет решает следующие задачи:

- обеспечивает развитие возможностей и условий для повышения удовлетворенности потребителей продукции, работ, услуг Университета путем применения СМК;

- учитывает различные риски в реализации миссии и достижении целей развития Университета;

- демонстрирует подходы в формировании гарантии качества подготовки выпускников ПВГУС в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и другими требованиями в системе образования.

Потенциальными преимуществами для Университета от применения СМК являются:

- а) способность стабильно предоставлять продукцию и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования;

- б) создание возможностей для повышения удовлетворенности потребителей;

- в) направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями Университета;

- г) возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям СМК.

СМК Университета базируется на следующих принципах стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2015:

- ориентация на потребителя;

- лидерство;

- взаимодействие людей;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений, основанное на свидетельствах;
- менеджмент взаимоотношений.

Применение процессного подхода позволяет:

- понимать и постоянно выполнять требования;
- рассматривать процессы с точки зрения добавления ими ценности;
- достигать результативного функционирования процессов;
- улучшать процессы на основе оценивания данных и информации.

В СМК ПВГУС применяется процессный подход, который включает цикл «Планируй-Делай-Проверяй-Действуй» (далее - PDCA) и риск-ориентированное мышление.

Процессный подход позволяет планировать основные и обеспечивающие процессы и их взаимодействие. Применение цикла PDCA обеспечивает процессы необходимыми ресурсами, позволяет осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения за счет выполнения следующих действий:

- **планируй** - разрабатываются цели системы и процессы (стратегические, среднесрочные и оперативные); определяются ресурсы для достижения результатов в соответствии с требованиями и ожиданиями потребителей и заинтересованных сторон, и политикой Университета; определяются и рассматриваются риски и возможности;

- **делай** - обеспечивается выполнение того, что было запланировано;

- **проверяй** - проводится мониторинг и измерение (при необходимости) процессов, продукции и услуг в сравнении с политикой, целями, требованиями, запланированными действиями и сообщениями о результатах;

- **действуй** - организуется принятие мер по улучшению результатов деятельности в той степени, насколько это необходимо.

Риск-ориентированное мышление определяет факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и СМК Университета, а также обеспечивает использование предупреждающих средств управления и различных форм улучшения (прорывное изменение, инновации, реорганизация и т.п.) для снижения или полного устранения негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей.

Понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов способствуют результативности и эффективности деятельности Университета в достижении стратегических целей и намеченных результатов.

В Университете планируются и внедряются действия, связанные с рисками и возможностями. Усилия, направленные на риски и возможности, создают основу для повышения результативности СМК, достижения улучшенных результатов и предотвращения неблагоприятных последствий.

1.2. Управление Руководством

Руководство утверждается Ученым советом Университета и вводится в действие приказом ректора Университета.

Хранение оригинала Руководства осуществляет представитель руководства по качеству. Копия Руководства размещается на официальном сайте Университета в разделе «Система менеджмента качества».

Необходимость внесения изменений в Руководство определяется ректором или представителем руководства по качеству. Внесение изменений в учтенные экземпляры Руководства производится в порядке, установленном в документированной процедуре СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией».

Проверка актуальности Руководства производится представителем руководства по качеству не реже одного раза в год с регистрацией в отчете «Анализ СМК со стороны руководства».

Руководители структурных подразделений ПВГУС обеспечивают изучение Руководства работниками структурных подразделений Университета. Руководство

является обязательным для исполнения всеми работниками Университета, о чем делается запись в их должностных инструкциях.

Действующей (актуализированной) версией Руководства считается редакция соответствующего документа, размещенного на официальном сайте ПВГУС. Ранее изданные печатные версии Руководства могут быть использованы как справочный материал для проведения анализа направлений улучшения деятельности Университета в области СМК.

1.3. Краткая характеристика Университета, его организационная структура

ПВГУС создан приказом Министерства бытового обслуживания РСФСР от 06.08.1981 № 263 как филиал Московского технологического института.

На базе филиала распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.11.2002 г. № 1539-р, приказом Министерства образования России от 25.11.2002 № 4085 был создан «Тольяттинский государственный институт сервиса».

Приказом Министерства образования Российской Федерации от 08.04.2004 № 1529 «Тольяттинский государственный институт сервиса» был переименован в государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тольяттинская государственная академия сервиса» (далее - ГОУ ВПО «ТГАС»).

Приказом Федерального агентства по образованию от 17.01.2006 № 5 ГОУ ВПО «ТГАС» переименовано в государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тольяттинский государственный университет сервиса» (далее - ГОУ ВПО «ТГУС»).

Приказом Федерального агентства по образованию от 15.05.2008 № 462 ГОУ ВПО «ТГУС» переименовано в государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Поволжский государственный университет сервиса» (далее - ГОУ ВПО «ПВГУС»).

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.05.2011 № 1838 ГОУ ВПО «ПВГУС» переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Поволжский государственный университет сервиса» (далее - ФГБОУ ВПО «ПВГУС»).

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.03.2016 № 200 ФГБОУ ВПО «ПВГУС» переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»).

Университет представляет собой многопрофильный научно-образовательный и культурный комплекс с развитой инфраструктурой и современной материально-технической базой, что способствует созданию условий для обеспечения гарантии качества продукции и услуг.

Университет реализует уровневую систему профессионального образования, обеспечивая подготовку:

- специалистов по программам среднего профессионального образования;
- бакалавров, магистров, специалистов по соответствующим программам высшего образования;
- аспирантов - по программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре.

Университет реализует программы дополнительного образования:

- программы дополнительного образования детей и взрослых;
- программы дополнительного профессионального образования.

Университет реализует программы профессионального обучения, в том числе в структуре программ среднего профессионального образования.

В состав Университета входят структурные подразделения: департаменты, управления, отделы, центры, службы, высшие школы, факультет, колледж, кафедры, научная библиотека, архив, спортивный комплекс, общежитие.

В Университете создана комиссия по изменениям в структуре Университета (далее - Комиссия). Состав комиссии утверждается приказом ректора. Порядок создания,

реорганизации и ликвидации структурных подразделений в Университете регламентируется локальным нормативным актом. Решения об изменении структуры Университета принимаются на основании постановлений заседаний Комиссии:

- Учёным советом Университета в отношении структурных подразделений, осуществляющих образовательную и научную (научно-исследовательскую) деятельность;
- ректором в отношении структурных подразделений, не осуществляющих образовательную и научную (научно-исследовательскую) деятельность.

Решения об изменениях структуры Университета оформляются приказом ректора или уполномоченного лица.

Актуальная организационная структура Университета размещается на официальном сайте Университета в разделе «Сведения об образовательной организации» подразделе «Структура и органы управления образовательной организации».

Университет осуществляет образовательную деятельность в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (срок действия лицензии – бессрочно) и свидетельством о государственной аккредитации, выданным Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки. Копия лицензии на право ведения образовательной деятельности размещается в разделе «Сведения об образовательной организации» соответственно в подразделе «Образование». Копия свидетельства об аккредитации размещается на официальном сайте Университета в разделе «Сведения об образовательной организации» соответственно в подразделе «Документы».

Имущественный комплекс Университета включает 4 учебных корпуса, спортивный комплекс, общежитие, производственные мастерские. Общая площадь всех зданий и сооружений, находящихся в оперативном управлении Университета, составляет 21956 кв.м. Имеется подключение к сети Internet.

В Университете разработана и внедрена СМК, соответствующая требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Один раз в 3 года в ПВГУС проводится внешний независимый сертификационный аудит СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и ежегодно в пределах срока действия сертификата инспекционный контроль на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

СМК ПВГУС и настоящее Руководство разработаны на основании следующих нормативных документов:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
3. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».
4. ГОСТ Р 52614.2 – 2006 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования».
5. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента».
6. ГОСТ Р ИСО 31000-2019 «Менеджмент риска. Принципы и руководство».
7. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
8. Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).

В документированной информации СМК Университета при регламентации функционирования процессов используются ссылки на действующее законодательство, нормативные правовые документы, локальные нормативные акты Университета.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Руководстве используются основные термины и определения, данные ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 7 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	



которые представлены в Приложении Б, а также сокращения, встречающиеся в тексте, и их расшифровка (Приложение В).

4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Понимание организации и ее среды

Среда Университета представляет собой условия, в которых Университет функционирует, или совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут влиять на постановку и достижение целей развития Университета.

В современных условиях внешняя среда изменяется очень быстро. Поэтому при разработке целей Высшее руководство Университета определяет, какие факторы внешней и внутренней среды могут положительно и отрицательно влиять на достижение этих целей. В основе выявления, анализа и оценивания среды Университета лежит риск-ориентированное управление.

Формирование конкурентных преимуществ ПВГУС способствует созданию, внедрению, сертификации и улучшению СМК. Данная мотивация позволяет получить официальное признание ПВГУС в силу соответствия его деятельности действующему законодательству и нормативным правовым документам, в том числе официальным регламентам, нормам и стандартам.

От Высшего руководства и работников ПВГУС требуется осознание сильных и слабых сторон Университета, понимание перспектив его развития и внешних угроз. Для выполнения этой задачи ежегодно осуществляется мониторинг и анализ эффективности деятельности Университета, в том числе в сравнении с конкурентами по отрасли, региону (Самарской области и Приволжскому федеральному округу), национальном и международном уровнях.

ПВГУС ежегодно формирует план своего развития по направлениям деятельности (структурным подразделениям), определяет среднесрочную стратегию.

К внешним факторам, оказывающим влияние на развитие ПВГУС, относятся:

- действующее законодательство, требующее изучения, соблюдения и своевременного внесения изменений в локальные нормативные акты Университета;
- конкуренция среди образовательных организаций в регионе и стране;
- потребности рынка труда в подготовке специалистов с различным уровнем профессионального образования в разрезе направлений (специальностей, профессий);
- уровень жизни и образовательные потребности населения;
- экономические условия, необходимые для развития направлений (специальностей, профессий) профессионального образования и областей научных знаний.

Оценка влияния внешних условий на развитие СМК ПВГУС осуществляется с применением следующих инструментов:

- модели контроля за соблюдением ПВГУС условий ведения образовательной деятельности, предусмотренных лицензионными требованиями и нормативами, федеральными государственными образовательными стандартами (далее – ФГОС ВО, ФГОС СПО), федеральными государственными требованиями (далее – ФГТ);
- модели контроля деятельности ПВГУС в рамках государственной аккредитации;
- модели контроля деятельности ПВГУС в рамках мониторинга показателей эффективности деятельности Университета;
- независимой общественной и профессионально-общественной аккредитации;
- сертификации на соответствие требованиям.

Основной мотивацией, требующей создания, внедрения и совершенствования СМК, является выявление и реализация внутренних резервов повышения качества образовательной, научной, инновационной и иной продукции и услуг, реализуемых Университетом.

К внутренним факторам, оказывающим влияние на развитие СМК, относятся: организационная структура управления Университетом, ресурсы (материальные, трудовые, стоимостные, информационные), имеющиеся в Университете для развития.

Выявлению внутренних ресурсов для развития СМК способствуют ежегодные мониторинги, проводимые Университетом:

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	28.11.2022
			Стр. 8 из 58

- мониторинг эффективности деятельности Университета по программам высшего образования;
- мониторинг эффективности деятельности Университета по программам среднего профессионального образования;
- мониторинг эффективности деятельности педагогических работников, в том числе профессорско-преподавательского состава;
- мониторинг содержания и качества подготовки выпускников в разрезе направлений (специальностей, профессий) с определением резервных зон развития;
- мониторинг достижений ПВГУС и его место в Национальном агрегированном рейтинге;
- отчеты руководителей структурных подразделений об эффективности деятельности по соответствующему направлению и другое.

4.2. Понимание потребностей и ожидания заинтересованных сторон

Помимо внешних и внутренних факторов, которые рассматриваются в разделе 4.1 на работу ПВГУС и реализуемую СМК могут оказывать влияние субъекты экономических и социальных отношений. Кроме того, и работа ПВГУС тоже может оказывать влияние на деятельность различных субъектов экономических и социальных отношений.

К заинтересованным внешним сторонам, которые могут оказать влияние на ПВГУС и СМК, относятся:

- Министерство науки и высшего образования РФ;
- Министерство просвещения РФ;
- Министерство образования и науки Самарской области;
- потребители продукции и услуг и их законные представители;
- поставщики продукции и услуг;
- партнеры;
- государственные организации (надзорные и контролирующие органы);
- органы государственного и муниципального управления;
- общественные организации;
- профессионально-общественные ассоциации и объединения;
- другие.

К заинтересованным внутренним сторонам ПВГУС, которые могут оказать влияние на развитие ПВГУС и СМК, относятся:

- Высшее руководство ПВГУС;
- работники (педагогические работники, научные работники, иные работники по должностям, представленным в штатном расписании);
- потребители продукции и услуг и их законные представители.

Требования заинтересованных сторон, относящиеся к СМК ПВГУС, могут проявляться:

- в явном виде - в виде требований, которые представляются в нормативных правовых документах, официальных регламентах и договорах. К ним относятся требования Министерства науки и высшего образования РФ, Министерства просвещения РФ и Министерства образования и науки Самарской области, поставщиков продукции и услуг, государственных организаций (надзорных и контролирующих органов);

- в неявном виде – в виде потребностей и ожиданий потребителей, партнеров, работников, Высшего руководства.

Выявление заинтересованных сторон и их требований необходимо для построения процессов СМК и управления рисками и возможностями.

Среди заинтересованных сторон, которые задают правила в работе ПВГУС и реализуемой СМК, то есть участвуют в формировании СМК и влияют на её работоспособность, следующие:

- Министерство науки и высшего образования РФ;
- Министерство просвещения РФ;
- Министерство образования и науки Самарской области;



- Высшее руководство ПВГУС;
- работники (педагогические и научные работники, сотрудники) ПВГУС;
- потребители продукции и услуг и их законные представители.

Среди заинтересованных сторон, которые влияют на способность ПВГУС производить образовательную, научную, инновационную и иную продукцию и услуги и задают правила их предоставления, следующие:

- Министерство науки и высшего образования РФ;
- Министерство просвещения РФ;
- Министерство образования и науки Самарской области;
- поставщики продукции и услуг;
- партнеры;
- государственные организации (надзорные и контролирующие органы);
- общественные организации;
- профессионально-общественные ассоциации и объединения.

Продукцией Университета являются:

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

- выпускник из числа обучающихся, освоивший основную профессиональную образовательную программу, программу профессионального обучения;

- слушатель программы дополнительного образования, в том числе дополнительного профессионального образования и дополнительного образования детей и взрослых;

- научная продукция - научные проекты и разработки;

- услуги - научно-технические и другие услуги;

- другие виды продукции - учебно-методические материалы (учебники, пособия и др.), монографии, научные журналы, сборники материалов конференций (тезисов, докладов и др.).

