

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГАОУ ВО «МАУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Директора ФГАОУ ВО «МАУ»

М.А. Князева

2026 г.



МУРМАНСКИЙ
АРКТИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

**Руководство по качеству
ФГАОУ ВО «МАУ»**

Мурманск
2026

Лист ознакомления

Учет корректуры

Учет экземпляров

Контрольный экземпляр

Держатель контрольного экземпляра

Административный аппарат ректора

Ученые экземпляры

Содержание

1. Сокращения, обозначения и определения	6
2. Область применения	10
3. Нормативные документы.....	10
4. Среда ФГАОУ ВО «МАУ» и его филиалов.....	11
4.1. Понимание среды Университета	11
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	11
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
5.2. Политика	14
5.3. Функции, ответственность и полномочия в МАУ	15
6. Планирование	15
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей.....	15
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.....	16
6.3. Планирование изменений.....	16
7. Средства обеспечения	16
7.1. Ресурсы.....	16
7.2. Компетентность	19
7.3. Осведомленность.....	19
7.4. Обмен информацией	20
7.5. Документированная информация	20
8. Деятельность на стадии жизненного цикла услуг.....	21
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг	21
8.2. Требования к услугам	22
8.3. Проектирование и разработка образовательной услуги.....	23
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	25
8.5. Предоставление услуг	26
8.6. Выпуск продукции и услуг	28
8.7. Управление несоответствующими результатами процессов	28
9. Оценка результатов деятельности	29
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка	29
9.2. Внутренний аудит	30
9.3. Анализ со стороны высшего руководства	30
10. Улучшение	31
10.1. Несоответствия и корректирующие действия	31
10.2. Постоянное улучшение.....	31
Приложения	32

1. Сокращения, обозначения и определения

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

Внутренний аудит СМК – установление соответствия системы менеджмента качества МАУ применимым требованиям стандарта ISO 9001:2015, Конвенции ПДНВ, локальных нормативных актов.

Владелец процесса – руководитель структурного подразделения Университета (одновременно являющийся участником процесса), несущим ответственность за управление процессом, включая мониторинг процесса на всех стадиях.

База знаний МАУ-документированная информация, которая используется и предоставляется в общее пользование работникам МАУ для достижения установленных целей.

Валидация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены. Валидация осуществляется по необходимости путем анализа возможности применения продукции в конкретных условиях и оценки соответствия характеристик продукции заданным условиям. По проведении валидации делается вывод о возможности/невозможности использования продукции в конкретных условиях.

Верификация (проверка) – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены. Верификация представляет собой обязательный процесс, который осуществляется методом сравнения характеристик продукции и нормативных требований. По проведении верификации делается вывод о соответствии/несоответствии продукции заданным требованиям.

Высшее руководство – лицо или группа лиц, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне (в МАУ: ректор и проректоры по различным направлениям деятельности, директора филиалов).

Документ об образовании – документ установленной формы, подтверждающий соответствующий уровень образования и достаточную квалификацию по результатам его итоговой аттестации.

Документированная информация (документ) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Зaintересованная сторона – физическое лицо, группа лиц или юридическое лицо, от которых может зависеть либо успех организации, либо значительный риск, если их потребности и ожидания не выполняются.

Записи по качеству – регистрация в письменном или электронном виде достигнутых результатов или свидетельств осуществленной деятельности.

Инструкция – нормативный документ, с пошаговым описанием определенного процесса или действия.

Качество – степень соответствия требованиям совокупности характеристик.

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

Конвенция ПДНВ – Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками. Закрепляет международные нормы подготовки и дипломирования моряков и несения вахты; предусматривает положения, обеспечивающие надлежащее обучение и подготовку моряков, наличие достаточного опыта, навыков и квалификации, соответствие требованиям в отношении работы, возраста, состояния здоровья и

годность к выполнению своих обязанностей таким образом, чтобы обеспечить охрану человеческой жизни и сохранность имущества на море, а также защиту морской среды.

Кодекс ПДНВ - Кодекс по подготовке и дипломированию моряков и несению вахты.

Контрольный экземпляр – первый утвержденный экземпляр документа, относящийся к фонду действующих документов со всеми текущими изменениями.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия, или другой нежелательной ситуации.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерии аудита СМК – совокупность политики, процедур или требований, используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств функционирования СМК.

Мониторинг образовательной услуги – систематическое отслеживание состояния образовательной продукции/услуги, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями потребителей, выявление изменений с целью оценки качества образовательных процессов.

Мониторинг удовлетворённости потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворённости потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

Наблюдение – зафиксированное в ходе аудита СМК состояние элементов или ситуации в СМК, сохранение и/или развитие которых может привести в дальнейшем к появлению несоответствий.

Несоответствие – зафиксированное в ходе аудита СМК невыполнение требований СМК.

Несоответствующая продукция МАУ – результат, несоответствующий установленным требованиям любого процесса жизненного цикла образовательной услуги МАУ.

Нормативный документ – документ, устанавливающий требования. Нормативные документы могут относиться к деятельности или продукции.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание необходимых и достаточных условий для выполнения требований к качеству.

Область применения СМК – процессы организации, на которые распространяется работа системы менеджмента качества. То есть, область применения СМК определяет границы, в пределах которых применяется СМК, а также детали и обоснование любых исключений из требований ISO 9001.

Область применения СМК Университета – процесс довузовской подготовки и приема обучающихся, процессы подготовки обучающихся по образовательным программам СПО, ВО; а также ДПО/ПО в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

Образовательная программа (ОП) – образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, которая представлена в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

Образовательный процесс – это целенаправленный, социально обусловленный и педагогически организованный процесс развития личности обучающихся.

Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой услуги.

Обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медицинско-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Обучение – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности,

развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

Объект аудита СМК – деятельность подразделения или процесс, подвергающиеся аудиту СМК.

Объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или необходимое качество проверяемого элемента СМК и/или его параметров. Объективное свидетельство может быть получено путём осмотра, ознакомления, измерения, испытания или другими, доступными для проверки, способами.

Освидетельствование на соответствие требованиям ISO 9001:2015 – систематическая и независимая проверка с целью определения соответствия требованиям ISO 9001:2015, проводимая аккредитованными органами по сертификации систем менеджмента.

Ответственный по качеству структурного подразделения – руководитель структурного подразделения Университета, включенного в область применения СМК, отвечающий за функционирования СМК в подразделении.

Отчет по качеству – отчет о результатах выполнения мероприятий плана по качеству структурного подразделения МАУ, разработанного в соответствии с процедурой «Управление планами по качеству»

План по качеству – документ, устанавливающий последовательность мероприятий, направленных на оказание качественной образовательной услуги на уровне структурного подразделения Университета. План по качеству разрабатывается в соответствии с процедурой «Управление планами по качеству».

Политика в области качества – намерения и направление организации в области качества, официально сформулированные ее высшим руководством.

Поставщик – организация или лицо, предоставляющее продукцию/услуги.

Потребитель – лицо, получающее продукцию/услугу МАУ. Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к МАУ.

Программа аудита – совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Продукция МАУ – учебная и научная информация, переработанная в соответствии с требованиями нормативных документов в области образовательной деятельности, передаваемая обучающемуся по определенной программе на основе имеющихся в Университете условий и ресурсов.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата (намеченный результат может называться «выходом», «продукцией» или «услугой»).

Риск – влияние неопределенности. Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководство по качеству – документ, в котором описана система менеджмента качества организации.

Свидетельства аудита – записи, изложение фактов или другой информации, связанной с критериями аудита, которые могут быть проверены.

Система – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента качества – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством.

Система стандартов качества – нормативно-правовая база образовательной организации, обеспечивающая функционирование СМК.

Среда МАУ – внешняя и внутренняя среда функционирования Университета (конкретные условия или ситуации, в которых происходит развитие Университета).

Понимание среды МАУ – процесс, в рамках которого определяются факторы, которые влияют на намерения, цели и устойчивость развития Университета.

Стандарт - в данном Руководстве - ISO 9001:2015.

Структурное подразделение – часть Университета вместе с относящимися к ней работниками, определяемая приказами о закреплении индексов за структурными подразделениями.

Требования к продукции МАУ – требования, которые определены законодательством Российской Федерации в сфере образования, федеральными государственными образовательными стандартами, ISO 9001:2015, Конвенцией ПДНВ, локально-нормативными актами МАУ.

Управление качеством – часть менеджмента организации, направленная на выполнение требований к качеству.

Установленное требование – требование, которое определено нормативной документацией. Установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Цели в области качества – цели, сформулированные руководством Университета для соответствующих функций и уровней организации, определяющие направления деятельности Университета в области качества.

SWOT-анализ – метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории.

ISO 9001:2015, Стандарт – международный стандарт качества из серии стандартов ISO 9001.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – национальный стандарт Российской Федерации «Системы менеджмента качества. Требования» (идентичен международному стандарту ISO 9001:2015 «Quality management systems - Requirements»)

ГИА – государственная итоговая аттестация.

ЛНА – локальные нормативные акты.

НИР – научно-исследовательская работа (работы).

РС, Регистр – Федеральное автономное учреждение «Российский Морской Регистр Судоходства».

РФ – Российская Федерация.

СМК – система менеджмента качества.

ССК – система стандартов качества.

ВО – высшее образование.

СПО – среднее профессиональное образование.

ППС – профессорско-преподавательский состав.

УВП – учебно-вспомогательный персонал.

УТЦ – учебно-тренажерный центр.

ФАМРТ - Федеральное агентство морского и речного транспорта.

ФБУ - Федеральное бюджетное учреждение.

ФГОС ВО – федеральный государственный стандарт высшего образования по направлению или специальности.

ФГОС СПО - федеральный государственный стандарт среднего профессионального образования по направлению или специальности.

ФОС - фонд оценочных средств.

ЭИОС – электронная информационно-образовательная среда.

ФГАОУ ВО «МАУ», МАУ, Университет – федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Мурманский арктический университет».

2. Область применения

Руководство по качеству (далее Руководство) является основным документом системы менеджмента качества ФГАОУ ВО «МАУ», который устанавливает требования к менеджменту качества Университета. Руководство содержит описание процессов МАУ, локально-нормативные акты СМК, описание других вспомогательных процедур, влияющих на обеспечение высокого качества продукции и услуг.

Система менеджмента качества ФГАОУ ВО «МАУ» и его филиалов разработана в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), Конвенции ПДНВ, применяется для постоянного улучшения деятельности организации, повышения удовлетворенности потребителей, осуществления действий в отношении потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

В СМК Университета интегрирована Система стандартов качества, разработанная в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ. ССК устанавливает общие требования к процессам подготовки и дипломирования членов экипажей морских судов, программам и курсам подготовки, экзаменам и оценке, а так же к процессам управления квалификацией и опытом инструкторов и экзаменаторов.

Требования Руководства распространяются на всех работников ФГАОУ ВО «МАУ», принимающих участие в реализации процессов, включенных в область применения СМК/ССК.

3. Нормативные документы

Руководство разработано с учетом требований:

- ISO 9001:2015 «Quality management systems - Requirements» (ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования») с изменениями;
- ISO 19011:2018 «Guidelines for auditing management systems, IDT» (ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»);
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (ISO 9000:2015 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary»);
- Конвенции ПДНВ;
- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- Устава ФГАОУ ВО «МАУ»;
- нормативно-правовых актов федеральных органов исполнительной власти, касающихся вопросов среднего профессионального образования, высшего образования, а также дополнительного профессионального образования/профессионального обучения в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

4. Среда Университета и его филиалов

4.1. Понимание среды Университета

Университет регулярно проводит оценку своего ситуационного положения, определяет и оценивает внешние и внутренние факторы среды организации, которые влияют на его намерения, цели и устойчивость.

Важными факторами внешней среды Университета, оказывающими влияние на его деятельность, являются запросы и потребности международного, федерального, регионального рынков труда, нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, касающиеся вопросов среднего профессионального, высшего образования, а также дополнительного профессионального образования/профессионального обучения в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

Изменение климата на данный момент не является для организации актуальной проблемой.

В рамках оценки внутренней среды Университета рассматриваются факторы, связанные с результатами его деятельности, с условиями, созданными для улучшения качества подготовки обучающихся, для успешной деятельности работников, с организационной культурой и базой знаний.

Ежегодный анализ факторов внешней и внутренней среды организации формируется на основе оценок ситуационного положения структурных подразделений Университета, включенных в область применения СМК (SWOT-анализ). Итоги проведенного анализа учитываются при разработке мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных подразделений Университета.

Основные направления, задачи и цели функционирования Университета определяются Программой развития, утверждаемой Министерством науки и высшего образования РФ.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

МАУ определил заинтересованные стороны, имеющие отношение к СМК и их требования, относящиеся к системе менеджмента качества.

Составлен реестр заинтересованных сторон (Приложение 9), который ежегодно анализируется и пересматривается.

Определяющая роль в идентификации заинтересованных сторон и реализации их требований принадлежит высшему руководству Университета. Высшее руководство МАУ гарантирует, что запросы и ожидания потребителей и заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию предоставляемых услуг, методам контроля, и выполняются.

Мониторинг и анализ информации, касающейся требований потребителей и заинтересованных сторон, производится с помощью Процедуры СМК: «Мониторинг удовлетворенности потребителей», осуществляется при помощи ежегодно проводимого структурными подразделениями Университета и его филиалами анализа факторов внешней и внутренней среды.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

Университет определил область применения СМК на основании оценки внешних и внутренних факторов среды организации, требований и потребностей потребителей и заинтересованных сторон, производимой продукции и оказания услуг.

Система менеджмента качества ФГАОУ ВО «МАУ» распространяется на проектирование, разработку и реализацию программ высшего, среднего профессионального, дополнительного образования на уровне, соответствующем государственным и международным стандартам, включая проектирование, разработку и реализацию образовательных программ в области подготовки членов экипажей морских судов в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ.

Область применения СМК Университета включает процессы довузовской подготовки и приема обучающихся, процессы подготовки обучающихся по образовательным программам СПО, ВО, а также ДПО/ПО в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

Примечание к п. 4.3.

Основной продукцией деятельности Университета является образовательная услуга, которая имеет нематериальный характер и поэтому не требует действий по сохранению, идентификации, упаковке и т.д. Однако, все документы, образующиеся в результате образовательной, научной, воспитательной деятельности МАУ (образовательные программы, локальные нормативные акты, стандарты организации, документированные процедуры, учебные ведомости, зачетные книжки, студенческие билеты и т.п.), подлежат идентификации и обеспечению сохранности в соответствии с номенклатурой дел МАУ.