В качестве потребителей образовательных программ и результатов образовательной деятельности Университета выступают:

- абитуриенты и их законные представители;
- организации-партнеры, работодатели;
- обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального, программам высшего образования, программам профессионального обучения;

- слушатели по программам дополнительного профессионального образования;
- слушатели по программам дополнительного образования для детей и взрослых;
- педагогические работники, включая профессорско-преподавательский состав, и научные работники, руководители и работники структурных подразделений Университета.

Потребителями выпускников Университета, являются:

- работодатели;
- органы государственного и муниципального управления, общественные организации.

Другими заинтересованными сторонами продукции образовательной деятельности Университета являются:

- родственники обучающихся и выпускников (законные представители);
- юридическое лицо, предоставляющее обучающемуся место для практической подготовки;
- школы, гимназии, лицеи, колледжи и другие образовательные организации;
- поставщики ресурсов для образовательного процесса;

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 10 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. №__1__	

– работники Университета и другие.

Потребителями научной и инновационной продукции и услуг Университета являются:

– юридические лица – грантодатели, заказчики НИОКР, экспертных работ и научно-технических услуг.

Другими заинтересованными сторонами научной и инновационной продукции и услуг Университета являются:

– обучающиеся;

– органы государственного и муниципального управления, общественные организации;

– поставщики ресурсов для научного и инновационного процессов.

Понимание требований потребителей продукции и услуг Университета осуществляется в рамках процессов СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых; СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры; СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ; СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка научной и инновационной продукции и услуг.

Уровень удовлетворенности качеством предоставляемых Университетом продукции и услуг определяется посредством методов социологического исследования. Результаты анализа предоставляются заинтересованным лицам по запросу с целью улучшения деятельности по удовлетворению требований потребителей.

Проректоры несут ответственность за организацию работы и формирование документации по курируемым направлениям деятельности, определенным приказом ректора Университета по распределению полномочий среди проректоров.

Поступающие в Университет заказы от Министерства науки и высшего образования РФ, Министерства просвещения РФ, Министерства образования и науки Самарской области, физических и юридических лиц рассматриваются ректором либо проректором, курирующим соответствующий вид деятельности.

Высшим руководством Университета проводится анализ заказов и заключенных (заключаемых) договоров для того, чтобы обеспечить:

– определение требований к проектированию, разработке и реализации продукции и услуг;

– понимание требований к качеству продукции, услуг Университета со стороны заказчиков;

– разрешение разногласий между требованиями заказчика и фактическим их выполнением;

– оценку способности и возможности Университета выполнить требования заказчика.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества ПВГУС формирует и демонстрирует свою способность осуществлять:

– подготовку обучающихся по направлениям (специальностям) высшего образования и специальностям (профессиям) среднего профессионального образования в соответствии с требованиями ФГОС и ФГТ;

– научную и инновационную деятельность;

– реализацию программ дополнительного образования, включающих дополнительное профессиональное образование;

– реализации программ профессионального обучения;

– учебно-воспитательную и иные виды деятельности.

Настоящее Руководство описывает СМК Университета. Действие СМК распространяется на следующие области применения: образовательная деятельность по программам среднего профессионального, программам высшего образования, программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре, программам дополнительного образования детей и взрослых, программам

дополнительного профессионального образования, программам профессионального обучения в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности; управление научной и инновационной деятельностью; управление учебно-воспитательным процессом.

В СМК Университета вовлечены все структурные подразделения:

- высшие школы;
- факультет;
- колледж;
- кафедры;
- лаборатории;
- центры;
- административно-управленческие и учебно-вспомогательные подразделения,

обеспечивающие выполнение макропроцессов, основных и обеспечивающих процессов.

Структура процессов управления (макропроцессов), основных и обеспечивающих процессов представлена в Приложении Г, Схема взаимодействия процессов представлена в Приложении Д.

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

СМК Университета основана на процессном подходе. В соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Университет разработал, задокументировал, внедрил и реализует макропроцессы, основные и обеспечивающие процессы, постоянно улучшает результативность процессов СМК.

В Университете определены процессы по видам деятельности, необходимые для СМК (Приложение Г).

Каждый процесс имеет следующие характеристики:

- входы и выходы;
- последовательность и взаимодействие процессов;
- критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности функционирования процесса и управления им;
- ресурсы, необходимые для процесса, и их доступность;
- обязанности, ответственность и полномочия в отношении процесса;
- риски и возможности в соответствии с подразделом 6.1 Руководства;
- оценка и изменения в улучшение результатов процессов и СМК.

Университет в необходимом объеме обеспечивает:

- разработку, актуализацию и применение документированной информации для функционирования процесса;
- регистрацию и сохранность документированной информации о процессе в сроки, определенные утвержденной в Университете номенклатурой дел.

Определяются основные виды деятельности, выделяемые в рамках процесса;

- документы, регламентирующие функционирования процесса (локальные нормативные акты, документированные процедуры, информационные карты процессов);
- материальные ресурсы;
- структурные подразделения и исполнители, требуемые для функционирования процесса.

В качестве результата функционирования процесса указывается документ, мероприятие и лицо, которое является потребителем данного результата, т.е. выход одного процесса является входом другого процесса, к которому потребитель также предъявляет определенные требования.

Высшее руководство Университета обеспечивает наличие всех видов ресурсов, включая информационные ресурсы, которые необходимы для функционирования процесса и мониторинга их эффективности и результативности.

Высшее руководство Университета определяет владельцев (руководителей) процессов (далее - руководители процессов), приказом представителя руководства по качеству назначаются руководители процессов, которые планируют ожидаемые результаты вверенных им процессов, принимают меры, необходимые для их достижения и

постоянного улучшения. Руководители процессов осуществляют мониторинг, измерение и анализ результатов процессов, а также разработку корректирующих и предупреждающих действий в качестве реагирования на соблюдение действующих требований и выявленных несоответствий, и замечаний.

Полный перечень локальных нормативных актов, регламентирующих функционирование процессов, представлен на официальном сайте Университета в разделе «Система менеджмента качества» в разрезе процессов СМК Университета.

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1. Общие положения

Высшее руководство Университета представляет ректор и Ученый совет Университета, которые представляют и демонстрируют свое лидерство и приверженность СМК ПВГУС посредством:

- принятия ответственности за результативность СМК;
- установления политики и целей в области качества и их соответствие стратегическим направлениям развития ПВГУС и системы развития науки, образования и молодежной политики;
- интеграции требований СМК во все реализуемые процессы в ПВГУС;
- применения процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- обеспечения доступными ресурсами реализации СМК;
- доведения до сведения работников обязательности исполнения Руководства и требований СМК в своей деятельности;
- обеспечения достижения ожидаемых результатов, указанных в процессах СМК;
- вовлечения работников Университета в реализацию и совершенствование СМК;
- создания условий для поддержания улучшения СМК;
- поддержки руководителей структурных подразделений и назначенных уполномоченных лиц, ответственных за СМК в структурных подразделениях в демонстрации ими лидерства в зоне их ответственности;
- организации разработки и утверждения локальных нормативных актов СМК, входящих в компетенцию ученого совета;
- проведения ежегодного анализа результативности и эффективности реализуемой СМК;
- информирования общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности, достижениях и планах (программах) развития ПВГУС.

5.1.2. Ориентация на потребителя

Высшее руководство Университета (п.5.1.1.) демонстрирует приверженность в отношении ориентации на потребителей и заинтересованные стороны и обеспечивает:

- определение, понимание и выполнение требований потребителей, а также применимых законодательных и нормативных правовых требований;
- определение и рассмотрение рисков и возможностей, которые могут влиять на способность Университета повышать удовлетворенность потребителей;
- внимание к повышению удовлетворенности потребителей.

Высшее руководство Университета информируют заинтересованные стороны о результатах самообследования деятельности Университета и функционирования СМК, полученных при проведении аудитов, путем размещения информации на официальном сайте Университета.

5.2. Политика

5.2.1. Политика в области качества

Высшее руководство Университета (п.5.1.1.) определяет стратегические направления развития ПВГУС, политику в области качества.

Для разработки и актуализации Стратегии развития Университета, в том числе политики в области качества, приказом ректора создается рабочая группа, в состав

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	28.11.2022	Стр. 13 из 58
		Экз. № 7	

которой входят проректоры, члены комиссии из числа наиболее опытных руководителей структурных подразделений, участвующих в реализации основных и обеспечивающих процессов, реализуемых в Университете.

Политика в области качества рассматривается Ученым советом Университете в составе настоящего Руководства (Приложение А) с последующим утверждением Руководства приказом ректора Университета.

Политика соответствует требованиям Прогнозов долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации и Самарской области, государственной программы РФ «Развитие образования», действующего законодательства в области науки и образования, нормативным правовым документам, определяющим вектор развития Университета на среднесрочный и долгосрочный периоды.

Высшее руководство Университета (п.5.1.1.) формулирует миссию, стратегическую цель, стратегическую ставку в развитии Университета.

При разворачивании стратегии, определении политики и целей в области качества используются инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Ответственность за организацию работы по формированию и доведению политики в области качества до обучающихся и работников ПВГУС возложена ректором Университета на представителя руководства по качеству, проректоров, руководителей структурных подразделений.

5.2.2. Доведение политики в области качества

Политика в области качества является доступной, поддерживается в актуальном документированном состоянии в виде настоящего Руководства, локальных нормативных актов, являющихся обязательными для исполнения работниками Университета.

Политика в области качества доводится до сведения работников, обучающихся и заинтересованных сторон Университета через:

- решения Ученого совета Университета;
- официальный сайт Университета по свободному доступу; «Система менеджмента качества»;
- информационные стенды;
- локальные нормативные акты, определяющие процедуру реализации процессов СМК;
- приказы ректора, проректоров Университета.

Ознакомление с политикой в области качества, СМК и их исполнение является обязательным условием содержания должностных инструкций, трудовых договоров, заключаемых представителями работодателя от Университета с работниками Университета.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в Университете

Высшее руководство Университета (п.5.1.1.) определяет, доводит до работников обязанности, требования к ответственности и полномочиям для выполнения ими соответствующих трудовых функций, тем самым обеспечивая:

- соответствие СМК ПВГУС требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- достижение планируемых результатов в реализуемых процессах;
- проведение анализа результативности функционирования СМК и возможностях улучшения;
- ориентацию на удовлетворение потребностей потребителей продукции и услуг Университета в работе всех структурных подразделений;
- сохранение целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК.

Матрица распределения полномочий и ответственности за процессы СМК представлена в Приложении Е к настоящему Руководству.

Проректоры, руководители всех структурных подразделений, руководители процессов Университета участвуют в разработке, реализации и совершенствовании СМК в соответствии с должностными инструкциями, документированными процедурами и документированной информацией по соответствующим видам деятельности.

Ответственность, права и обязанности работников Университета определены в:

- положениях о структурных подразделениях;
- положении о порядке выборов и назначения на должности заведующих кафедрами, директоров высших школ/декана факультета/директора колледжа;
- должностных инструкциях;
- документированных процедурах СМК;
- локальных нормативных актах СМК ПВГУС.

Ректор Университета:

- на основании решения Ученого совета вводит своим приказом в действие Руководство, обеспечивает его внедрение на всех уровнях управления ПВГУС;
- несет ответственность за реализацию выработанной Политики в области качества, распределяет кадровые, материальные, информационные и финансовые ресурсы, обеспечивающие достижение миссии и стратегической цели развития Университета;
- ежегодно участвует в оценке эффективности и результативности СМК.

Высшее руководство Университета делегировало часть своих полномочий в рамках системы менеджмента качества на Представителя руководства по качеству, назначив его приказом. На представителя руководства по качеству помимо его должностных обязанностей возложены дополнительная ответственность и полномочия, которые определены в Функциональных обязанностях представителя руководства по качеству.

Приказом представителя руководства по качеству назначаются руководители процессов, которые несут ответственность за менеджмент вверенного им процесса во всех его аспектах – планирование, управление, обеспечение, оценка процесса и улучшение.

Руководитель процесса уполномочен:

- определять требования к входам своего процесса и их показателям;
- разрабатывать и реализовывать предупреждающие и корректирующие действия в управлении процессом, а также планировать мероприятия для реализации и улучшения процесса;
- определять ресурсы для обеспечения процесса, проведения предупреждающих и корректирующих действий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в локальные нормативные акты, регламентирующие функционирование процесса;
- оценивать и анализировать результативность процесса с целью дальнейшего его улучшения. Руководители процессов разрабатывают информационную карту соответствующего процесса на основе документированной процедуры СМК-ДП-1.8-2022 «Реализация процессного подхода».

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

Риск-менеджмент – это процесс определения, реагирования и сортировки по важности потенциальных источников риска для достижения поставленных целей. Риски необходимо тщательно проверять для того, чтобы идентифицировать наиболее значительные риски или исключить из дальнейшего анализа менее важные или незначительные риски. Целью является гарантирование сосредоточения ресурсов на наиболее важных рисках. Особенно необходимо следить затем, чтобы не упустить из виду небольшие риски, которые часто возникают, и которые имеют значительный накопительный результат.

Риск-менеджмент используется для того, чтобы действия, определенные СМК, были проактивными, превентивными, предсказуемыми и предупредительными, с целью максимального удовлетворения потребности и ожиданий потребителей продукции, услуг Университета.

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в СМК ПВГУС учитываются риски и возможности. Они рассматриваются для того чтобы:

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.		Стр. 15 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	28.11.2022	

- а) обеспечить уверенность в том, что СМК может достичь намеченные результаты;
- б) увеличить их желаемое влияние;
- в) предотвратить или уменьшить их нежелательное влияние;
- г) достичь улучшения.

Риски рассматриваются на заседаниях Ученого совета Университета при анализе результативности макропроцессов.

В планах совещаний ректората, образовательных структурных подразделений Университета предусматривается:

- обсуждение особенностей риск-менеджмента;
- анализ результатов выявления и оценивания рисков при реализации основных и обеспечивающих процессов СМК.

Управление рисками реализуется в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-1.7-2022 «Риск-ориентированное управление».

ПВГУС планирует и реализует корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий каким-либо требованиям для предупреждения повторного их возникновения. Формируемые корректирующие действия должны быть адекватными для возможных последствий выявленных несоответствий.

ПВГУС планирует и реализует предупреждающие действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия должны соответствовать недопущению возможных последствиям возникновения потенциальных несоответствий.

Основанием для проведения корректирующих и предупреждающих действий являются решения руководителей процессов, руководителей структурных подразделений на основании анализа причин возникновения:

- актуальных несоответствий (в случае обнаружения несоответствия планируются и реализуются корректирующие действия);
- потенциальных несоответствий (в случае возможного возникновения несоответствия планируются и реализуются предупреждающие действия).

К источникам информации, на основании которых может быть принято решение о разработке корректирующих и предупреждающих действий, относятся:

- результаты внутреннего аудита;
- результаты внешнего аудита;
- рекомендации, претензии, жалобы потребителей и других заинтересованных сторон;
- записи о несоответствии продукции и услуг;
- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- результаты измерения удовлетворенности потребителей;
- результаты измерения результативности процессов.