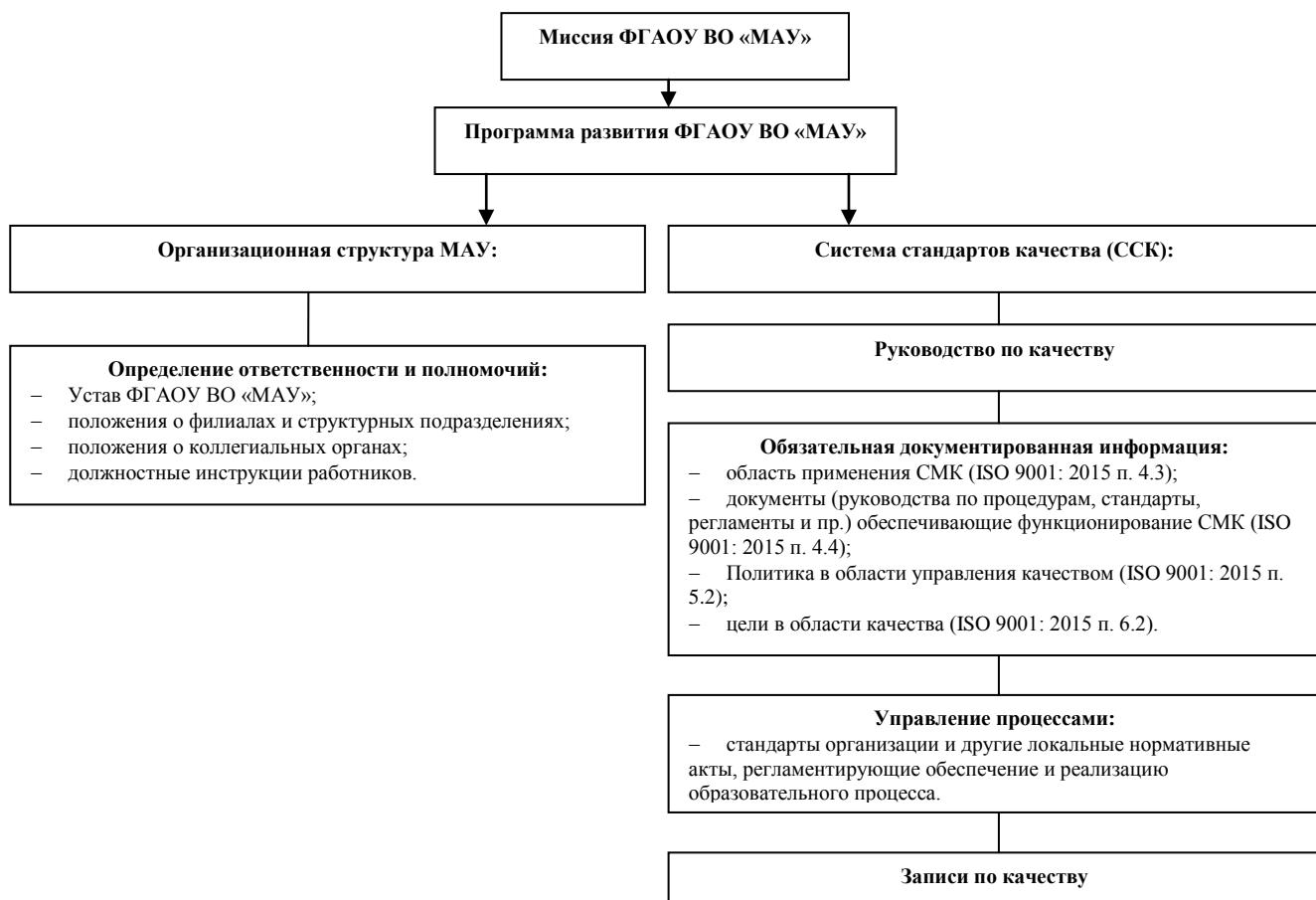
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

В соответствии с требованиями ISO 9001:2015 в МАУ разработана, внедрена и поддерживается в состоянии постоянного улучшения система менеджмента качества.

СМК Университета состоит из взаимосвязанных процессов:

- процессы высшего руководства: управление Университетом и его филиалами;
- процессы жизненного цикла услуги (основные процессы);
- обеспечивающие процессы (управление поддерживающими процессами и ресурсами);
- процессы измерения, анализа и улучшения.

Рис. 1. Структура СМК МАУ



Руководство МАУ определило процессы, необходимые для СМК Университета. В Таблице 1 приведен реестр процессов, определенный системой менеджмента качества.

Таблица 1
Реестр процессов в рамках СМК МАУ

1. Лидерство
1.1 Политика и цели в области качества
1.2 Планирование, анализ и развитие СМК
1.3 Распределение ответственности и полномочий
2. Основные процессы
2.1 Проектирование и разработка образовательных программ
2.2 Довузовская подготовка и прием обучающихся
2.3 Реализация образовательных программ

2.4 Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования/профессионального обучения в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

3. Обеспечивающие процессы

3.1 Управление персоналом и студенческим контингентом

3.2 Управление предоставлением образовательной услуги

3.3 Управление документацией (записями)

3.4 Управление закупками

4. Процессы измерения, анализа и улучшения

4.1 Мониторинг, измерение и анализ процессов

4.2 Управление несоответствиями и корректирующими действиями

4.3 Улучшение процессов

Примечание к таблице 1:

Реестр процессов филиалов МАУ может быть скорректирован в соответствии с организационной структурой, стратегическим планом развития филиала и утвержден приказом директора филиала после рассмотрения на заседании Совета филиала.

В случае расхождения в описаниях процесса, задокументированного МАУ, и действительного выполнения процесса в филиале, такой процесс (вид деятельности) должен быть задокументирован филиалом самостоятельно (разработаны Стандарты организации, Положения, регламенты, методические рекомендации и т.д.).

Гиперпроцесс обеспечения качества подготовки обучающихся представлен в приложении 1.

Состав процессов СМК на текущий период определяется на основании:

- текущих измерений требований потребителей и заинтересованных сторон;
- политики в области управления качеством, соответствующей намерениям и стратегическим направлениям деятельности Университета;
- целей в области качества, соответствующих намерениям политики в области управления качеством.

В приложениях 2-8 представлены разработанные Карты ключевых процессов СМК Университета.

5. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1. Общие положения

Высшее руководство Университета демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении СМК посредством:

- принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества (владельцы процессов в Картах процессов);
- обеспечения разработки Политики и целей в области качества, которые согласуются со средой организации и стратегическим направлением деятельности МАУ (Политика в области управления качеством, Программа развития Университета);
- содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления (Карты процессов, Реестр рисков);
- обеспечения доступности ресурсов, необходимых для СМК (Программа развития Университета, Планы финансово-хозяйственной деятельности);
- доведения до сведения работников МАУ требований потребителей, заинтересованных сторон, включая требования законодательства РФ в области образовательной

деятельности (Ученый совет, сайт Университета, внутренний чат CommFort, программа 1С документооборот КОРП);

– поддержания необходимого уровня квалификации работников Университета (Планы повышения квалификации ППС, аттестация работников);

– применения ССК в области подготовки членов экипажей морских судов в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ (внутренние и внешние аудиты, освидетельствования);

– мониторинга и анализа СМК не реже одного раза в год по итогам учебного года (Процедура «Анализ СМК со стороны высшего руководства»).

5.1.2. Ориентация на потребителей

Высшее руководство ФГАОУ ВО «МАУ» обеспечивает приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством того, что:

– требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются (Карты процессов, Реестр заинтересованных сторон, Процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей»);

– риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг, и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены (Реестр рисков, Процедуры СМК);

– в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей (Процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей», Процедура «Анализ СМК со стороны высшего руководства»).

5.2. Политика

Политика в области управления качеством ФГАОУ ВО «МАУ» разрабатывается высшим руководством, утверждается Ученым советом ФГАОУ ВО «МАУ», периодически (не менее 1 раза в год) пересматривается в зависимости от изменения контекста организации, изменения состава заинтересованных сторон и/или их требований.

Политика в области управления качеством соответствует среде организации, а так же включает в себя:

– стратегические намерения Университета, которые являются основой для установления целей в области качества;

– обязательства перед потребителями и заинтересованными сторонами повышать результативность СМК;

– ориентацию на ключевые потребности обучающихся и возможные способы удовлетворения этих потребностей в обучении.

В Политику также включены положения о приверженности МАУ достижению заявленных намерений в отношении выполнения требований Конвенции ПДНВ.

Высшее руководство придает большое значение правильному пониманию Политики всеми работниками МАУ. С этой целью она не только доводится до сведения всех работников, но и подробно разъясняется.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в МАУ

Ректор ФГАОУ ВО «МАУ» определил ответственность и полномочия среди членов высшего руководства Университета за обеспечение соответствия СМК требованиям стандарта, Конвенции ПДНВ, сохранение целостности СМК при планировании и внедрении изменений в систему менеджмента качества.

Ректор и проректоры (в соответствии с закрепленными за ними полномочиями) осуществляют текущее руководство деятельностью Университета и несут ответственность за функционирование и совершенствование СМК, куда входит:

- определение Политики в области управления качеством и обязательств по ее реализации;
- создание правовой основы для функционирования СМК путем утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов;
- выделение необходимых финансовых и материальных ресурсов для обеспечения реализации требований к качеству;
- проведение ежегодного анализа СМК.

Руководители структурных подразделений, входящих в область распространения СМК, в том числе директора филиалов, несут ответственность за качество оказания образовательной услуги, производимой продукции Университета, поддержание на достаточном уровне удовлетворенности потребителей, осуществление необходимой отчетности высшему руководству о результатах функционирования СМК и возможностях ее улучшения.

Ответственность и полномочия проректоров, руководителей структурных подразделений, директоров филиалов заявлены в должностных инструкциях, положениях о структурных подразделениях/филиалах, приказах, распоряжениях высшего руководства, других ЛНА.

Распределение обязанностей среди работников Университета, ответственность и полномочия определены в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях работников, ЛНА.

6. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

Руководство ФГАОУ ВО «МАУ» с учетом факторов внешней и внутренней среды организации, требований заинтересованных сторон определяет риски и возможности для каждого процесса Университета с целью предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния и достижения улучшения.

Примерный перечень рисков процессов СМК МАУ, источники их формирования отражены в Реестре рисков, представленном в настоящем Руководстве (Приложение 10).

Внешние и внутренние факторы среды организации, требования заинтересованных сторон, имеющих отношение к СМК МАУ, рассматриваются в ежегодных отчетах об итогах анализа факторов внешней и внутренней среды организации, сформированных на основе проведения анализов ситуационного положения в структурных подразделениях МАУ, включенных в область применения СМК.

На оперативном уровне риски и возможности определяются в рамках текущей деятельности руководителями структурных подразделений. Записи о реагировании на риски и возможности отражаются в планах работы и отчетах о работе структурных подразделений Университета и филиалов, протоколах заседаний коллегиальных органов структурных подразделений/филиалов.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижений

Высшее руководство ФГАОУ ВО «МАУ» разрабатывает Политику в области управления качеством, Программу развития МАУ, где определяет намерения, стратегические направления развития Университета, учитывает риски и возможности.

Руководители структурных подразделений МАУ, включая директоров филиалов, ежегодно устанавливают цели в области качества для структурного подразделения на текущий период с указанием мероприятий, индикаторов, сроков выполнения, ответственных за их выполнение.

Результаты достижений целей в области качества отражаются в ежегодных отчетах по качеству структурных подразделений/филиалов.

Процесс формирования планов и отчетов по качеству регулируется ЛНА Положение «Управление планами по качеству».

6.3. Планирование изменений

Высшее руководство ФГАОУ ВО «МАУ» гарантирует сохранение целостности системы менеджмента качества при любых планируемых или реализуемых изменениях.

Изменения в СМК осуществляются в плановом порядке с оценкой рисков и возможностей. Планирование изменений в СМК предусматривает разработку мероприятий по поддержке и улучшению СМК Университета и включает в себя:

- разработку и внедрение новых процедур СМК, актуализацию существующих ЛНА;
- совершенствование существующих процессов, пересмотр и актуализацию показателей их результативности;
- пересмотр Политики в области управления качеством, ее актуализацию;
- пересмотр существующего набора заинтересованных сторон и их требований.

Планирование мероприятий, связанных с изменениями, осуществляется с установлением сроков исполнения, ответственных, описанием необходимых ресурсов и критерии оценки эффективности результатов.

7. Средства обеспечения

7.1. Ресурсы

7.1.1. Общие положения

Для поддержания и постоянного улучшения СМК, повышения удовлетворенности потребителей и реализации требований заинтересованных сторон Университет обеспечивает себя необходимыми ресурсами, а именно:

- человеческие ресурсы (работники Университета);
- инфраструктура (здания и связанные с ними инженерные сети и системы; оборудование, в том числе - технические и программные средства; информационные и коммуникационные технологии; транспортные ресурсы);
- финансовые ресурсы.

Высшее руководство определяет потребности в ресурсном обеспечении подразделений Университета, филиалов и обеспечивает выделение ресурсов, необходимых для их функционирования, а также своевременно обновляет программное обеспечение и тренажерную базу с целью выполнения национальных и международных требований, включая требования международной Конвенции ПДНВ.

Кадровое обеспечение образовательного процесса осуществляется с учетом требований Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации, Министерства транспорта Российской Федерации и Конвенции ПДНВ.

Ежегодно осуществляется планирование, согласование и утверждение бюджета, необходимого для обеспечения деятельности Университета финансовыми и материальными ресурсами, а также для повышения результативности СМК. Выделение необходимых финансовых и материальных ресурсов для обеспечения образовательного процесса осуществляется в соответствии с годовым Планом финансово-хозяйственной деятельности МАУ, утверждаемым ректором, который учитывает:

- нормативы Министерства науки и высшего образования РФ;
- заявки от руководителей подразделений/филиалов.

7.1.2. Человеческие ресурсы (кадровое обеспечение)

Управление человеческими ресурсами в рамках СМК осуществляется согласно Трудовому законодательству РФ, Уставу ФГАОУ ВО «МАУ», Коллективному договору ФГАОУ ВО «МАУ».

Требования к персоналу определяются на стадии проектирования образовательной услуги и оформляются в трудовых договорах, должностных инструкциях.

Персонал подбирается, исходя из возложенных на МАУ задач, в соответствии с Уставом и штатным расписанием.

Работники МАУ принимаются на работу и увольняется с нее приказом ректора на основании заключенного с ними трудового договора. Заключению трудового договора на замещение должностей профессорско-преподавательского состава предшествует избрание по конкурсу на замещение соответствующей должности, согласно Регламенту деятельности Ученого совета ФГАОУ ВО «МАУ». К квалификации педагогических работников, осуществляющих подготовку членов экипажей морских судов, предъявляются также требования Конвенции ПДНВ.

Потребность в обучении, переподготовке, повышении квалификации работников Университета определяется квалификационными требованиями, установленными в должностных инструкциях и иной локальной и/или внешней нормативной документации (п. 7.2).

Ответственность за подготовку, аттестацию, повышение квалификации работников Университета несет высшее руководство и руководители структурных подразделений/филиалов МАУ, что установлено локальными нормативными актами ФГАОУ ВО «МАУ».

Записями по качеству, относящимися к управлению человеческими ресурсами, являются:

- записи в личном деле работника МАУ (об образовании и повышении квалификации);
- планы повышения квалификации;

– протоколы заседаний Ученого совета МАУ о рассмотрении кандидатур и представлении работников Университета к присвоению ученых званий, проведении конкурса на замещение должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, проведении выборов заведующих кафедрами.

7.1.3. Инфраструктура

Инфраструктура МАУ определена лицензионными требованиями к организации образовательного процесса, требованиями ФГОС ВО, ФГОС СПО и требованиями Конвенции ПДНВ к специальным помещениям и базе тренажерной подготовки членов экипажей морских судов.

Университет обладает зданиями и помещениями для организации научного и образовательного процессов, включающих аудиторный фонд, служебные помещения, общежития, столовые, буфеты, медицинские пункты, музеи, актовые залы, культурно-спортивный комплекс, спортивные залы, библиотеки, читальные залы; а также учебные лаборатории, тренажеры, освидетельствованные на соответствие техническим и эксплуатационным требованиям, установленным Конвенцией ПДНВ, приказом Минтранса РФ от 10.02.2010 г. № 32, другие сооружения научно-исследовательского комплекса, в соответствии с организационной структурой.