Корректирующие и предупреждающие действия предпринимаются с целью:

- демонстрации Университетом своей способности предоставлять продукцию и услуги, отвечающие требованиям действующего законодательства, нормативным правовым документам и потребителей;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения СМК, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечения соответствия требованиям действующего законодательства, нормативным правовым документам и потребителей.

Корректирующие и предупреждающие действия должны отвечать следующим требованиям:

- адекватность (соответствие корректирующих и предупреждающих действий выявленному или потенциальному несоответствию);
- выполнимость (наличие ресурсов для выполнения);
- своевременность (должны иметь четкие сроки исполнения и предусматривать конкретных исполнителей);
- обоснованность (принятие решений, основанных на фактах).

Корректирующие и предупреждающие действия реализуются в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-1.4-2022 «Корректирующие и предупреждающие действия».

6.2. Цели в области качества и планирование их достижений

В Университете устанавливаются цели в области качества, которые гармонизированы с политикой в области качества и стратегическими направлениями развития. Устанавливаются цели для соответствующих процессов, уровней, функций. Цели в области качества:

- согласуются с политикой в области качества;
- должны быть измеримы;
- учитывают применимые требования;
- связаны с обеспечением соответствия продукции и услуг (п.4.2.) и повышением удовлетворенности потребителей;
- подлежат мониторингу;
- доводятся до работников;
- актуализируются по мере необходимости.

При планировании действий по достижению целей в Университете ежегодно формируется план работы на учебный год, в котором определяется:

- что должно быть сделано;
- какие требуются ресурсы;
- кто будет нести ответственность;
- когда эти действия будут завершены;
- ожидаемые результаты.

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

Цели в области качества, определенные руководителями процессов, согласуются и утверждаются представителем руководства по качеству.

Информация о результатах достижения определенных целей в области качества содержится в приложениях к информационным картам процессов и отчетах о работе структурных подразделений за отчетный период - календарный год.

Цели в области качества ежегодно подлежат мониторингу. Оценка достижений поставленных целей в области качества осуществляется на основе расчета фактически достигнутых показателей за отчетный период - календарный год - в сравнении с их плановыми значениями в соответствии с действующими требованиями к определенному виду деятельности или процессу Университета.

Планирование развития СМК выполняется в соответствии с локальными нормативными актами, регламентирующими макропроцесс СМК-1.1.-2022 Планирование развития и анализ системы менеджмента качества.

6.3. Планирование изменений

При необходимости в документированную информацию (информационные карты процессов, локальные нормативные акты и др.) процессов СМК могут вноситься изменения. Изменения вносятся на плановой и внеплановой основе, рассматривая:

- цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;
- целостность СМК;
- доступность ресурсов;
- распределение или перераспределение полномочий, обязанностей, ответственности.

Порядок планирования деятельности в Университете отражен в информационной карте процесса СМК-1.1.-2022 «Планирование развития и анализ системы менеджмента качества».

Порядок внесения изменений в документированную информацию СМК устанавливается документированной процедурой СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией».

7. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

7.1. Ресурсы

7.1.1. Общие положения

Для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения СМК в Университете определяются и обеспечивается наличие соответствующих человеческих ресурсов, инфраструктуры, среды для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерений, а также корпоративных знаний.

7.1.2. Человеческие ресурсы

Высшее руководство Университета (п.5.1.1.) определяет и обеспечивает наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения СМК и для функционирования и управления ее процессами.

В Университете сформированы подходы к управлению качеством, реализуемые:

- Управлением внутреннего контроля;
- уполномоченными по качеству в структурных подразделениях Университета;
- руководителями процессов;
- внутренними аудиторами
- отделом качества образования.

Координирует работу службы качества представитель руководства по качеству.

Все работники Университета в своей работе руководствуются настоящим Руководством и локальными нормативными актами, регламентирующими реализацию процессов СМК.

Кадровое обеспечение деятельности ПВГУС осуществляется в соответствии с утвержденным штатным расписанием по категориям работников. Потребности в повышении квалификации работников определяются руководителями структурных подразделений на текущий учебный (календарный) год в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативных правовых актов. Планирование и утверждение плана повышения квалификации педагогических работников осуществляется в индивидуальном плане работы преподавателя и плане работы образовательного структурного подразделения на учебный год. Отчет о выполнении плана повышения квалификации педагогических работников отражается при подведении итогов выполнения индивидуального плана работы преподавателя и отчете о работе образовательного структурного подразделения на учебный год. Копии документов о повышении квалификации все работники Университета предоставляют в отдел по работе с персоналом.

Информация о руководстве, педагогическом, в том числе научно-педагогическом составе Университета, размещается на официальном сайте Университета в разделе «Сведения об образовательной организации» подразделе «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав». Должностные лица, ответственные за документирование информации о кадровом обеспечении на сайте Университета, утверждаются приказом ректора Университета или уполномоченного лица.

Ежегодно осуществляется мониторинг кадрового обеспечения ПВГУС при формировании официальной отчетности Университета по формам «Форма № 1-Мониторинг», «Форма № СПО-Мониторинг», «Форма № ВПО-1», «Форма № СПО-1» и другим формам официальной статистической отчетности, а также при проведении ежегодного самообследования деятельности Университета за прошедший (отчетный) календарный год.

7.1.3. Инфраструктура

Университет определяет, создает и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования процессов с целью достижения соответствия продукции и услуг Университета (п.4.2.) установленным требованиям.

Инфраструктура включает:

- а) здания и связанные с ними инженерные сети и системы;
- б) оборудование, включая технические и программные средства;



в) информационные и коммуникационные технологии.

К инфраструктуре Университета предъявляются требования санитарно-эпидемиологического, пожарного надзора на пригодность использования в образовательном процессе.

Требования к формированию материально-технической базы, включая учебно-лабораторную базу, формируются на основании ФГОС реализуемых и планируемых реализацию направлений (специальностей, профессий), а также на основании действующих инфраструктурных листов по компетенциям, определяемым при реализации образовательных программ среднего профессионального образования.

Содержание в надлежащем состоянии зданий, сооружений, помещений, имущества, оборудования Университета осуществляется работниками Университета и организациями-партнерами, работающими по договорам.

Управление инфраструктурой в Университете осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами, регламентирующими функционирование процесса СМК-3.2-2022 Обеспечение безопасности жизнедеятельности, СМК-3.10-2022 Управление имущественным комплексом и производственной средой.

7.1.4. Среда для функционирования процессов

В Университете определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования основных и обеспечивающих процессов. Такая среда представляет собой сочетание следующих человеческих и физических факторов:

- а) социальные (бесконфликтность, спокойствие, отсутствие дискриминации);
- б) психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита);
- в) физические (температура, влажность, освещение, гигиена, шум и др.).

В целях реализации действующего законодательства РФ об охране труда в Университете проводится планомерная и целенаправленная работа по обеспечению безопасных условий для учебы и труда соответственно обучающихся и работников.

Управление охраной труда в Университете осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами, регламентирующими функционирование процесса СМК-3.2-2022 Обеспечение безопасности жизнедеятельности, СМК-3.10-2022 Управление имущественным комплексом и производственной средой.

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений

В Университете определены и предоставляются ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов в тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия научной, образовательной и иной продукции и услуг (п.4.2.) установленным требованиям.

Для научной и инновационной продукции и услуг - это оборудование, включая технические и программные средства; лицензионное программное обеспечение; помещение и фонд научной библиотеки, в том числе собственные и заимствованные (подписные) электронные библиотечно-информационные ресурсы; помещения Университета, предназначенные для проведения научных исследований и проведения научных мероприятий.

Для образовательной продукции - образовательная программа (учебный план, календарный учебный график, рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, оценочные и методические материалы, рабочая программа воспитания, календарный план воспитательной работы, формы и порядок текущей успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации); оборудование, включая технические и программные средства, используемое в образовательной деятельности; лицензионное программное обеспечение Университета; помещение и фонд научной библиотеки, в том числе собственные и заимствованные (подписные) электронные библиотечно-информационные ресурсы; помещения Университета, предназначенные для проведения образовательного процесса.

Иная продукция и услуги - оборудование, включая технические и программные средства; лицензионное программное обеспечение Университета; помещение и фонд научной библиотеки, в том числе собственные и заимствованные (подписные) электронные



библиотечно-информационные ресурсы; помещения Университета, предназначенные для проведения внеучебных мероприятий (по реализации молодежной политики, учебно-воспитательных и иных мероприятий).

Университет обеспечивает, чтобы все предоставленные ресурсы:

- а) были пригодными для конкретного типа предпринимаемых действий по мониторингу и измерению;
- б) поддерживались в целях сохранения их пригодности для предусмотренных целей.

В Университете регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство пригодности ресурсов для мониторинга и измерения.

В тех случаях, когда прослеживаемость измерения является требованием или является важным элементом для обеспечения уверенности в правомочности результатов измерения, измерительное оборудование должно быть:

- а) откалибровано и (или поверено) через установленные периоды или перед его использованием по эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными и (или) национальными эталонами. При отсутствии эталонов база, используемая для калибровки и (или) поверки должна быть зарегистрирована и сохранена в качестве документированной информации;

- б) идентифицировано в целях установления их статуса;

- в) защищено от регулировок, повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус калибровки и последующие результаты измерений.

Для обеспечения достоверности и свидетельства соответствия качества продукции и услуг действующим требованиям в Университете проводят следующие виды мониторинга, обладающие целями, методикой измерений и критериями оценки:

1. Независимая оценка качества образования, которая включает в себя:

- а) независимую оценку качества подготовки обучающихся;
- б) независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности Университета;
- в) мониторинг эффективности деятельности ПВГУС по реализации образовательных программ высшего образования;
- г) мониторинг эффективности деятельности ПВГУС по реализации образовательных программ среднего профессионального образования;
- д) мониторинг эффективности деятельности ПВГУС по реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования;
- е) мониторинг эффективности деятельности ПВГУС научно-исследовательской деятельности;
- ж) мониторинг эффективности деятельности ПВГУС по финансово-экономической и другим видам деятельности.

2. Внутренний мониторинг, который проводится с целью внутренней оценки продукции и услуг:

- а) мониторинг качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по образовательным программам, в соответствии с требованиями ФГОС ВО, ФГОС СПО, ФГТ и других, при котором оцениваются условия, содержание, организация реализации образовательных программ;

- б) мониторинг качества образовательного процесса, при котором оценивается качество образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик по результатам текущей успеваемости, промежуточной аттестации, итоговой аттестации и т.п.;

- в) мониторинг качества подготовки, обучающихся по направлению (специальности, профессии);

- г) количественная оценка результативности функционирования процессов;

- д) количественная оценка эффективности труда педагогических и иных работников.



7.1.6. Знания Университета

Университет определяет знания, необходимые для функционирования его процессов и для достижения соответствия продукции и услуг (п.4.2.).

Для поддержания знаний Университет создает условия для обмена опытом, информацией, повышения квалификации и переподготовки работников Университета. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций Университет оценивает текущий уровень знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Знания Университета – это знания, специфические для Университета, полученные в основном из опыта. Знания – это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей Университета. Основой знаний являются:

а) внутренние источники (интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшения процессов, продукции и услуг);

б) внешние источники (государственные стандарты, профессиональные стандарты, образовательные стандарты; научное сообщество; конференции; семинары; знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков).

Требования к базовым знаниям, необходимым для функционирования процессов СМК Университета и достижения соответствия продукции и услуг Университета требованиям действующего законодательства и потребителей, установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях работников Университета.

Внутрифирменные знания формируются и поддерживаются в актуальном состоянии посредством планирования и контроля повышения квалификации работников Университета, по должностям которых предусмотрено повышение квалификации с определенной периодичностью (для педагогических работников - не реже 1 раза в 3 года) посредством реализации в ПВГУС и других образовательных организациях программ дополнительного профессионального образования (с отрывом и без отрыва от производства) в области педагогики, педагогического мастерства по профилю педагогической деятельности, информационных технологий, в области охраны труда, в том числе по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья, и другим направлениям.

Внутрифирменные знания формируются при проведении НИОКТР, научно-практических конференций (семинаров), круглых столов, форумов, участия в проектной деятельности, мастер-классах и других мероприятиях, а также в процессе изучения накопленного положительного опыта для его распространения в коллективе.

Порядок формирования внутрифирменных знаний и управление ими как важнейшим ресурсом и инструментом для достижения стратегических целей развития Университета устанавливается локальными нормативными актами, регламентирующими процессы СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ, СМК-3.1-2022 Управление персоналом.

7.2. Компетентность

В Университете определяется необходимая компетентность работников, которая влияет на результаты деятельности Университета и результативность СМК. Компетентность этих лиц обеспечивается на основе соответствующего образования, подготовки и опыта. Там, где это применимо, предпринимаются действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивается результативность предпринятых действий. В качестве предпринимаемых действий реализуются следующие:

- направление на обучение;
- проведение обучения;
- перераспределение обязанностей среди работников;
- наем лиц, обладающих необходимой компетенцией.

Университет обеспечивает регистрацию и сохранение соответствующей документированной информации как свидетельство компетентности работников.

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 21 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	28.11.2022



Результат повышения квалификации, освоения компетенции признаются в Университете в документальном виде – в форме удостоверений, свидетельств, сертификатов и других документов, предоставленных в Отдел по работе с персоналом работником.

Документальные свидетельства компетентности работников (личные дела, трудовые книжки, копии дипломов, сертификатов, удостоверений и т.п.) ведутся и сохраняются в рабочем состоянии в Отделе по работе с персоналом Университета.

Необходимая информация о руководстве и педагогических работниках размещается в режиме свободного доступа на официальном сайте Университета в соответствующем разделе «Сведения об образовательной организации» на основании требований, предъявляемых к сайту образовательной организации.

Соответствие квалификации педагогических работников и сотрудников установленным требованиям определяется конкурсным отбором и аттестационной комиссией (в случае необходимости).

В ПВГУС функционирует Центр дополнительного образования, который разрабатывает и реализует программы дополнительного профессионального образования, в том числе для повышения квалификации и переподготовки педагогических работников и иных работников, в соответствии с локальными нормативными актами, регламентирующими процесс СМК-2.5-2022. Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ.

7.3. Осведомленность

Одним из важнейших залогов успеха в достижении целей и обеспечении результативности СМК Университета является осведомленный вовлеченный персонал.

В Университете выполняются действия и мероприятия для того, чтобы работники были осведомлены:

- о политике в области качества;
- о целях в области качества,
- о своем вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности;
- о последствиях несоответствия требованиям СМК.

Осведомленность о политике и целях в области качества обеспечивается в соответствии с п.5.2.1 и 5.2.2 настоящего Руководства. Факт ознакомления работника с основными локальными нормативными актами, регламентирующими реализуемые в Университете процессы, фиксируется подписью работника в приложении к заключаемому трудовому договору при приеме на работу. Документы СМК, принятые для реализации в ПВГУС, размещены в разделе «Система менеджмента качества» на официальном сайте Университета в режиме свободного доступа. Для использования документов ограниченного пользования, размещенных на сайте Университета, работники ПВГУС имеют личные логины и пароли.

Участие работников в заседаниях Ученых советов Университета, высших школ, факультетов, педагогического совета колледжа, заседаниях кафедр, в работе каких-либо комиссий, учебно-методического и научно-технического советов, оперативных совещаниях, конференциях, семинарах и других мероприятиях повышает уровень осведомленности работников.

7.4. Обмен информацией

В Университете установлен порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к СМК и деятельности Университета, который включает определение:

- а) какая информация будет передаваться;
- б) когда будет передаваться информация;
- в) кому будет передаваться информация;
- г) каким образом она будет передаваться;
- д) кто будет передавать информацию.

Механизмы передачи информации при формировании отчетности о деятельности Университета, проведении мониторингов, сборе оперативности информации от должностных лиц определяются распорядительными актами Университета (приказами, распоряжениями, служебными записками Высшего руководства Университета).

В повестке заседаний Ученого совета Университета, заседаний советов высших школ, факультета, педагогического совета колледжа, заседаний кафедр выносятся вопросы о заслушивании отчетов о деятельности структурных подразделений, отдельных должностных лиц и направлениях их развития (работы) на краткосрочную (среднесрочную, долгосрочную) перспективу.

Представитель руководства по качеству, руководители структурных подразделений, и руководители процессов СМК Университета информируют Высшее руководство и работников о состоянии и развитии СМК на различных совещаниях, которые проводятся в плановом и внеплановом порядках. Информация о функционировании СМК Университета ежегодно обсуждается на Ученом совете Университета при подведении итогов за прошедший календарный год в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-1.6-2022 «Анализ СМК со стороны руководства».

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна работникам Университета в пределах их полномочий, а также при ознакомлении с отчетом о самообследовании деятельности Университета за прошедший календарный год, куда включаются основные показатели деятельности Университета и отчетом «Анализ СМК со стороны руководства», размещенными на сайте Университета.

Для внутреннего обмена информацией в Университете функционирует система электронного документооборота (СЭД), в которой согласуются, утверждаются и направляются для исполнения распорядительные акты, а также нормативные правовые документы и информационные материалы для ознакомления работников.

Коммуникации с внешней средой Университета осуществляются в соответствии с документированными процедурами СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией», СМК-ДП-1.5-2022 «Информирование общества».

7.5. Документированная информация

7.5.1. Общие положения

Документированная информация СМК состоит из следующих элементов:

– Руководство по качеству, включающее в себя Политику и цели в области качества;

– документированные процедуры (Приложение Ж);

– записи по качеству;

– положения о структурных подразделениях и должностные инструкции работников;

– организационно-распорядительные документы (приказы ректора, проректоров, распоряжения проректоров, директоров высших школ, деканов факультетов, директора колледжа, заведующих кафедрами);

– локальные нормативные акты Университета, структурированные по соответствующим процессам СМК.

–

7.5.2. Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации в Университете обеспечивается:

а) идентификация и описание (название, дата, разработчик (и), регистрационный номер);

б) формат (язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (бумажный и (или) электронный);

в) анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности (лист согласования).



За разработку и актуализацию локальных нормативных актов СМК несут ответственность руководители структурных подразделений, руководители процессов и проректоры, курирующие определенный вид деятельности. Документированная информация СМК идентифицируется процессу, имеет описание оснований для разработки и применения, после утверждения ей присваивается регистрационный номер и обеспечивается размещение на официальном сайте Университета в разделе «Система менеджмента качества» в структуре соответствующего процесса.

Ранее действовавшие локальные нормативные акты СМК, утратившие свою актуальность, отменяются:

– приказом ректора либо уполномоченного лица на основании решения Ученого совета Университета, если локальный нормативный акт был ранее утвержден Ученым советом Университета;

– в других случаях – приказом проректора на основании служебной записки руководителя структурного подразделения, либо руководителя процесса.

Действующим локальным нормативным актом СМК является его электронная версия (pdf), размещенная на официальном сайте Университета в разделе «Система менеджмента качества» в разрезе соответствующего процесса СМК. Оригиналы локальных нормативных актов хранятся:

- в отделе информационного обеспечения как приложение к приказу (экземпляр 1);
- у должностного лица в соответствии с утвержденной в Университете номенклатурой дел (экземпляр 2);
- в структурном подразделении / у руководителя процесса (при необходимости) (экземпляр 3).

7.5.3. Управление документированной информацией

Документированная информация СМК Университета находится под управлением в целях обеспечения:

- а) её доступности и пригодности, где и когда она необходима;
- б) её достаточной защиты от несоблюдения конфиденциальности, от ненадлежащего использования или потери целостности.

Для управления документированной информацией в Университете предусматривается:

- а) распределение, обеспечение её доступности, поиска и использование (доступ подразумевает разрешение просмотра документированной информации или разрешение просмотра с полномочиями по внесению изменений в документированную информацию);
- б) хранение и защита информации, включая разборчивость;
- в) управление изменениями (управление извещениями об изменениях, управление версиями);
- г) соблюдение сроков хранения.

Документированная информация, регистрируемая и сохраняемая в качестве свидетельств соответствия, должна быть защищена от непредумышленных изменений (СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией»).

Управление документированной информацией внутренних документов предусматривает:

- разработку, согласование, утверждение и регистрацию документа;
- формирование и хранение актуальных документов;
- рассылку актуальных документов;
- внесение и идентификацию изменений в учетные документы;
- формирование и хранение учетных документов с изменениями;
- рассылку учетных документов с изменениями;
- отмену ранее учетных документов по причинам прекращения действия.

Управление документированной информацией для внешних документов предусматривает:

- регистрацию и хранение поступившей (входящей) и исходящей документации;



– ознакомление соответствующих работников с входящими документами для исполнения или информации;

– ознакомление работников с изменениями внешней документированной информации.

Записи по качеству включают в себя:

– ежегодный отчет «Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства»;

– результаты проверки знаний, обучающихся (зачетно-экзаменационные ведомости);

– записи об образовании, навыках и опыте (стаже) персонала Университета;

– данные о ресурсах, предназначенных для реализации процессов Университета;

– записи о планировании и проведении внутренних аудитов (программа, планы, отчеты);

– анализ данных о процессах;

– управление несоответствиями;

– корректирующие и предупреждающие действия и результаты их реализации.

Взаимосвязь между документами СМК достигается путем перекрестных ссылок из разделов Руководства на его другие разделы, информационные карты процессов, документированные процедуры, должностные и иные инструкции, локальные нормативные акты СМК Университета.

Управление внутренней и внешней документированной информацией в Университете осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией». Структура документированной информации СМК ПВГУС в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 представлена в Приложении 3 к настоящему Руководству.

8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Основные и обеспечивающие процессы жизненного цикла образовательной, научной, инновационной и иной продукции и услуг, а также макропроцессы управления представлены Приложении Д.

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

Университет планирует, внедряет процессы, необходимые для выполнения требований, предъявляемых к продукции и услугам (п.4.2.) и осуществляет управление этими процессами посредством:

а) определения требований к продукции и услугам;

б) установления критериев для:

– процессов;

– продукции и услуг;

– определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия требованиям к продукции и услугам;

– управления процессами в соответствии с установленными критериями;

– определения, разработки, актуализации и применения, а также регистрирования и сохранения документированной информации в объеме, необходимом для обеспечения выполнения процессов и демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям.

При планировании в Университете выполняются следующие действия:

– учитываются требования к продукции и услугам;

– определяются потребности в разработке локальных нормативных актов, регламентирующих порядок функционирования процессов;

– устанавливаются критерии результативности реализуемых процессов;

– определяются ресурсы, необходимые для достижения соответствия предъявляемым требованиям к продукции и услугам;

– осуществляется мониторинг и измерение процессов;

– осуществляется управление процессами на основе установленных критериев.

Разработали	Проректор		Наумова О.Н.	
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 1	28.11.2022	Стр. 25 из 58



Результаты планирования ориентированы на достижение стратегических целей для каждого процесса и в целом всего Университета.

Университет управляет запланированными изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, предпринимая, при необходимости, меры по смягчению любых негативных воздействий. Запланированные изменения находятся под управлением руководителя процесса и проректора, курирующего соответствующий вид деятельности.

Университет обеспечивает управление процессов, переданных внешним организациям для реализации.

Сведения о реализуемых Университетом процессах представлены в информационных картах (далее – ИК) процессов. Ответственность за разработку ИК конкретного процесса несет руководитель процесса.

Структура документированной информации СМК ПВГУС в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 представлена в Приложении 3 к настоящему Руководству.

Записи по результатам планирования процессов жизненного цикла продукции ПВГУС поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией».

8.2. Требования к продукции и услугам

Требования к продукции и услугам Университета (п.4.2.) формируются в процессах СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых; СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры; СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ; СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка и реализация научной и инновационной продукции и услуг. В процессе исследований формируется потребительское качество продукции и услуг Университета.

8.2.1. Связь с потребителями

По всем имеющимся каналам связи с потребителями и заинтересованными сторонами, используемым руководителями процессов и руководителями структурных подразделений, обеспечивается:

- выявление требований и ожиданий к продукции и услугам Университета;
- передача информации и данных о продукции и услугах;
- обработка запросов, заказов, договоров, включая изменений к ним;
- получение отзывов о продукции и услугах, включая претензии;
- установление специальных требований к действиям, предпринимаемым в непредвиденных обстоятельствах (при необходимости).

В Университете осуществляется связь с потребителями в части:

- информирования о продукции и услугах Университета;
- взаимодействия с заинтересованными сторонами (партнерами, обучающимися, выпускниками Университета и другими);
- рассмотрения претензий к качеству продукции и услуг.

В Университете связь с потребителями осуществляется в следующих формах:

- информирование на официальном сайте Университета в сети Интернет;
- информирование в официальных группах в социальных сетях Университета в сети Интернет;

– взаимодействие с заинтересованными сторонами по профилю реализуемых образовательных программ в части проведения экспертизы содержания и качества образовательных программ, участия в работе государственных экзаменационных комиссий, рецензирования выпускных квалификационных работ, проведения практической подготовки, включая стажировки, содействия в трудоустройстве и другое;

– взаимодействие с заинтересованными сторонами по заключению и выполнению договоров на создание, внедрение научно-технической продукции, проведению опытно-



конструкторских работ, экспертизе содержания и качества научной и инновационной продукции, участию в работе редакционной коллегии научных журналов и сборников конференций, экспортной и экспертной комиссий, проведению научных мероприятий (конференций, семинаров, круглых столов, мастер-классов, конкурсов, форумов, научных кружков и другое), включая научные стажировки, и другое.

Отзывы потребителей относительно полученных продукции и услуг осуществляется в рамках процесса СМК-3.4.-2022 Внутренний и внешний обмен информацией.

Обратная связь с потребителями осуществляется по всем каналам связи Высшим руководством Университета, в том числе проректорами, курирующими соответствующие виды деятельности, ответственными лицами за работу в информационно-аналитической системе Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и других вышестоящих органов. Непосредственным исполнителем регистрации и сохранности официальной входящей и исходящей информации Университета, в том числе обеспечивающей связь с потребителями, является Отдел информационного обеспечения.

Поддержание связи с потребителями осуществляется в рамках всех основных и обеспечивающих процессов СМК Университета.

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

При определении требований к научной, инновационной, образовательной и иной продукции и услугам, которые предлагаются внутренним, внешним потребителям и заинтересованным сторонам, должно быть установлено что:

– требования к продукции и услугам определяются с учетом применимых законодательных, нормативных правовых требований, локальных нормативных актов, и они рассматриваются Университетом как необходимые;

– Университет может выполнить требования к продукции и услугам, которые он предлагает.

Основным источником определения требований к качеству образовательной продукции являются ФГОС ВО, ФГОС СПО, ФГТ, профессиональные стандарты, лицензионные требования и нормативы, критерии и требования аккредитационных и контрольно-надзорных процедур (критерии и требования государственного контроля (надзора) в сфере образования), государственной аккредитации, общественной аккредитаций, профессионально-общественной аккредитации, добровольных сертификаций, независимой оценки качества подготовки обучающихся, независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, другие).

Основным источником определения требования к научной и инновационной продукции и услугам является договор, заключенный между заказчиком и Университетом.

Ответственность за анализ и исполнение требований потребителей несут руководители соответствующих структурных подразделений Университета.

Основными методами определения удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей являются статистические методы, методы экспертных оценок (анкетирование, опрос и др.).

Университет проводит идентификацию требований потребителей, предъявляемых к производимой продукции и оказываемым услугам, в рамках процессов СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых; СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры; СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ; СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка и реализация научной и инновационной продукции и услуг; СМК-3.9-2022 Документационное сопровождение обучающихся.

8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

При анализе требований к научной, инновационной, образовательной и иной продукции и услугам руководители процессов должны убедиться, что Университет обладает способностью выполнить эти требования. Анализ проводится до принятия

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 27 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	



обязательств по поставке продукции или предоставлению услуг потребителям, чтобы учесть:

- а) требования, установленные потребителем, в том числе требования к поставке и деятельности после поставки;
- б) требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- в) требования, установленные Университетом;
- г) законодательные и нормативные правовые требования, применимые к продукции и услугам Университета;
- д) требования договора (контракта, заказа), отличающиеся от ранее сформулированных.

Если потребитель не выдвигает документированных требований, то необходимо подтвердить его требования до заключения договора либо определить их самостоятельно.

В Университете должна регистрироваться и сохраняться официальная документированная информация в отношении:

- а) результатов анализа (при наличии);
- б) любых новых требований к продукции и услугам.

8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам

Если требования к продукции и услугам были изменены, Университет обеспечивает внесение изменений в соответствующую документированную информацию и ставит соответствующих работников в известность об изменившихся требованиях.

При изменении требований действующего законодательства РФ, нормативных правовых документов в локальные нормативные акты, регламентирующие функционирование процессов Университета и документированные процедуры СМК вносятся соответствующие изменения, которые доводятся до работников Университета в форме:

- приказов ректора, проректоров по курируемым видам деятельности;
- решений Ученого совета Университета, ректората Университета;
- решений общественных советов;
- дополнительных соглашений к ранее заключенным договорам;
- служебных записок руководителей структурных подразделений для внутренних потребителей;
- размещение информации на официальном сайте Университета, официальных группах в социальных сетях Интернета.

При изменении требований действующего законодательства РФ, нормативных правовых документов к продукции и услугам Университета вносятся соответствующие изменения документированную информацию, которая доводится до внешних потребителей и заинтересованных сторон в форме:

- дополнительных соглашений к ранее заключенным договорам;
- письменных обращений, уведомлений;
- размещения информации на официальном сайте Университета, официальных группах в социальных сетях Интернета.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1. Общие положения

Университет разрабатывает, внедряет и поддерживает процессы проектирования и разработки, подходящие для обеспечения последующего производства продукции или предоставления услуги.

Основные процессы проектирования и разработки научной, инновационной, образовательной продукции и услуг разработаны, внедрены и поддерживаются в актуальном состоянии. В процессе проектирования и разработки продукции и услуг формируются показатели качества на соответствие предъявляемым требованиям.