7.1.4. Среда для функционирования процессов

Среда для функционирования процессов Университета представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (спокойствие, бесконфликтность, отсутствие дискриминации и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

В целях обеспечения подходящей среды для функционирования процессов МАУ в Университете и его филиалах созданы специальные службы, работники, которых отвечают за состояние аудиторного фонда и других помещений, используемых в образовательной деятельности МАУ, его соответствие установленным санитарным нормам, требованиям охраны труда и пожарной безопасности.

Стандартами Университета установлены требования, которые определяют и поддерживают среду, необходимую для функционирования всех процессов МАУ и поддержания качества оказания образовательной услуги.

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений

Управление ресурсами для мониторинга и измерений в образовательном процессе заключается в управлении средствами проведения контрольных мероприятий: входного контроля, контрольных работ, тестирования, экзаменов, зачетов, защиты курсовых работ (проектов), аттестации по итогам практики, итоговой государственной аттестации и пр.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательной услуги являются фонды оценочных средств, включающие в себя: задания контрольных работ, экзаменационные билеты, тесты, балльно-рейтинговую систему оценок и прочие контрольно-измерительные материалы.

Управление ресурсами для мониторинга и измерений осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами Университета и его филиалов, регламентирующими образовательный процесс.

Записями по качеству, относящимися к данному пункту, являются:

- компоненты образовательных программ;
- методические указания по проведению текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации;
- записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава.

7.1.6. Знания организации

В ФГАОУ ВО «МАУ» создана база знаний, необходимая для обеспечения постоянного соответствия своей продукции и услуг требованиям потребителей.

База знаний Университета состоит из

внутренних источников:

- локальных нормативных актов, образовательных программ, интеллектуальной собственности Университета, программы развития Университета, планов деятельности структурных подразделений МАУ и отчетов об их реализации, информации о реализации проектов и сотрудничества Университета с другими организациями;

внешних источников:

- нормативно-правовых документов федерального и регионального уровней, ФГОС ВО, ФГОС СПО, национальных и международных стандартов, методических материалов и рекомендаций по улучшению СМК, профессиональной литературы, информации из сети интернет.

База знаний МАУ входит в структуру ЭИОС Университета, доступна работникам и обучающимся МАУ и филиалов, поддерживается на соответствующем уровне и защищена.

При рассмотрении меняющихся потребностей и тенденций, при оценке текущего уровня знаний высшее руководство Университета принимает меры по обеспечению доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Все работники Университета и филиалов имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности. С любого компьютера Университета и филиалов обеспечен доступ к базам on-line библиотек.

7.2. Компетентность

Необходимая компетентность работников Университета определяется высшим руководством, руководителями структурных подразделений и филиалов при приеме на работу, в дальнейшем обеспечивается действиями, направленными на получение требуемой компетентности: проведение обучения, стажировки, повышения квалификации, переподготовки.

Документированная информация, свидетельствующая о компетентности работников Университета, представлена документами, подтверждающими соответствие компетентности и квалификации работников (дипломы, свидетельства о повышении квалификации, сертификаты и пр.).

Необходимая компетентность работников фиксируется в должностных инструкциях, в приложениях к договорам гражданско-правового характера.

7.3. Осведомленность

Политика в области управления качеством ФГАОУ ВО «МАУ» утверждается на Ученом совете представителями коллектива Университета, доносится до всех работников путем размещения на сайте ФГАОУ ВО «МАУ».

Структурными подразделениями и филиалами Университета разрабатываются ежегодные планы по качеству, где устанавливаются цели в области качества, которые доводятся до всех работников на заседаниях коллегиальных органов.

Все актуальные версии документов СМК и ЛНА Университета размещаются на сайте МАУ, информация об их выходе рассыпается руководителям структурных подразделений/филиалов с помощью платформы 1С:Документооборот КОРП.

Руководители структурных подразделений/филиалов регулярно информируют своих работников о результатах внутренних и внешних аудитов СМК на заседаниях коллегиальных органов.

Высшее руководство Университета информирует работников МАУ о результативности функционирования СМК и возможностях улучшения ее деятельности посредством проведения ежегодного анализа СМК.

7.4. Обмен информацией

Университет установил порядок передачи внутренней и внешней информации, относящейся к системе менеджмента.

Основными каналами внутренних связей являются:

- web-сайт;
- корпоративный портал;
- корпоративная электронная почта;
- платформа 1С:Предприятие 8;
- электронная информационно-образовательная среда.

Проводятся регулярные заседания ректората, Ученого совета ФГАОУ ВО «МАУ», других коллегиальных органов Университета.

7.5. Документированная информация

Документированная информация СМК МАУ в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 и Конвенции ПДНВ представлена:

- Политикой в области управления качеством;
- Руководством по качеству;
- Руководством по процедурам;
- Уставом ФГАОУ ВО «МАУ»;
- ЛНА Университета;
- Стандартами организации;
- Лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- Свидетельством о государственной аккредитации;
- Соглашением о наделении полномочиями по подготовке членов экипажей морских судов.

СМК МАУ включает также документированную информацию, определенную Университетом как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента, а именно:

1. Внутренняя документированная информация:

- анализ СМК со стороны высшего руководства;
- годовой отчет о проведении внутренних аудитов процессов СМК;
- мониторинг удовлетворенности потребителей;
- отчет об итогах анализа факторов внешней и внутренней среды организации;

2. Внешняя документированная информация:

- приказы Министерства науки и высшего образования РФ;
- приказы Минтранса России, касающиеся области подготовки членов экипажей морских судов;
- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования;
- Федеральные законы в области образования и науки.

Локальным нормативным актом, регулирующим управление документированной информацией Университета, является Инструкция по делопроизводству ФГАОУ ВО «МАУ», которая включает в себя единые требования к разработке, согласованию, проверке, утверждению, тиражированию, актуализации, хранению и изъятию каждого вида документов, как в электронном виде, так и на бумажных носителях.

Управление документацией обеспечивает:

- проверку документов до их выпуска на соответствие требованиям Инструкции по делопроизводству ФГАОУ ВО «МАУ»;
- анализ, актуализацию и утверждение документов;
- идентификацию изменений и статус пересмотра документов;
- наличие документов в местах их применения;
- сохранение документов в состоянии, позволяющем их прочитать и легко идентифицировать;
- идентификацию документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов.

8. Деятельность на стадии жизненного цикла продукции и услуг

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

Планирование, организация и управление образовательной деятельностью Университета осуществляется в рамках основных процессов СМК:

- Проектирование и разработка образовательных программ.
- Довузовская подготовка и прием обучающихся.
- Реализация образовательных программ.
- Проектирование, разработка и реализация программ ДПО/ПО в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

Планирование жизненного цикла образовательной услуги в рамках процессов осуществляется на основании требований ФГОС ВО, ФГОС СПО, Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Конвенции ПДНВ, приказа Минтранса России от 08 ноября 2021 г. N 378 «Об утверждении Положения о дипломировании членов экипажей морских судов».

Планирование образовательной деятельности Университета включает:

- установку целей в области качества, требований к качеству выполнения работ и/ или оказания услуги по основному направлению деятельности;
- назначение ответственных за соблюдение требований к процессам и процедурам проведения работ и/ или оказания услуги потребителям;
- наличие соответствующей документации и записей по процессам;
- наличие системы мониторинга и измерения процессов, определение показателей измерения процессов (выходных данных процессов) и их планируемого уровня, который согласуется с установленными целями в области качества;
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами.

К документированной информации по планированию образовательной деятельности относятся:

- образовательные программы;
- годовые планы работы и планы по качеству структурного подразделения;
- другая планово-отчетная документация, определенная руководством организации.

Функционирование основных процессов МАУ регулируется локальными нормативными актами, которые определяют требования к образовательной продукции Университета, предоставлению образовательной услуги и устанавливают критерии соответствия качества образовательной продукции и образовательной услуги по каждому процессу.