8.3.2. Планирование проектирования и разработки

Проектирование и разработка образовательных программ, их актуализация (обновление) выполняется на плановой основе. При определении этапов и средств управления проектированием и разработками в Университете рассматриваются:

- а) характер, продолжительность и сложность работ;
- б) требуемые стадии проектирования, включая проведение анализа промежуточных результатов процесса проектирования;
- в) требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;
- г) обязанности, ответственность и полномочия должностных лиц в области проектирования;
- д) внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки продукции и услуг;
- е) необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки;
- ж) необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;
- з) требования для последующего производства продукции и услуг;
- и) уровень управления процессом, ожидаемый потребителем и другими соответствующими заинтересованными сторонами;
- к) документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

В Университете разработаны и функционируют следующие основные процессы:

- по проектированию и разработке основных образовательных программ процесс СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры;
- по проектированию и разработке дополнительных образовательных программ процесс СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых; процесс СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ;
- по проектированию и разработке научной и инновационной продукции и услуг процесс СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка и реализация научной и инновационной продукции и услуг.

8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки

Университет определяет требования, имеющие важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых продукции и услуг. При этом Университет рассматривает:

- а) функциональные и эксплуатационные требования;
- б) информацию, полученную из предыдущей аналогичной деятельности по проектированию и разработке;
- в) законодательные и нормативные правовые требования;
- г) стандарты или своды практик, которые Университет применяет;
- д) возможные последствия неудачи, связанные с характером продукции и услуг.

Входные данные должны быть адекватны целям проектирования и разработки, а также быть полными и непротиворечивыми.

Возникшие противоречия входных данных при проектировании и разработке разрешаются путем ориентации на требования действующего законодательства РФ, нормативных правовых документов, локальных нормативных актов Университета.

Университет регистрирует и сохраняет документированную информацию по входным данным проектирования и разработки (при наличии).

Входные данные фиксируются в информационных картах соответствующих процессов.

8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой

Университет применяет средства управления процессом проектирования и разработки для обеспечения уверенности в том, что:

- а) результаты, которые должны быть достигнуты, определены;
- б) проведена аналитическая работа для оценивания способности результатов проектирования и разработки выполнить требования;
- в) проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;

г) проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия продукции и услуг Университета требованиям к установленному применению или намеченному использованию;

д) предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;

е) документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Анализ, верификация и валидация имеют разные цели. Они могут проводиться отдельно или совместно.

Проектирование и разработка продукции и услуг Университета осуществляется в несколько этапов. На каждом этапе проводится анализ результатов проектирования и разработки на предмет соответствия установленным требованиям. Процесс проектирования является документированным.

Верификация проектирования и разработки выполняется на каждом его этапе. Эта деятельность проводится либо внутренними, либо сторонними экспертами. Записи по верификации проектирования и разработке поддерживаются в рабочем состоянии.

Процесс валидации проводят для обеспечения запланированных характеристик продукции и услуг. Валидация выполняется на заключительных этапах проектирования и разработки продукции и услуг и определяется локальными нормативными актами процесса СМК-ДП-1.6-2022 «Анализ СМК со стороны руководства».

8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки

Университет обеспечивает, чтобы выходные данные проектирования и разработки:

- а) соответствовали входным требованиям;
- б) были адекватными для последующих процессов производства продукции и предоставления услуг;

в) содержали требования к мониторингу и измерению, насколько это подходит по существу процесса, а также критерии приемки или ссылки на них;

г) определяли характеристики продукции и услуг, которые имеют важное значение для их целевого назначения, безопасного и надлежащего предоставления.

Университет должен регистрировать и сохранять документированную информацию по выходным данным проектирования и разработки.

Выходные данные для проектирования и разработки продукции и услуг Университета устанавливаются локальными нормативными актами, регламентирующими процессы, указанные в п.8.3.2 Руководства.

Результатом проектирования и разработки основных профессиональных образовательных программ является получение лицензии на реализацию соответствующих образовательных программ, свидетельства о государственной аккредитации, сертификатов соответствия действующим требованиям, экспертных заключений и других документов.

Результатом проектирования и разработки научной и инновационной продукции и услуг являются акты приемки-передачи продукции заказчику, издание монографии, научной статьи (тезисов) в научном журнале (сборнике материалов научных конференций), получение патента и других документов по охране результатов интеллектуальной деятельности соискателя, другие документальные подтверждения достигнутого результата.

8.3.6. Изменения в проектировании и разработке

Университет идентифицирует, анализирует и управляет изменениями, сделанными вовремя или после проектирования и разработки продукции и услуг, в той степени, которая необходима для обеспечения исключения негативного влияния на соответствие предъявляемым требованиям.

Университет регистрирует и сохраняет документированную информацию по:

- а) изменениям проектирования и разработки (протоколы заседаний комиссий, советов, кафедр, приказы ректора (проректоров) по вносимым изменениям);
- б) результатам анализов (протоколы заседаний комиссий, советов, кафедр, аналитические отчеты о деятельности структурных подразделений и должностных лиц, ежегодный отчет о самообследовании эффективности деятельности Университета);
- в) санкционированию изменений (выписки из протоколов заседаний комиссий, советов, кафедр, служебные записки руководителей структурных подразделений, приказы ректора и проректоров, распоряжения директоров высших школ/ деканов факультетов/ директора колледжа по изменениям);
- г) действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния (разработка стратегии развития Университета, планов работы структурных подразделений на плановый период, плана оперативных мероприятий в связи с производственной необходимостью, другое).

В процессе производства продукции и услуг при изменении требований к ним со стороны действующего законодательства РФ или потребителей вносятся изменения в документированную информацию, структуру, содержание, условия производства продукции и услуг, которые доводятся до заинтересованных сторон.

Результаты проектирования, а также изменения в процессе проектирования разработки, фиксируются и сохраняются в Университете в соответствии с требованиями документированных процедур СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией», СМК-ДП-1.2-2022 «Внутренний аудит», СМК-ДП-1.3-2022 «Управление несоответствиями», СМК-ДП-1.4-2022 «Корректирующие и предупреждающие действия», СМК-ДП-1.5-2022 «Информирование общества», СМК-ДП-1.6-2022 «Анализ СМК со стороны руководства», СМК-ДП-1.7-2022 «Риск-ориентированное управление», СМК-ДП-1.8-2022 «Реализация процессного подхода».

8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Университет обеспечивает соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям.

Университет определяет средства управления, применимые для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, в тех случаях, когда:

- а) продукция и услуги от внешних поставщиков предназначены для включения их в состав продукции и услуг, предлагаемых Университетом (литература, периодические издания, программное обеспечение, информационные технологии, оборудование, инструменты, компьютерная техника, мебель, оборудование и техника для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и т.п.);
- б) продукция и услуги поставляются внешними поставщиками напрямую потребителю(ям) от имени Университета (сетевое взаимодействие, онлайн-курсы и т.п.);
- в) процесс или его часть выполняется внешним поставщиком в результате принятия решения Университетом (содержание производственной среды передано на аутсорсинг, обеспечение безопасности на территории, зданиях, помещениях выполняет охранный предприятие, другое).

Университет определяет и применяет критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков, исходя из их способности выполнять процессы или поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями. Университет регистрирует и сохраняет документированную информацию об этих действиях и о любых необходимых действиях, вытекающих из оценок.



Порядок взаимодействия Университета с внешними поставщиками устанавливается локальными нормативными актами, регламентирующими процесс СМК-3.5-2022 Управление закупками и взаимодействие с поставщиками ресурсов.

8.4.2. Тип и степень управления

Университет обеспечивает соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, чтобы они не оказывали негативного влияния на способность Университета постоянно поставлять своим потребителям соответствующую продукцию и услуги.

Университет обеспечивает:

- а) управление процессами, поставляемыми внешними поставщиками;
- б) определение средств управления, которые планирует применять в отношении внешнего поставщика и поставляемых им результатов;
- в) учет возможного влияния процессов, продукции и услуг, поставляемых и управляемых внешними поставщиками, на способность Университета выполнять требования своих потребителей, действующего законодательства и нормативных правовых требований;
- г) верификацию или другие действия, необходимые для обеспечения соответствия процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, действующим требованиям.

Порядок управления процессами, продукцией и услугами, поставляемыми Университету внешними поставщиками, устанавливается локальными нормативными актами, регламентирующими процесс СМК-3.5-2022 Управление закупками и взаимодействие с поставщиками ресурсов.

8.4.3. Информация, предоставляемая внешним поставщикам

Университет обеспечивает достаточность требований для внешнего поставщика, относящихся к:

- а) поставляемым процессам, продукции и услугам;
- б) одобрению продукции и услуг, методов (процессов, оборудования), выпуска продукции и услуг;
- в) компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;
- г) взаимодействию внешнего поставщика с Университетом;
- д) управлению и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика со стороны Университета;
- е) деятельности по верификации или валидации, которые Университет или ее потребитель предполагают осуществлять на месте у внешнего поставщика.

8.5. Производство продукции и предоставления услуг

8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг

Университет осуществляет производство продукции и услуг в управляемых условиях, которые обеспечивают:

- а) доступность документированной информации, которая определяет характеристики образовательных услуг и осуществляемую деятельность, а также результаты, которые должны быть достигнуты;
- б) доступность и применение ресурсов, подходящих для осуществления мониторинга и измерений;
- в) осуществление деятельности по мониторингу и измерениям на соответствующих этапах в целях верификации соответствия процессов или их выходов критериям управления, а также соответствия продукции и услуг критериям приемки (на промежуточных этапах и на выходе);
- г) применение соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
- д) назначение компетентного персонала, включая требуемую квалификацию;

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 32 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	28.11.2022



е) валидацию и периодическую повторную валидацию способности процессов производства продукции и услуг достигать запланированных результатов в тех случаях, когда конечный выход не может быть верифицирован последующим мониторингом или измерением;

ж) выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором;

з) осуществление производства продукции и услуг и действия после их поставки потребителям (мониторинг удовлетворенности потребности и т.п.).

Под производством в Университете понимают образовательный, учебно-воспитательный, научно-исследовательский и инновационный процессы, которые имеют связи со всеми реализуемыми в Университете процессами. Высшее руководство Университета совместно с соответствующими работниками структурных подразделений осуществляет планирование и управление процессами.

К управляемым условиям процесса относятся:

- измеримые цели в области качества;
- управление документацией СМК через локальные нормативные акты, регламентирующие функционирование процесса;
- наличие необходимой документации в структурных подразделениях, относящихся к реализации соответствующих процессов;
- наличие работников, имеющих необходимые компетенции для осуществления процесса;
- наличие инфраструктуры и среды для функционирования соответствующего процесса.

На официальном сайте Университета в разделе «Система менеджмента качества» представлена документированная информация, регламентирующая основные процессы, связанные с производством продукции и услуг:

- СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых;
- СМК-2.2-2022 Прием обучающихся;
- СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры;
- СМК-2.4-2022 Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися;
- СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ;
- СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка и реализация научной и инновационной продукции и услуг;
- СМК-2.7-2022 Трудоустройство выпускников.

8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

В Университете используются способы для идентификации выходов для обеспечения соответствия продукции и услуг установленным требованиям.

Оценивание качества выпускников образовательных программ осуществляют ГЭК, утвержденные в соответствии с установленными требованиями, и итоговые экзаменационные комиссии. Процедура государственной итоговой аттестации (итоговой аттестации) осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами Университета, регламентирующими процесс СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры.

Документированная информация (протоколы заседаний ГЭК, итоговых экзаменационных комиссий) идентифицируется и сохраняется в рабочем состоянии в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Университета.

Образовательные программы Университета, кроме программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре и основных программ профессионального обучения, проходят внешнюю государственную аккредитационную экспертизу с целью подтверждения соответствия качества образования в Университете по заявленным для



государственной аккредитации образовательным программам, установленным аккредитационным показателям.

В Университете информация, связанная с образовательным процессом, идентифицирована посредством следующих позиций:

- а) шифр специальности, направления, студенческой группы;
- б) списки групп;
- в) расписание занятий;
- г) учебно-методическое обеспечение дисциплин;
- д) личные учебные карточки обучающихся;
- е) договоры об образовании (оказании платных образовательных услуг);
- ж) список профессорско-преподавательского состава и научных работников с распределением педагогической нагрузки;
- з) материально-техническая база;
- и) рабочие программы дисциплин;
- к) рабочие программы практик;
- л) рабочие программы государственной итоговой аттестации;
- м) другая информация, являющаяся обязательной для размещения на сайте Университета в разделе «Сведения об образовательной организации».

Информация, связанная с научно-исследовательским и инновационным процессом, идентифицирована посредством следующих позиций:

- а) договоры на производство научно-исследовательской продукции, выполнение работ, оказание услуг, включая техническое задание, смету;
- б) акты выполненных договоров на производство научно-исследовательской продукции, выполнение работ, оказание услуг;
- в) список научных работников, привлекаемых для выполнения договоров на производство научно-исследовательской продукции, выполнение работ, оказание услуг;
- г) перечень научных публикаций профессорско-преподавательского состава и научных работников (список трудов);
- д) заявка на грант по выполнению договора на производство научно-исследовательской продукции, выполнение работ, оказание услуг;
- е) перечень инновационной продукции и охранные документы.

Опубликование результатов НИР или отдельных частей допускается по согласованию с заказчиком.

В случае заключения договора на производство какой-либо продукции и услуг необходимые условия сохранности информации о производимой продукции и услугах отражаются в договоре.

Обеспечение сохранности результатов о произведенной продукции и услугах, соблюдение установленных правил их идентификации осуществляются ответственными исполнителями в соответствии с возложенными на них должностными обязанностями.

Работники Университета уведомляются о неразглашении информации, полученной в результате производства в Университете продукции и услуг, путем письменного ознакомления с данными требованиями в приложении к заключаемому трудовому договору.

8.5.3. Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам

Университет проявляет заботу и обеспечивает сохранность собственности потребителей продукции и услуг.

Университет несет ответственность за сохранность документов и материалов, предоставленных потребителями. К таким документам относятся:

- документы, принимаемые от абитуриентов в соответствии с перечнем документов, предусмотренных Правилами приема в ПВГУС и иными локальными нормативными актами Университета, регламентирующими процесс СМК-2.2-2022 Прием обучающихся;
- документы и информация, полученные от организаций, являющихся базами для проведения практик обучающихся (заказчиков НИОКТР), при выполнении курсовых работ (проектов), выпускных квалификационных работ, научно-исследовательских работ.

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 34 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	



Университет гарантирует потребителям и работникам Университета соблюдение законодательства РФ в части обеспечения конфиденциальности предоставленных персональных данных и обеспечение их безопасности при обработке в информационных системах персональных данных Университета.

Персональные данные обучающихся и работников хранятся и защищены в соответствии с локальными нормативными актами по обработке и защите персональных данных.

8.5.4. Сохранение

На руководителей структурных подразделений возлагается ответственность за организацию сохранности документов, определенных утвержденной в Университете номенклатурой дел.