ЛНА Университета определены ресурсы, необходимые для достижения соответствия требованиям к образовательной продукции и услуге, определены требования к разработке, актуализации, применению и сохранению необходимой документированной информации.

Планирование и управление образовательной деятельностью Университета в рамках процессов жизненного цикла продукции и услуг осуществляется в соответствии с требованиями национальных и международных правил и норм (стандартов).

8.2. Требования к продукции и услугам

8.2.1. Связь с потребителями

Информация о продукции и услугах МАУ доводится до потребителей посредством информационно-справочной и рекламной деятельности, с помощью постоянно обновляемого сайта МАУ, где размещены сведения об Университете, реализуемых образовательных программах, правилах приема, самоанализ деятельности и пр.

Обратная связь с потребителями осуществляется посредством проведения анонимного анкетирования, получения запросов, претензий и жалоб, других отзывов о качестве образовательной продукции и услуг. Информация от потребителей поступает в письменном и электронном виде, с помощью телефонной связи.

Полученные данные с помощью анкетирования ежегодно анализируются в соответствии с ЛНА Руководство по процедурам. Процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей».

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Требования к образовательной продукции и оказанию образовательных услуг МАУ определены национальным законодательством и международными стандартами, конкретизированы в ФГОС ВО, ФГОС СПО, лицензионных требованиях и аккредитационных показателях.

Требования к продукции и услугам, которые определены Университетом как необходимые, представлены в локальных нормативных актах, Правилах приема на обучение по образовательным программам Университета.

Руководством МАУ определен Реестр заинтересованных сторон и их требований, которые учитываются при разработке и актуализации образовательных программ, открытии новых направлений подготовки, функционировании основных и вспомогательных процессов СМК.

8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам

Университет ежегодно осуществляет пересмотр требований, предъявляемых к образовательной продукции и услугам всеми заинтересованными сторонами, а именно:

- законодательными органами Российской Федерации, регулирующими образовательную деятельность,
- работодателями,
- обучающимися,
- работниками,
- другими потребителями образовательной продукции и услуг Университета.

В структурных подразделениях Университета, осуществляющих образовательную деятельность, ежегодно анализируются требования к образовательной продукции и услугам на основе изменений ФГОС ВО, ФГОС СПО, приказов Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации (для программ СПО), приказов Минтранса России (для программ подготовки членов экипажей морских судов).

Требования работодателей учитываются при разработке образовательных программ, рассматриваются на заседаниях коллегиальных органов Университета.

Документированная информация, касающаяся анализа требований к образовательной продукции и образовательным услугам, представлена протоколами заседаний коллегиальных органов структурных подразделений/филиалов Университета.

8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам

Изменения требований к образовательной продукции и образовательным услугам происходит при изменении и внедрении новых ФГОС ВО, ФГОС СПО, изменениях в ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в приказах Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Минтранса России (в отношении подготовки членов экипажей морских судов). Измененные требования отражаются в образовательных программах, локальных нормативных актах Университета и доводятся до сведения работников МАУ всеми применяемыми способами распространения информации в Университете (заседания коллегиальных органов, website, внутренний чат CommFort, программа 1С: Документооборот КОРП, email).

8.3. Проектирование и разработка образовательной продукции и услуги

8.3.1. Общие положения

Процесс проектирования и разработки образовательной продукции и услуги определен как основной процесс СМК Университета. Входы, выходы, участники процесса, критерии результативности представлены в Карте процесса (Приложение 3,4).

Заинтересованные стороны представлены в Реестре заинтересованных сторон (Приложение 9.), возможные риски определены в примерном Перечне рисков (Приложение 10).

8.3.2. Планирование проектирования и разработки

Процесс проектирования и разработки образовательной продукции и услуги Университета регламентирован локальными нормативными актами.

ЛНА учитывают порядок разработки и утверждения образовательных программ ВО, СПО, ДПО/ПО, определяют требования к рабочей программе дисциплины (модуля)/практики, рабочей программы воспитательной работы, формированию фонда оценочных средств, порядку организации и проведения государственной итоговой аттестации.

При планировании проектирования и разработки образовательных программ четко определяются:

- этапы создания ОП, во время которых проводиться ее проверка и анализ;
- порядок взаимодействия подразделений, участвующих в проектировании и разработке ОП;
- критерии проверки ОП для определения соответствия выходных данных входным;
- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки ОП;
- требования потребителей и заинтересованных сторон;
- требования к отчетным документам по анализу проектирования и разработки ОП.

Локальные нормативные акты по проектированию и разработке образовательных программ представлены на официальном сайте Университета.

8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки

Образовательная продукция Университета представлена образовательными программами ВО, СПО, ДПО/ПО. Университет проектирует и разрабатывает образовательные программы ВО, СПО в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами, используя примерные основные образовательные программы (при наличии).

Данные ОП предусматривают обязательное прохождение государственной аккредитации.

Программы подготовки, переподготовки и повышения квалификации членов экипажей морских судов разрабатываются с учетом требований Конвенции ПДНВ, приказа Минтранса России от 08 ноября 2021 г. № 378 «Об утверждении Положения о дипломировании членов экипажей морских судов», примерных программ Росморречфлота.

Входными данными для проектирования и разработки образовательных программ являются:

- запросы от организаций, действующих в реальном секторе экономики региона и Российской Федерации;
- прогнозы развития рынка образовательных услуг в Мурманской области и Российской Федерации;
- потребность в профессиональной переподготовке и повышении квалификации кадров для Мурманской области и других регионов России;
- результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований;
- требования к уровню компетентности преподавателей;
- требования обеспечения безопасности образовательных услуг;
- требования по аккредитации и лицензированию, иные профессиональные требования;
- требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы;

- наличие рисков и возможных последствий неудач при реализации образовательной программы.

8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой

Процесс проектирования и разработки образовательных программ в МАУ осуществляется в регулируемых условиях. Университет разработал локальные нормативные акты, которые соответствуют требованиям национального законодательства и международным стандартам. Проводимый анализ результатов проектирования и разработки предусматривает контроль соответствия выходных материалов входным данным.

Верификация осуществляется в целях подтверждения соответствия разработанных образовательных программ установленным нормативным требованиям (ФГОС, Конвенции ПДНВ, законодательству РФ в сфере образования и науки, приказу Минтранса России от 08 ноября 2021 г. № 378 «Об утверждении Положения о дипломировании членов экипажей морских судов», профессиональным стандартам и пр.).

Данные о результатах анализа проектирования и разработки и верификации по подтверждению соответствия выходных данных входным требованиям поддерживаются в рабочем состоянии и являются неотъемлемой частью записей по качеству. К ним относятся:

- решения Ученого совета ФГАОУ ВО «МАУ» об утверждении основных профессиональных образовательных программ направлений подготовки и специальностей, реализуемых в Университете;
- решения Ученого совета ФГАОУ ВО «МАУ» об утверждении дополнительных профессиональных образовательных программ;
- протоколы заседаний кафедр, ученых советов институтов, филиалов;
- протоколы заседаний Совета колледжа, Советов филиалов.

Валидация проектирования и разработки образовательных программ осуществляется в целях подтверждения соответствия подготовки специалистов требованиям, установленным профессиональными стандартами, ФГОС, Конвенцией ПДНВ, приказом Минтранса России от 08 ноября 2021 г. № 378 «Об утверждении Положения о дипломировании членов экипажей морских судов».

Данные о результатах валидации на соответствие оказания образовательных услуг требованиям, установленным к подготовке выпускников Университета, поддерживаются в рабочем состоянии и являются неотъемлемой частью записей по качеству. К ним относятся:

- документация по Государственной итоговой аттестации;
- выпускные квалификационные работы;
- приказы об отчислении обучающихся в связи с окончанием обучения;
- протоколы аттестационных комиссий по дополнительному профессиональному образованию.