Порядок документирования и сохранения информации устанавливается документированной процедурой СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией»

8.5.5. Деятельность после поставки

Университет выполняет действия после поставки продукции и услуг.

При определении объема деятельности рассматриваются:

- а) законодательные и нормативные правовые требования;
- б) потенциальные нежелательные последствия, связанные с продукцией и услугами;
- в) характер, использование и предполагаемое время жизни продукции и услуг;
- г) требования потребителей;
- д) обратную связь с потребителями.

Университет проводит мониторинг удовлетворенности потребителей продукции и услуг.

Университет содействует трудоустройству выпускников по окончании обучения по образовательным программам посредством заключения договоров о сотрудничестве с предприятиями (организациями) - работодателями, проведения мероприятий с привлечением работодателей будущих выпускников (проведение круглых столов, встреч с представителями компаний, участия в ярмарках рабочих мест, др.), направления выпускников на работу и других мероприятий, проводимых Центром карьеры и другими образовательными структурными подразделениями Университета.

При выполнении научно-исследовательских работ деятельность Университета после поставки выполненной работы регламентируется актом, подписанным Университетом и заказчиком, о соответствии продукции предъявляемым требованиям.

Полученная по обратной связи информация и данные о продукции и услугах Университета являются основанием для проведения анализа их качества и разработки корректирующих и предупреждающих действий, направленных на их улучшение.

Результаты работы, выполненной Университетом после поставки продукции услуг, фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями документированной процедурой СМК-ДП-1.1-2022 «Управление документированной информацией».

8.5.6. Управление изменениями

Полученная по обратной связи информация и данные являются основанием для проведения анализа содержания продукции и услуг, проверки и оценивания показателей образовательной, научно-исследовательской и инновационной, воспитательной и иной деятельности Университета на соответствие действующему законодательству РФ, нормативных правовых и локальных нормативных актов, регламентирующих тот или иной процесс. Разработанные корректирующие и предупреждающие действия направляются на улучшение качества продукции и услуг, условий их производства и поставки.

Университет постоянно отслеживает изменения в действующем законодательстве РФ, нормативных правовых актах, прежде всего, в сфере профессионального образования и науки, закупочной деятельности и других направлениях. В случае необходимости вносятся изменения в локальные нормативные акты Университета.

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 35 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	28.11.2022



8.6. Выпуск продукции и услуг

В Университете планируются и выполняются мероприятия по верификации выполнения требований к результатам производства продукции и услуг.

В отношении продукции образовательной деятельности мероприятия предусматриваются:

- учебным планом;
- матрицей сопряжения компетенций и дисциплинами учебного плана;
- календарным учебным графиком образовательной программы по формам обучения;
- расписанием государственных аттестационных испытаний;
- графиком работы итоговых аттестационных комиссий по защите итоговых аттестационных работ по программам дополнительного профессионального образования;
- нормативными правовыми и распорядительными документами вышестоящих организаций и заинтересованных сторон.

В отношении продукции и услуг научно-исследовательской и инновационной деятельности мероприятия предусматриваются:

- планом работы на учебный (календарный) год по виду деятельности;
- выполнением научных работ в сроки, предусмотренные договором на выполнение НИОКТР;
- условиями участия в грантовой деятельности, конкурсах;
- распорядительными документами вышестоящих организаций и письмами-обращениями заинтересованных сторон.

В отношении продукции и услуг воспитательной деятельности мероприятия предусматриваются:

- календарным планом воспитательной работы;
- условиями участия в грантовой деятельности, конкурсах;
- распорядительными документами вышестоящих организаций и заинтересованных сторон.

Документированная информация о продукции услугах Университета идентифицируется соответствующими должностными лицами в соответствии с утвержденной в Университете номенклатурой дел и сохраняется в рабочем состоянии в соответствии с утвержденными сроками хранения информации.

8.7. Управление несоответствующими выходами

В Университете обеспечивается идентификация и управление результатами процессов, которые не соответствуют установленным требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования.

В Университете предпринимаются действия, исходя из характера несоответствия требованиям и его влияния на достижение соответствия продукции и услуг действующим требованиям. Управление несоответствующей продукцией и услугами выполняется в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-1.3-2022 «Управление несоответствиями».

В отношении несоответствующих результатов в Университете осуществляются одно или несколько из следующих действий:

- а) коррекция;
- б) отделение, ограничение распространения или приостановка поставки продукции или услуг;
- в) информирование потребителя;
- г) получение разрешения на приемку с отклонением.

После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям подвергается верификации.

В Университете регистрируется и сохраняется документированная информация, которая:

- а) описывает несоответствие;
- б) описывает предпринятые действия;



в) описывает полученные разрешения на отклонение;

г) указывает полномочный орган или должностное лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия.

Работники Университета при выборе предпринимаемых действий по выявленным несоответствиям полученных результатов руководствуются локальными нормативными актами, регламентирующими соответствующие процессы, а также:

- приказами (распоряжениями) ректора Университета по результатам внешнего и внутреннего аудита СМК;
- приказами (распоряжениями) ректора Университета по результатам внутреннего контроля за соблюдением действующих требований;
- распоряжениями директоров высших школ/деканов факультетов/директора колледжа по результатам внутривузовских аудитов СМК;
- решениями Ученого совета Университета, Ученых советов высших школ и факультетов, педагогического совета колледжа по результатам анализа реализации процессов при выявлении несоответствующих результатов.

В Университете реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие обучающихся;
- несоответствие работников;
- несоответствие ресурсов для реализации образовательной, научно-исследовательской и инновационной, воспитательной и другой деятельности.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информация (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- результаты внутренних аудитов;
- результаты текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации (итоговой аттестации);
- результаты внешних аудитов (сертификации), в том числе в ходе государственной аккредитации.

Способы решения вопроса по устранению несоответствий, перечень и виды возможных несоответствий и другие особенности работы с несоответствиями устанавливается документированной процедурой СМК-ДП-1.3-2022 «Управление несоответствиями».

9. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

В Университете осуществляется деятельность по мониторингу, измерению, анализу и оценке результативности процессов.

В Университете определяется и планируется:

- а) что подлежит мониторингу и измерениям;
- б) методы мониторинга, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- в) когда должны проводиться мониторинг и измерения процессов и результатов;
- г) когда результаты мониторинга должны быть проанализированы и оценены.

В Университете оцениваются результаты деятельности и результативность СМК. Документированная информация как свидетельство полученных результатов регистрируется и сохраняется.

Университет определяет, собирает и анализирует следующую информацию:

- результаты внешних и внутренних аудитов;
- информацию, полученную при проведении социологических исследований, в том числе об удовлетворенности потребителей продукцией и услугами Университета;
- информацию о степени достижения целей в области качества, в том числе в разрезе реализуемых процессов.

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 37 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	28.11.2022

Для демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов руководители процессов проводят ежегодное измерение вверенного ему процесса в рамках оценки результативности процессов. Условия проведения данной оценки отражены в документированной процедуре СМК-ДП-1.6-2022 «Анализ СМК со стороны руководства».

Если в результате реализации процесса запланированные результаты не достигнуты, то формируются корректирующие и предупреждающие действия, осуществляется контроль и учет их выполнения.

Мониторинг функционирования процессов проводится при проведении внутреннего аудита в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-1.2-2022 «Внутренний аудит».

9.1.2. Удовлетворенность потребителей

Университет проводит регулярно мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется по результатам:

- отчетов руководителей структурных подразделений, заслушанных на заседаниях Ученых советов Университета, высших школ, факультетов, педагогического совета колледжа;
- опроса потребителей продукции и услуг, в том числе в форме онлайн на официальном сайте Университета и СДО Moodle;
- анализа жалоб и претензий, поступивших в письменном виде в адрес Университета;
- предложений, благодарственных писем, грамот, материалов СМИ об Университете и других документов.

Изучение требований потребителей продукции и услуг осуществляется в рамках процесса СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых; СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры; СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ; СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка и реализация научной и инновационной продукции и услуг. В рамках этих же процессов осуществляется измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в информационных картах указанных процессов.

9.1.3. Анализ и оценка

В Университете выполняется анализ и оценка данных и информации, полученные в ходе мониторинга и измерения. Проводится анализ и оценка промежуточных результатов и выходных данных по реализуемым процессам в плановом и внеплановом порядке в случае возникшей необходимости.

Сбор, регистрация и анализ данных проводятся с целью получения достоверной информации о качестве продукции и услуг Университета, результативности процессов СМК.

Ответственность за организацию работ по сбору, регистрации и анализу данных о качестве продукции и услуг возложена на проректоров по курируемым видам деятельности Университета.

Ответственность за достоверность данных о качестве и своевременность их предоставления возложена на руководителей структурных подразделений.

Полученная информация о качестве используется для:

- оценки качества продукции и услуг в определенный момент времени и в динамике;
- подтверждения требуемого уровня качества продукции и услуг;
- проведения анализа причин выявленных несоответствий и разработки мер корректирующих воздействий;



- оценки качества работы структурных подразделений Университета;
- оценки качества работы работников Университета;
- анализа и систематизации претензий, замечаний и предложений, получаемых от потребителей продукции и услуг.

Результаты анализа, требующие оперативного решения, направляются ректору (проректорам) и рассматриваются на оперативных совещаниях, заседаниях ректората, проректоров, директоров высших школ, деканов факультетов, директора колледжа, заседаниях кафедр, Ученых советов Университета/высших школ/факультетов, педагогического совета колледжа, общественных советов.

По результатам рассмотрения информации о качестве принимаются решения в виде:

- приказов ректора;
- приказов и распоряжений проректоров;
- постановлений заседаний.

Предоставление данных о качестве продукции и услуг Университета для внешней экспертизы производится по разрешению ректора (проректора) в соответствии с предоставленной программой проверки либо по требованиям заказчиков (работодателей).

9.2. Внутренний аудит

В Университете проводятся внутренние аудиты для получения информации о том, что СМК Университета:

- а) соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, нормативных правовых документов и локальных нормативных актов;
- б) результативно внедрена и функционирует.

Внутренний аудит проводится в соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

Программа внутренних аудитов на календарный год утверждается приказом представителя руководства по качеству и размещается на официальном сайте Университета. Программа аудитов разрабатывается с учетом важности проверяемых процессов, изменений, оказывающих влияние на деятельность Университета. В программу внутреннего аудита ежегодно включаются все структурные подразделения Университета.

Проверки проводятся аудиторскими группами, в которые входят компетентные работники Университета, которые обеспечивают объективность и беспристрастность процесса аудита, являются административно независимым от проверяемых должностных лиц и структурных подразделений, владеют знаниями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Информация о результатах аудита передается руководителю проверяемого структурного подразделения, курирующему проректору и представителю руководства по качеству. По результатам аудита разрабатываются и реализуются корректирующие и предупреждающие действия.

Документированная информация как свидетельство реализации программы внутренних аудитов и полученных результатов регистрируется и сохраняется. Внутренний аудит проводится в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-1.2-2022 «Внутренний аудит».

9.3. Анализ со стороны руководства

9.3.1. Общие положения

Высшее руководство Университета ежегодно проводит анализ СМК в целях обеспечения её пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением развития Университета.

9.3.2. Входные данные для анализа со стороны руководства

Анализ СМК со стороны руководства планируется и включает в себя рассмотрение:

- а) статуса действий по результатам предыдущих анализов СМК со стороны руководства;
- б) изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 39 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 1	



в) информации о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся:

– к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;

- степени достижения целей в области качества;
- показателям процессов и соответствию продукции и услуг;
- несоответствиям и корректирующим действиям;
- результатам мониторинга и измерений;
- результатам аудитов;
- результатам деятельности внешних поставщиков;

г) достаточности ресурсов;

д) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;

е) возможностям для улучшения.

Порядок анализа СМК Университета проводится в соответствии с локальными нормативными актами, регламентирующими процесс СМК-ДП-1.6-2022 «Анализ СМК со стороны руководства».

При проведении анализа:

– оценивается выполнение мероприятий, запланированных на отчетный период по итогам предыдущего анализа СМК и актуальных направлений на плановый период;

– анализируется информация, поступающая от потребителей продукции и услуг Университета;

– оцениваются результаты внешних и внутренних аудитов СМК, разработанных и реализованных корректирующих и предупреждающих действий;

– оценивается выполнение политики и достижение целей в области качества;

– анализируются изменения, которые повлияли на достигнутые результаты СМК;

– анализируется соответствие продукции и услуг требованиям действующего законодательства, нормативных правовых документов, локальных нормативных актов Университета.

На основе отчета Ученый совет Университета дает оценку результативности и эффективности СМК, а также анализирует и актуализирует (при необходимости) Политику и цели Университета в области качества и планируемые ресурсы.

9.3.3. Результаты (выходы) анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа СМК со стороны руководства включают решения и действия, относящиеся:

а) к возможностям для улучшения;

б) любым изменениям СМК;

в) потребности в ресурсах.

Документированная информация как свидетельство результатов анализа СМК со стороны руководства регистрируется и сохраняется в форме отчета и записи в протоколе Ученого совета Университета.

10. УЛУЧШЕНИЯ

10.1. Общие положения

В Университете определяются и выбираются возможности для улучшения и осуществляются необходимые действия для выполнения требований заинтересованных сторон и повышения удовлетворенности потребителей, которые включают:

а) улучшение качества продукции и услуг образовательного, воспитательного, научно-исследовательского, инновационного и иных процессов в целях выполнения действующих требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;

б) коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;

в) улучшение результатов деятельности и результативности СМК Университета.

Для демонстрации соответствия качества продукции и услуг, постоянного повышения эффективности и результативности СМК Университет на основе проводимых мониторингов, измерений, анализа процессов планирует их улучшение.

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 40 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. №__Z__	



10.2. Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, Университет:

а) реагирует на данное несоответствие и насколько это применимо:

– предпринимает действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;

– предпринимает действия в отношении последствий данного несоответствия;

б) оценивает необходимость действий по устранению причин данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:

– анализа несоответствия,

– определения причин, вызвавших появление несоответствия;

в) -определения наличия аналогичного несоответствия или возможности его возникновения где-либо ещё;

г) выполняет все необходимые действия;

д) анализирует результативность каждого предпринятого корректирующего действия;

е) актуализирует при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования;

ж) вносит при необходимости изменения в СМК Университета.

Корректирующие действия соответствуют последствиям выявленных несоответствий. Корректирующие действия проводятся для устранения причин обнаруженного несоответствия.

Ответственность за разработку, проведение и контроль корректирующих действий распределяется следующим образом:

– на уровне высших школ/факультетов/колледжа и кафедр – соответственно директора высших школ/деканы факультетов/директор колледжа и заведующие кафедрами, педагогические работники;

– на уровне Университета – проректоры, руководители структурных подразделений.

Потребность в проведении корректирующих и предупреждающих действий определяется по результатам:

– анализа рекламаций и сообщений потребителей о несоответствии качества продукции и услуг предъявляемым требованиям;

– анализа мониторинга, измерения, оценки показателей качества продукции и услуг;

– проведения внутренних и внешних аудитов.