8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными проектирования и разработки образовательной продукции Университета являются образовательные программы ВО, СПО по направлениям подготовки/специальностям, реализуемым в Университете, образовательные программы дополнительного профессионального образования – программы профессиональной переподготовки и повышения квалификации, программы профессионального обучения.

Соответствие образовательных программ требованиям ФГОС, Конвенции ПДНВ, приказа Минтранса России от 08 ноября 2021 г. № 378 «Об утверждении Положения о дипломировании членов экипажей морских судов», циркуляров ИМО, соответствующих руководств и правил Росморречфлота, профессиональных стандартов регламентируется ЛНА Университета.

Образовательные программы рассматриваются и утверждаются Ученым советом ФГАОУ ВО «МАУ», проходят государственную аккредитацию в соответствии с ФГОС (для ОП, предусматривающих обязательное прохождение государственной аккредитации), проходят проверку на соответствие требованиям Конвенции ПДНВ (для ОП подготовки членов экипажей морских судов) со стороны Минтранса России.

8.3.6. Изменения проектирования и разработки

Изменения, вносимые в компоненты образовательных программ, осуществляются в управляемых условиях и регулируются ЛНА Университета.

Данные о результатах анализа изменений и их санкционирования поддерживаются в рабочем состоянии и являются неотъемлемой частью записей о качестве. К ним относятся:

- протоколы заседаний Ученого совета ФГАОУ ВО «МАУ» о внесении изменений в компоненты ОП;
- протоколы заседаний кафедр, ученых советов институтов, филиалов, Совета колледжа, Советов филиалов о санкционировании внесения изменений в компоненты ОП;
- идентификация изменений в компонентах ОП (визы, согласования, утверждения).

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

Документированная информация, содержащая результаты контроля деятельности поставщиков и оценку рисков при выборе поставщиков и использовании поставок, представлена на официальном сайте Единой информационной системы в сфере закупок (www.zakupki.gov.ru), где ведется реестр недобросовестных поставщиков и реестр контрактов (отражающий сроки выполнения заключенных договоров).

В МАУ разработаны локальные нормативные акты в соответствии с Федеральными законами №44 и № 223, где определены требования соответствия процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, по критериям отбора, оценки, повторной оценки поставщиков.

В договорах по закупкам предусмотрены приложения, являющиеся их неотъемлемой частью: техническое задание (описание объекта, требования к оказанию услуг и их количеству), спецификация.

На сайте ФГАОУ ВО «МАУ» контрактной службой представлена документированная информация о предоставлении документов по исполнению договоров и отчетов заказчику, где указывается соблюдение сроков поставки.

Порядок заключения и исполнения договоров поставщиков образовательных услуг по программам подготовки членов экипажей морских судов предусматривает требования к поставщику услуги иметь освидетельствование уполномоченной организацией и отвечать соответствующим технико-эксплуатационным требованиям к тренажерным комплексам.

8.5. Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг

Процессы производства образовательной продукции и предоставления образовательных услуг в Университете осуществляются в управляемых условиях в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ, Российского законодательства в сфере образования и науки. Управление процессами регламентировано локальными нормативными актами, представленными на сайте МАУ и в корпоративной сети Университета.

Осуществляется деятельность по мониторингу и измерению в целях верификации соответствия образовательной продукции и услуги заявленным критериям, которая представлена итоговым документом - ежегодным самоанализом образовательного процесса Университета и его результатов, размещенным на сайте МАУ.

Управляемые условия производства образовательной продукции и предоставления услуг в Университете предусматривают:

- доступность документированной информации, которая определяет характеристики осуществления образовательной деятельности, и результаты, которые должны быть достигнуты (п. 7.4.; 7.5. Руководства по качеству);

- наличие компетентного персонала требуемой квалификации, действующего в соответствии с должностными инструкциями, положениями о структурных подразделениях, локальными нормативными актами, регулирующими действия работников Университета (п. 7.2. Руководства по качеству);

- наличие современной инфраструктуры, учебного, научного и лабораторного оборудования, а также обеспечение требуемых условий для работы и обучения, включая требования по обеспечению пожарной безопасности, охраны труда и т.д. (отражено в ЛНА);

- доступность применения ресурсов, подходящих для осуществления мониторинга и измерений на соответствующих этапах подготовки обучающихся в целях верификации соответствия их подготовки установленным требованиям (отражено в ЛНА, ОП);

- выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором (перечень рисков процессов СМК МАУ, источники их формирования отражены в Реестре рисков, представленном в Приложении 10).

8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

В Университете регистрируется и сохраняется документированная информация, необходимая для обеспечения свидетельств соответствия образовательной продукции и образовательных услуг требованиям Российского законодательства в сфере образования и науки, Конвенции ПДНВ, Международного стандарта ISO 9001:2015.

Идентификация и прослеживаемость выходов обеспечивается посредством:

- документированной информации, подтверждающей статус обучающегося (студенческий билет, зачетная книжка, диплом);

- документированной информации, фиксирующей показатели текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся (учебные журналы, экзаменационные и зачетные ведомости, учебные карточки обучающихся, протоколы заседаний ГЭК, удостоверения, сертификаты);

- документированной информации, регулирующей выпуск обучающихся (приказы, распоряжения высшего руководства и пр.).

8.5.3. Собственность потребителя и внешних поставщиков

МАУ идентифицирует, верифицирует, сохраняет и защищает собственность потребителей образовательной продукции и образовательных услуг и внешних поставщиков.

К собственности потребителей относится интеллектуальная собственность и персональные данные, а именно:

- документы, подтверждающие образовательный уровень, состояние здоровья абитуриентов, обучающихся;

- учебные работы, курсовые проекты, научные разработки, исследовательские материалы, опытные данные и другие материалы, разработанные и используемые в ходе производства образовательной продукции и получения образовательной услуги.

К собственности внешних поставщиков относятся материалы, оборудование, недвижимость, интеллектуальная собственность и персональные данные.

Данная деятельность регулируется ЛНА и Российским законодательством.

8.5.4. Сохранение

МАУ и его филиалы обеспечивают сохранение документированной информации о результатах соответствия образовательной продукции и услуги требованиям потребителей.

Надзор за сохранением и идентификацией производимой образовательной продукции и оказания услуги осуществляется как со стороны государственных органов (лицензирование, государственная аккредитация, процедура признания Минтрансом России), так и самим Университетом.

Ответственность за сохранность документированной информации определена ЛНА Университета.

Документы по результатам обучения выдаются на основании приказов Министерства науки и высшего образования РФ. Формы выдаваемых свидетельств по программам подготовки, переподготовки и повышения квалификации членов экипажей морских судов установлены ФАМРТ. Свидетельства изготавливает ФБУ «Служба морской безопасности». Данные заносятся в Информационную систему дипломирования членов экипажей морских судов <https://diplom.marinet.ru>.

8.5.5. Деятельность после поставки

Университет определил объемы необходимой деятельности после осуществления выпуска обучающихся и завершения оказания образовательных услуг.

Валидация результатов данного процесса осуществляется посредством:

- получения информации из Службы занятости населения о трудоустройстве выпускников МАУ (ежегодные запросы МАУ);
- анкетирования работодателей (Руководство по процедурам. Процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей»);
- надзора государственных органов по государственной аккредитации и лицензированию;
- проверки Минтрансом России в соответствии с Соглашениями в области подготовки членов экипажей морских судов.

8.5.6. Управление изменениями

Изменения, касающиеся производства образовательной продукции и оказания услуг, могут быть обусловлены изменениями требований потребителей, нормативных законодательных актов.

В случае таких изменений высшим руководством Университета санкционируется актуализация или разработка образовательных программ, ЛНА, регламентирующих образовательный процесс, документации СМК.