Разработка и проведение корректирующих и предупреждающих действий осуществляется в соответствии с СМК-ДП-1.4-2022 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Эффективность корректирующих и предупреждающих действий определяется в соответствии с СМК-ДП-1.4-2022 «Корректирующие и предупреждающие действия» и СМК-ДП-1.6-2022 «Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства».

Способ решения вопросов по несоответствиям, перечень и виды возможных несоответствий и другие особенности работы с несоответствиями устанавливается документированной процедурой СМК-ДП-1.3-2022 «Управление несоответствиями».

В Университете регистрируется и сохраняется документированная информация как свидетельство характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий, а также результатов корректирующих действий.

10.3. Постоянное улучшение

Высшее руководство и работники Университета выполняют действия по постоянному улучшению пригодности, адекватности и результативности СМК Университета.

Для постоянного повышения результативности СМК Университет использует политику и цели в области качества, результаты внешних и внутренних аудитов, анализ

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 41 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	
		28.11.2022	

данных о качестве продукции и услуг, корректирующие и предупреждающие действия, анализ СМК со стороны руководства.

Результаты анализа и оценки, выходные данные анализа СМК со стороны руководства рассматриваются для определения наличия потребностей и возможностей, требующих рассмотрения в качестве мер, связанных с постоянным улучшением процессов СМК Университета.



ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Руководству по качеству СМК-РК-2022

от 30.11.2022 № 83/07

Начальник управления
правового обеспечения

М.Н. Билякаева

И.о. начальника отдела
информационного обеспечения

Е.М. Грузина

Помощник проректора

А.Ю. Долгополова

Разработали:

Проректор

О.Н. Наумова

**Политика в области качества
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Поволжский государственный университет сервиса» (Университет сервиса)**

Миссия Университета сервиса - создавать знания и технологии, побуждать к исследованиям и творчеству, развивать сообщества, партнерства и комфортную среду для инноваций.

Стратегическая цель Университета сервиса - войти в состав ведущих научно-образовательных центров мира, специализирующихся на создании высокотехнологичных сервисных технологий и креативных инноваций для повышения уровня качества жизни людей.

Стратегическая ставка Университета сервиса:

- комплексные решения для развития индустрии туризма и гостеприимства;
- технологические, социальные и креативные инновации, интеграция цифровых технологий в сервисные процессы и услуги;
- социально-экономические исследования и разработка стратегий и программ развития территорий.

Реализуя миссию, опираясь на высокий профессионализм работников, следуя стандартам деловой и корпоративной этики, честности и единства команды, политика Университета сервиса в области качества способствует достижению стратегической цели и стратегической ставки, характеризующих высокую эффективность развития ПВГУС.

Реализацию политики в области качества мы видим в:

- постоянном улучшении системы менеджмента качества и её соответствии действующим требованиям;
- систематическом изучении, анализе и максимальном удовлетворении потребности и ожиданий заинтересованных сторон в продукции и услугах Университета сервиса;
- вовлечении работников Университета сервиса в мониторинг, измерение, анализ, оценку и решение проблем в области управления качеством и улучшения функционирования реализуемых в университете процессов в условиях влияния внешней и внутренней среды, оптимизации ресурсного обеспечения;
- принятии решений по улучшению управления качеством, опираясь на факты, разработку и реализацию корректирующих и предупреждающих действий на основе риск-ориентированного мышления.

Политика Университета сервиса в области качества является доступной, поддерживается в актуальном документированном состоянии в виде Руководства по качеству, локальных нормативных актов, регламентирующих функционирование реализуемых в Университете процессов.

Высшее руководство Университета целенаправленно следует Политике в области качества, обеспечивает её соблюдение на всех уровнях управления и видах деятельности и принимает на себя ответственность за результативность системы менеджмента качества.

Термины и определения

Аудит - систематический, независимый и документируемый процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

Валидация - подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Взаимодействие - вовлечение и вклад в деятельность для достижения общих целей.

Видение организации - стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированное высшим руководством.

Вовлечение - участие в деятельности, событии или ситуации.

Выход для процесса - выходы других процессов.

Высшее руководство - лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

Заинтересованная сторона - лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

Законодательное требование - обязательное требование, установленное законодательным органом.

Инфраструктура - система зданий, сооружений, инженерных сетей, оборудования, а также структур, предоставляющих услуги, необходимых для функционирования организации.

Качество - степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

Критерии аудита - совокупность политик, процедур или требований, используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств.

Менеджмент - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества - менеджмент применительно к качеству.

Миссия организации - предназначение существования организации, сформулированное высшим руководством.

Несоответствие - невыполнение требования.

НИОКР (НИОКТР) - научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы.

Нормативное правовое требование - обязательное требование, установленное органом, уполномоченным законодательным органом.

Обеспечение качества - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Область аудита - объем и границы аудита.

План аудита - описание деятельности и организационных мероприятий по проведению аудита.

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Политика в области качества - политика, относящаяся к качеству.

Поставщик, провайдер - организация, предоставляющая продукцию или услугу.

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности.

Потребитель - лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

Продукция - выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Результат - выход процесса в виде продукции или услуги.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Риск - влияние неопределенности.

Свидетельство аудита - записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и являются верифицируемыми.

Система - совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих элементов.

Система менеджмента - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей.

Система менеджмента качества - часть системы менеджмента применительно к качеству.

Создание системы менеджмента качества - процесс разработки, документирования, внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Соответствие - выполнение требования.

Среда организации - сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей.

Стейкхолдер - лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

Стратегия - план достижения долгосрочной или общей цели.

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

Требование к качеству - требование, относящееся к качеству.

Улучшение - действия по улучшению результатов деятельности.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.

Услуга - выход организации, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя.

Цель - результат, который должен быть достигнут.

Цель в области качества - цель в отношении качества.

Эффективность - соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.



Сокращения

- ГОСТ – государственный стандарт
ДП – документированная экзаменационная комиссия
ИК – информационная карта
ОПОП – основная профессиональная образовательная программа
ПВГУС – Поволжский государственный университет сервиса
СМК – система менеджмента качества
Университет - Поволжский государственный университет сервиса
ФГОС ВО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
ФГОС СПО – федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования
ФГТ - федеральные государственные требования



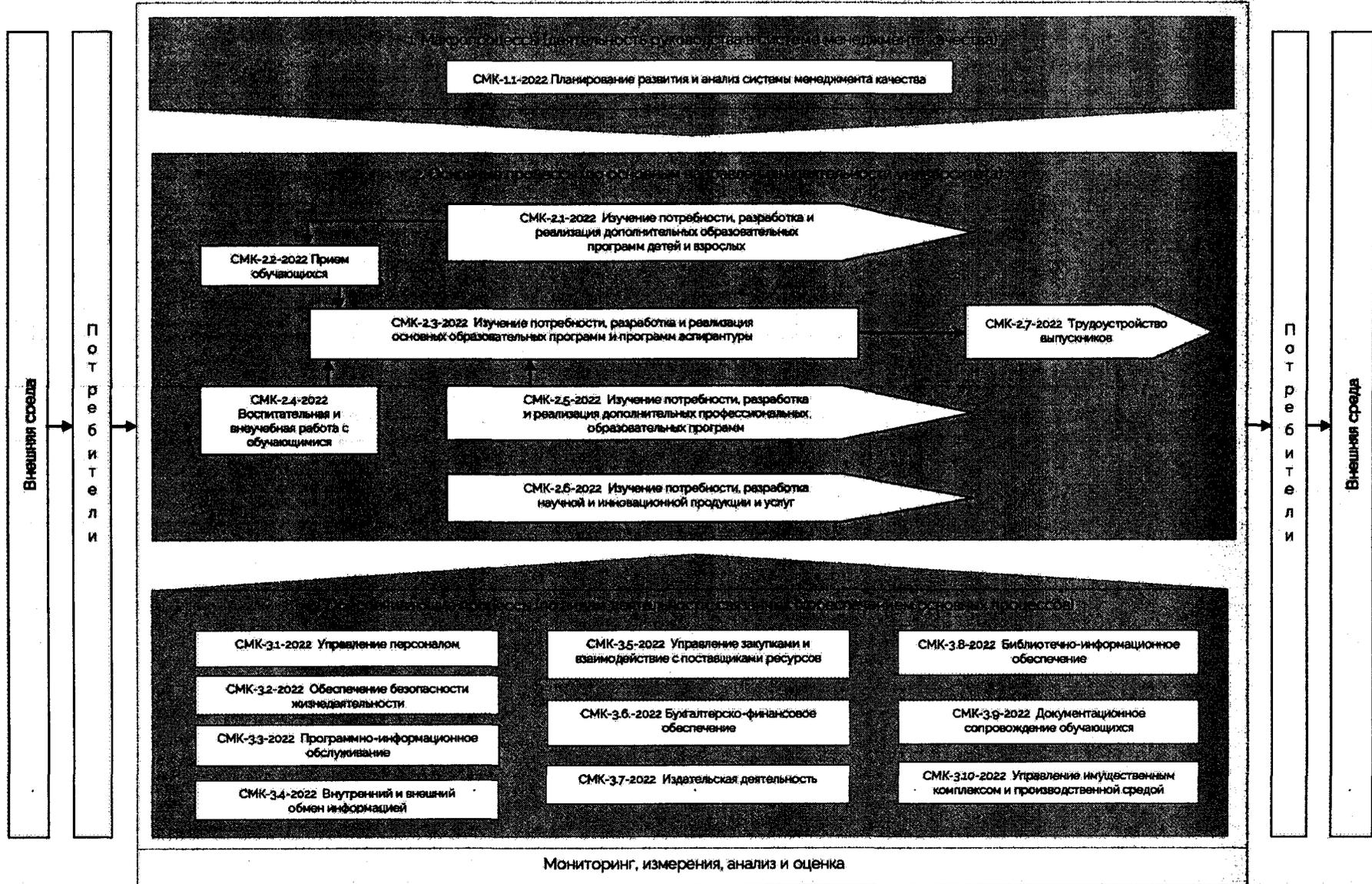
Реестр процессов университета

Код (идентификационные номера документов СМК)	Наименование процесса	Функция процесса и назначение локальных нормативных актов
1	2	3
1. Макропроцессы (деятельность руководства в системе менеджмента качества)		
СМК-1.1-2022	Планирование развития и анализ системы менеджмента качества	Разработка политики и целей в области качества университета, планирование и управление развитием университета, распределение полномочий и ответственности, планирование основных и обеспечивающих процессов
2. Основные процессы (по основным направлениям деятельности университета)		
СМК-2.1-2022	Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых	Проектирование и разработка дополнительных образовательных программ детей и взрослых (ДОП). Организация реализации ДОП: зачисление (отчисление) слушателей, расчет часов педагогической нагрузки, распределение педагогической нагрузки, составление расписания учебных занятий и другое. Обеспечение документальной информации процесса
СМК-2.2-2022	Прием обучающихся	Прием документов от абитуриентов, проведение конкурсного отбора, зачисление абитуриентов в число обучающихся университета на основные образовательные программы, обеспечение документальной информации процесса
СМК-2.3-2022	Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры	Проектирование и разработка основных образовательных программ (ООП) среднего профессионального образования (СПО), высшего образования (ВО), программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре. Организация реализации ОП: расчет часов педагогической нагрузки, распределение педагогической нагрузки, составление расписания учебных занятий и другое. Обеспечение документальной информации процесса
СМК-2.4-2022	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	Организация воспитательной работы и организация внеучебной деятельности обучающихся. Разработка и реализация рабочих программ воспитания, календарных графиков воспитательной работы, мероприятий по реализации молодежной политики. Обеспечение документальной информации процесса
СМК-2.5-2022	Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ	Проектирование и разработка дополнительных профессиональных образовательных программ (ДПОП). Организация реализации ДПОП: зачисление (отчисление) слушателей, расчет часов педагогической нагрузки, распределение педагогической нагрузки, составление расписания учебных занятий и другое. Обеспечение документальной информации процесса
СМК-2.6-2022	Изучение потребности, разработка и реализация научной и инновационной продукции и услуг	Определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к результатам научно-исследовательской инновационной деятельности университета, включая требования к научной продукции и услугам, удовлетворенности потребителей продукции и услуг, обеспечение документальной информации процесса
СМК-2.7-2022	Трудоустройство выпускников	Мониторинг, измерение, оценка, анализ трудоустройства выпускников, организация содействия в трудоустройстве выпускников, обеспечение документальной информации процесса
Разработали	Проректор	Наумова О.Н.
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 1
		28.11.2022
		Стр. 48 из 58



1	2	3
3. Обеспечивающие процессы (по видам деятельности, связанным с обеспечением основных процессов)		
СМК-3.1-2022	Управление персоналом	Обеспечение всех видов деятельности университета квалифицированными кадрами, обеспечение документальной информации процесса
СМК-3.2-2022	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Создание и обеспечение безопасных условий жизнедеятельности университета в соответствии с требованиями, обеспечение документальной информации процесса
СМК-3.3-2022	Программно-информационное обслуживание	Анализ обеспеченности всех видов деятельности компьютерной техникой и программным обеспечением, планирование и исполнение плана цифровизации реализуемых процессов, документированная информация о функционировании информационных систем и программного обеспечения университета
СМК-3.4-2022	Внутренний и внешний обмен информацией	Управление потоками внутренней и внешней информации,
СМК-3.5-2022	Управление закупками и взаимодействие с поставщиками ресурсов	Деятельность по обеспечению всех видов деятельности университета необходимыми ресурсами, обеспечение документальной информации процесса
СМК-3.6-2022	Бухгалтерско-финансовое обеспечение	Планирование и исполнение плана финансово-хозяйственной деятельности, обеспечение документальной информации финансовых операций и отчетности
СМК-3.7-2022	Издательская деятельность	Организация и осуществление редакционно-издательской деятельности, обеспечение документальной информации процесса
СМК-3.8-2022	Библиотечно-информационное обеспечение	Планирование и исполнение плана библиотечно-информационного обеспечения реализуемых образовательных программ, обеспечение документальной информации процесса. Анализ обеспеченности образовательных программ учебными и учебно-методическими материалами, планирование, экспертиза и подготовка к изданию учебно-методических материалов, размещение их в ЭБС университета
СМК-3.9-2022	Документационное сопровождение обучающихся	Мониторинг, измерение, оценка и анализ контингента (движения контингента) обучающихся, результатов их обучения, обеспечение документальной информации процесса
СМК-3.10-2022	Управление имуществом комплексом и производственной средой	Содержание имущественного комплекса, создание условий для обучения и работы, создание условий для проживания в общежитии в соответствии с требованиями, обеспечение документальной информации процесса

Последовательность и взаимодействие процессов



Матрица распределения полномочий и ответственности по обеспечению соответствия СМК ПВГУС требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Наименование процесса/ действий*	Ректор	Проректор, курирующий виды деятельности/ руководители ключевых структурных подразделений**																			Руководитель высшей школы, факультета, колледжа	Заведующий кафедрой	Преподавательский состав	Научные работники	Главный бухгалтер	Начальник управления внутреннего контроля	Владелец (руководитель) процесса	
		Основная образовательная деятельность	Проектная деятельность	Трудоустройство и управление карьерой	Управление по сопровождению обучающихся «Единый деканат»	Цифровая трансформация	Информационное обеспечение	Дополнительное профессиональное образование	Научная библиотека	Научная и инновационная деятельность	Издательско-полиграфическая деятельность	Правовое обеспечение	Комплексная безопасность	Имущественный комплекс	Отдел по работе с персоналом	Охрана труда	Организация приема	Дозовская подготовка	Отдел интегрированных коммуникаций	Внеучебная деятельность и молодежная политика								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	
Обеспечение соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015																												
Проведение мониторинга и анализа организационной среды	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	МУ	МУ	МУ	МУ	МУ	МУ
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	К	В	В	В	В	В	К / О	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	У	МУ	МУ	МУ	У	МУ, К	У, К	
Определение границ СМК, ее процессов	О	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	И	И	И	И	И	И	У	
Управление рисками	О	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	В	У	МУ	И	И	У	К	У	
Документирование информации	И	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	К / О	У	У	В	В	О	У, К	У	



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	
Обеспечение получения намеченных результатов макропроцессов																												
СМК-1.1-2022 Планирование развития и анализ системы менеджмента качества	О	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В	У / В
Обеспечение получения намеченных результатов основных процессов																												
СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых	И, К	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
СМК-2.2-2022 Прием обучающихся	И, К	И	И	И	И	У	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры	И, К	К / О	У	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
СМК-2.4-2022 Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	И, К	И	У	МУ	И	И	И	МУ	МУ	МУ	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ	И, К	И	И	И	И	И	И	К / О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка и реализация научной и инновационной продукции и услуг	И, К	И	МУ	И	И	МУ	И	МУ	МУ	К / О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
СМК-2.7-2022 Трудоустройство выпускников	И, К	И	И	К / О	МУ	И	И	МУ	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
Обеспечивающие процессы (по видам деятельности, связанным с обеспечением основных процессов)																												
СМК-3.1-2022 Управление персоналом	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
СМК-3.2-2022 Обеспечение безопасности жизнедеятельности	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
СМК-3.3-2022 Программно-информационное обслуживание	И	К / О	МУ	И	МУ	У	МУ	И	МУ	МУ	И	И	И	МУ	И	И	МУ	И	МУ	И	МУ	И	У	У	У	У	У	У



Правительственный
УНИВЕРСИТЕТ
СЕРВИСА

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Руководство по качеству СМК-ПК-2022

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29						
СМК-3.4-2022 Внутренний и внешний обмен информацией	И	У	У	У	К/О	К / МУ	К / О	К / МУ	У	У	М У	М У	МУ	МУ	У	У	К / О	У	У	У	У	У	В	В	У	И.К	У						
СМК-3.5-2022 Управление закупками и взаимодействие с поставщиками ресурсов	И	И	И	И	И	МУ	И	МУ	МУ	М У	М У	К / О	И	МУ	И	МУ	И	И	И	М У	И	И	И	И	У	И.К	У						
СМК-3.6-2022 Бухгалтерско-финансовое обеспечение	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	О	И.К	У						
СМК-3.7-2022 Издательская деятельность	И	У	И	И	И	И	И	У	МУ	У	К / О	И	И	И	И	И	И	И	М У	М У	М У	И	У	В	В	И	И.К	У					
СМК-3.8-2022 Библиотечно-информационное обеспечение	И	МУ	М У	И	И	К / О	И	МУ	К / О	М У	М У	И	И	И	И	И	И	И	М У	И	И	У	У	В	В	И	И.К	У					
СМК-3.9-2022 Документационное сопровождение обучающихся	И	У	У	У	К / О	У	И	У	И	М У	И	У	И	И	И	МУ	МУ	И	И	М У	МУ	У	У	В	В	И	И.К	У					
СМК-3.10-2022 Управление имуществом комплексом и производственной средой	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	К / О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	В	В	В	И.К	У

*Обозначения действий:

О-отвечает; У-участвует в исполнении; МУ-может участвовать; И-получает информацию;

В-выполняет в установленные сроки; К-контролирует

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.		Стр. 53 из 58
Версия 12.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 1	28.11.2022	



Перечень документированных процедур

Код (идентификационные номера документов СМК)	Название документированной процедуры
СМК-ДП-1.1-2022	Управление документированной информацией
СМК-ДП-1.2-2022	Внутренний аудит
СМК-ДП-1.3-2022	Управление несоответствиями
СМК-ДП-1.4-2022	Корректирующие и предупреждающие действия
СМК-ДП-1.5-2022	Информирование общества
СМК-ДП-1.6-2022	Анализ СМК со стороны руководства
СМК-ДП-1.7-2022	Риск-ориентированное управление
СМК-ДП-1.8-2022	Реализация процессного подхода



Структура документированной информации СМК ПВГУС
в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015

№ п/п	Пункт стандарта и содержание требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Документированная информация и свидетельства	
1	2	3	
1	4.3 Должна поддерживаться в актуальном состоянии информация об области применения СМК, включающая в себя обоснование неприменимых требований	Руководство по качеству, приказы ректора (проректоров), распоряжения директоров высших школ/декана факультета/директора колледжа, протоколы Ученых советов Университета/высших школ/факультета, общественных советов по вопросам качества	
2	4.4.2.a) Должна поддерживаться в актуальном состоянии документированная информация для поддержки функционирования процессов	Реестр процессов, локальные нормативные акты, регламентирующие процессы, матрица распределения полномочий и ответственности, информационные карты процессов	
3	4.4.2.b) Должна сохраняться документированная информация для обеспечения уверенности в том, что процессы осуществляются так, как запланировано	Отчеты владельцев (руководителей) процессов, отчеты по внутренним аудитам и контролю, отчеты по видам деятельности и утвержденным формам, первичные документы по показателям процессов	
4	5.2.2.a) Должна поддерживаться в актуальном состоянии в виде документированной информации политика в области качества	Политика в области качества в составе руководства по качеству	
5	6.2.1 Должна поддерживаться в актуальном состоянии документированная информация о целях в области качества	Цели в области качества в составе руководства по качеству, планы развития университета, высших школ, факультетов, колледжа, кафедр, других структурных подразделений	
6	7.1.5.1 Должна сохраняться документированная информация в качестве доказательства пригодности ресурсов для мониторинга и измерений	Паспорта оборудования, документы на проведение осмотров, ремонтов, проведенной проверке или калибровке, свидетельства/сертификаты о поверке	
7	7.1.5.2 Должна фиксироваться и сохраняться в качестве документированной информации основа, используемая для калибровки или верификации, в случае, когда отсутствуют стандарты измерений, имеющие прослеживаемость к международным и национальным стандартам		
8	7.2.d) Должна сохраняться соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности	Личные дела, документы об образовании, трудовые книжки, удостоверения о присвоении квалификации, повышении квалификации, переподготовке работников, документы и записи по конкурсному отбору, аттестации, записи по эффективности труда работников	
9	7.5.3.2 Должна быть идентифицирована и находиться под управлением документированная информация внешнего происхождения, определенная организацией как необходимая для планирования и функционирования СМК	Законы, Кодексы, Устав университета, ФГОСы, Профессиональные стандарты, ГОСТы, ФГТ, строительные нормы и правила, постановления Правительства РФ, постановления и приказы вышестоящих Министерств по профилю деятельности университета, документы на легитимность использования информационно-программных систем	
Разработали		Проректор	Наумова О.Н.
Версия 12.0		Кол-во экз. 2	Экз. № 1
			28.11.2022
			Стр. 55 из 58



1	2	3
10	8.1.e) Должна вестись и сохраняться документированная информация в объеме, необходимом: - для обеспечения уверенности в том, что процессы осуществляются так, как было запланировано; - для демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям к ним	Отчеты руководителей подразделений о выполнении плана работы за учебный (календарный) год, отчеты руководителей процессов по выполненным показателям и критериям за отчетный период, экспертные заключения (при необходимости) на соответствие продукции и услуг требованиям, протоколы заседаний органов управления университета, комиссий, акты приема-сдачи продукции и услуг, сертификаты соответствия, свидетельства об аккредитациях, лицензия на право ведения образовательной деятельности, информирование общества путем размещения необходимой информации на сайте университета в разделе «Сведения об образовательной организации» и других разделах
11	8.2.3.2 Необходимо фиксировать и сохранять документированную информацию, касающуюся: - результатов анализа требований, относящихся к продукции и услугам; - всех новых требований к продукции и услугам	Протоколы заседаний органов управления университета, комиссий, акты приема-сдачи продукции и услуг, согласование и утверждение локальных нормативных актов по процессам, согласование заключаемых договоров и дополнений к ним, регистрация входящей и исходящей документации, контроль исполнения поручений, приказов, распоряжений, решений органов управления университета
12	8.2.4 Должны быть внесены необходимые изменения в документированную информацию, в случае если требования к продукции или услугам изменились	Протоколы заседаний органов управления университета, комиссий, акты приема-сдачи продукции и услуг, согласование и утверждение локальных нормативных актов по процессам, решения об отмене неактуальных локальных нормативных актов, согласование дополнений и изменений к ранее заключенным договорам, регистрация входящей и исходящей документации, контроль исполнения поручений, приказов, распоряжений, решений органов управления университета
13	8.3.2.i) Должна быть документированная информация, необходимая для демонстрации того, что требования к проектированию были выполнены	Экспертные заключения (рецензии) на соответствие продукции и услуг, согласование проектов локальных нормативных актов, согласование приказов ректора (проректоров), отчеты по внутреннему аудиту СМК, отчеты по внутреннему контролю
14	8.3.3 Должна фиксироваться и сохраняться документированная информация о входных данных для проектирования и разработки	ФГОСы ВО, ФГОСы СПО, ФГТ, примерные ОП ВО и ОП СПО, профессиональные стандарты, аккредитационные показатели и критерии их оценки, государственное задание на подготовку обучающихся по уровням профессионального образования, техническое задание на выполнение НИОКТР, протоколы заседаний органов управления университета, комиссий
15	8.3.4.f) Должна сохраняться документированная информация об осуществленной деятельности по процессу проектирования	Экспертные заключения, рецензии, акты выполненных работ, протоколы заседаний органов управления университета, комиссий
16	8.3.5 Должна фиксироваться и сохраняться документированная информация о выходных данных проектирования	Протоколы заседаний органов управления университета, комиссий, утвержденные образовательные программы, утвержденная проектно-сметная документация, акты сдачи-приема выполненных НИОКТР



1	2	3
17	8.3.6 Должна сохраняться документированная информация относительно изменений в проектировании и разработке, результатов анализов, санкционирования изменений, действий, предпринятых для предотвращения негативного влияния	Протоколы заседаний органов управления университета, комиссий, дополнительные соглашения к договорам, приказы и распоряжения по изменениям
18	8.4.1 Должна сохраняться документированная информация по оценке, выбору, мониторингу показателей деятельности и переоценки внешних поставщиков	Конкурсная документация по закупкам, предложения от поставщиков, протоколы заседаний органов управления университета, комиссий, акты сдачи-приема (счета фактуры) на поставляемые ресурсы
19	8.5.1.а) Должна быть документированная информация, устанавливающая: - характеристики, производимых продукции, услуг, деятельности; - результаты, которые были достигнуты	ФГОСы ВО, ФГОСы СПО, ФГТ, примерные ОП ВО и ОП СПО, профессиональные стандарты, аккредитационные показатели и критерии их оценки, государственное задание на подготовку обучающихся по уровням профессионального образования, техническое задание на выполнение НИОКТР, протоколы заседаний органов управления университета, комиссий, ГОСТы, технические условия, технологические и административные регламенты, описание продукции и услуг, отчеты университета
20	8.5.2 Должна сохраняться документированная информация, необходимая для обеспечения прослеживаемости	Документы по сопровождению обучающихся (договора об обучении, зачетные и экзаменационные ведомости, приказы о движении контингента обучающихся, журналы учета посещаемости и успеваемости обучающихся, журналы учета справок, журналы учета документов об образовании и др.), инвентаризационные ведомости, документы на закупку, поставку, выполнение и учет сырья, материалов, продукции и услуг, другие документы
21	8.5.3 Должна сохраняться документированная информация о случаях, когда представленная потребителями или внешними поставщиками собственность была утеряна, повреждена или признана непригодной для использования	Дефектный акт, экспертные заключения специалистов, внешняя или внутренняя переписка
22	8.5.6 Должна сохраняться документированная информация о результатах анализа изменений в создании продукции и предоставлении услуг, а также о лицах, санкционировавших изменение и обо всех необходимых действиях, являющихся следствием анализа	Приказы, распоряжения, протоколы заседаний органов управления университета, комиссий за подписью ответственных лиц
23	8.6 Должна сохраняться документированная информация о выпуске продукции и предоставлении услуги, включая: - доказательства соответствия критериям приемки; - прослеживаемость лиц (а), санкционировавших (его) выпуск продукции и предоставление услуги	Список утвержденных Минобрнауки России председателей ГЭК, приказы по утверждению состава ГЭК и другие приказы, протоколы ГЭК, допуск ВКР к защите, акты внедрения, акты сдачи-приема продукции и услуг, счета-фактуры, официальные заключения, сертификаты соответствия, распоряжения, протоколы заседаний органов управления университета, комиссий за подписью ответственных лиц



1	2	3
24	8.7.2 Должна сохраняться документированная информация, которая: - описывает несоответствие; - описывает осуществленные действия; - описывает полученные разрешения на отклонение; - указывает полномочное лицо/или орган, принявшее решение об осуществлении действий в отношении несоответствия	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы, документы и записи по процессам, результаты внутренних аудитов и внутреннего контроля, уведомления (предписания, претензии) о несоответствиях, приказы, распоряжения за подписью ответственных лиц
25	9.1.1 Должна сохраняться документированная информация, служащая свидетельством полученных результатов оценки показателей функционирования и результативности СМК	Анализ СМК со стороны руководства, отчеты владельцев (руководителей) процессов, отчеты структурных подразделений о выполнении планов работы за отчетный период, протоколы заседаний органов управления университета, комиссий за подписью ответственных лиц
26	9.2.1.f) Должна сохраняться документированная информация, как свидетельство реализации программы аудита и результаты аудита	План внутреннего аудита, план внутреннего контроля, отчеты по внешнему и внутреннему аудиту, уведомления (предписания) о несоответствиях
27	9.3.3 Должна сохраняться документированная информация, служащая свидетельством результатов анализа СМК со стороны руководства	Отчеты владельцев (руководителей) процессов, протокол Ученого совета по анализу СМК со стороны руководства
28	10.2.2 Должна сохраняться документированная информация, служащая свидетельством: - характеристики несоответствия и всех последующих действий, связанных с ними; - результатов всех корректирующих действий	Отчеты о результатах внутреннего аудита, внутреннего контроля, уведомления (предписания) о выявленных несоответствиях, планы корректирующих и предупреждающих действий владельцев (руководителей) процессов по выявленным несоответствиям, отчеты владельцев (руководителей) процессов о выполнении корректирующих и предупреждающих действий