ЛНА Университета предусматривают осуществление изменений в условиях и методах подготовки обучающихся, организации и обеспечении научных исследований с учетом особенностей развития региона, науки и техники, технологии, культуры, экономики и социальной сферы.

Университет и его филиалы информируют заинтересованные стороны об изменениях в производстве образовательной продукции и оказании услуг с помощью документированной информации, представленной на web-сайте МАУ, с учетом требований действующего законодательства.

8.6. Выпуск продукции и услуг

МАУ осуществляет необходимые мероприятия в целях верификации выполнения требований к образовательной продукции и услуге.

Требования к образовательной продукции и образовательным услугам установлены Российской законодательством в сфере образования и науки, международным законодательством в области подготовки членов экипажей морских судов, ЛНА Университета.

Мониторинг и измерение уровня соответствия образовательной продукции и образовательных услуг установленным критериям реализуется на всех этапах жизненного цикла продукции и услуг.

Свидетельства, демонстрирующие соответствие образовательной продукции и образовательных услуг критериям приемки, представлены:

- технологическими картами балльно-рейтинговой системы оценки,
- ведомостями промежуточной аттестации,
- контрольными и курсовыми работами,
- отчетами по практике,
- журналами регистрации практической подготовки обучающихся (по программам подготовки членов экипажей морских судов),
- выпускными квалификационными работами,
- протоколами ГЭК,
- дипломами выпускников,
- квалификационными свидетельствами.

8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

Идентификация и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям к производству образовательной продукции и оказанию услуг регулируются ЛНА Университета:

- Руководство по процедурам. Процедура: Управление несоответствиями;
- Руководство по процедурам. Процедура: Корректирующие действия;
- Руководство по процедурам. Процедура: Внутренний аудит.

Документированная информация с описанием выявленного несоответствия, предпринятых в отношении него действий, ответственных лиц за его устранение регистрируется и сохраняется как обязательная запись о качестве. К данным записям относятся:

- аудит - отчеты;
- акты о несоответствии;
- протоколы заседаний коллегиальных органов структурных подразделений МАУ и его филиалов;
- приказы, распоряжения руководства Университета;
- ответы на рекламации, жалобы.

9. Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

Все процессы Университета, касающиеся производства образовательной продукции и оказания образовательных услуг, подлежат мониторингу и измерениям. Методы мониторинга,

измерения, анализа и оценки деятельности МАУ и результативности СМК определены локальными нормативными актами:

Мониторинг образовательной деятельности Университета регулируется ЛНА по образовательной деятельности. Мониторинг результативности СМК регламентируется ЛНА:

– Руководство по процедурам. Процедура: Анализ СМК со стороны высшего руководства;

– Руководство по процедурам. Процедура: Внешний аудит;

– Руководство по процедурам. Процедура: Мониторинг удовлетворенности потребителей.

Свидетельства полученных результатов мониторинга и измерений представлены регистрируемой и сохраняемой документированной информацией:

– отчеты о результатах самообследования;

– отчеты о проведении внутренних и внешних аудитов СМК;

– отчеты по результатам мониторинга удовлетворенности потребителей;

– анализ функционирования СМК со стороны высшего руководства.

9.1.2. Удовлетворенность потребителей

Мониторинг и анализ данных о степени удовлетворенности потребителей образовательной продукцией и услугами МАУ проводится в соответствии с Руководством по процедурам. Процедура: Мониторинг удовлетворенности потребителей.

Данная информация используется высшим руководством при планировании образовательной деятельности Университета и для улучшения функционирования СМК.

Помимо Процедуры для мониторинга и анализа данных, касающихся удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, используются отзывы от работодателей, публикации в печати, данные различных рейтингов, конкурсов, в том числе конкурс на место обучения в Университете.

9.1.3. Анализ и оценка

Результаты анализа и оценки данных о функционировании процессов Университета представлены:

– отчетами о результатах самообследования;

– отчетами о проведении внутренних аудитов процессов;

– отчетами о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей;

– анализом функционирования СМК со стороны высшего руководства;

– отчетами по качеству структурных подразделений Университета (где отражена степень результативности планирования в области качества).

По результатам данных о функционировании процессов руководство структурных подразделений, филиалов Университета разрабатывает мероприятия в отношении имеющихся рисков и возможностей, которые отражаются в планах работы структурных подразделений, филиалов, их обсуждение фиксируется в протоколах заседаний коллегиальных органов МАУ.

9.2. Внешний аудит

Проведение внутренних аудитов в МАУ регулируется ЛНА Руководство по процедурам. Процедура: Внешний аудит.

Процедура предусматривает разработку документированной информации по проведению аудита, определяет критерии аудита, область проверки, отбор аудиторов.

Документированная информация по проведению внутренних аудитов представлена:

- программой аудита (включена в приказ по проведению внутреннего аудита);
- аудит –отчетами;
- актами о несоответствиях (включающими коррекцию и корректирующие действия);
- отчетами высшему руководству о результатах внутреннего аудита.

Основной целью проведения внутренних аудитов является получение информации и свидетельств того, что СМК МАУ и входящая в нее ССК соответствуют требованиям стандарта ISO 9001:2015; Международной конвенции о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками; приказов Минтранса России от 08 ноября 2021 г. № 378 «Об утверждении Положения о дипломировании членов экипажей морских судов», от 10 февраля 2010 № 32 «Об утверждении Положения об одобрении типов аппаратуры и освидетельствовании объектов и центров»; ФГОС ВО, ФГОС СПО; локальных нормативных актов ФГАОУ ВО «МАУ», регламентирующих образовательный процесс.

При разработке программы внутреннего аудита учитываются результаты предыдущих аудитов, организационные изменения в структуре Университета, рекомендации заинтересованных сторон в области качества.

9.3. Анализ со стороны руководства

Проведение анализа СМК руководством МАУ осуществляется ежегодно и регламентируется Руководством по процедурам. Процедура: Анализ СМК со стороны высшего руководства.

Анализ СМК включает в себя анализ результатов деятельности МАУ в области качества, оценку результативности действий, связанных с рисками и возможностями, анализ потребности в ресурсах, пересмотр и актуализацию Политики в области управления качеством в зависимости от изменения контекста организации, заинтересованных сторон и их требований,.

Свидетельство результатов анализов СМК со стороны руководства оформляется в виде документируемой информации «Анализ функционирования СМК ФГАОУ ВО «МАУ» со стороны высшего руководства».

10. Улучшение

10.1. Общие положения

С целью проведения оценки результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества в МАУ проводятся ежегодные внутренние аудиты процессов СМК, мониторинг удовлетворенности потребителей, анализ функционирования СМК со стороны высшего руководства.

Данные процедуры предусматривают коррекцию, предотвращение или снижение влияния негативных факторов, планирование мероприятий по повышению качества образовательной продукции и образовательных услуг, по выполнению требований потребителей и заинтересованных сторон и определяют возможности для улучшения.

10.2. Несоответствия и корректирующие действия

Процесс выявления несоответствий, анализа их причин, оценки необходимых последующих действий регламентируется процедурами СМК: «Внутренний аудит», «Управление несоответствиями», «Корректирующие действия».

Документированная информация о предпринятых корректирующих действиях, их результативности представлена в отчетах о проведении внутренних и внешних аудитов, актах о несоответствии, в отчетах по итогам мониторинга удовлетворенности потребителей; в анализе СМК со стороны высшего руководства, в протоколах заседаний коллегиальных органов структурных подразделений Университета.

10.3. Постоянное улучшение

С целью выявления областей слабого функционирования СМК и ее процессов ежегодно проводится анализ СМК со стороны высшего руководства, внутренние аудиты процессов СМК. Выходные данные анализа и оценки используются для пересмотра Политики в области управления качеством, карт процессов СМК, реестра рисков процессов и их причин, реестра заинтересованных сторон и их требований.

Рассматриваются меры по постоянному улучшению функционирования процессов СМК, предотвращению или снижению влияния рисков и других нежелательных воздействий.

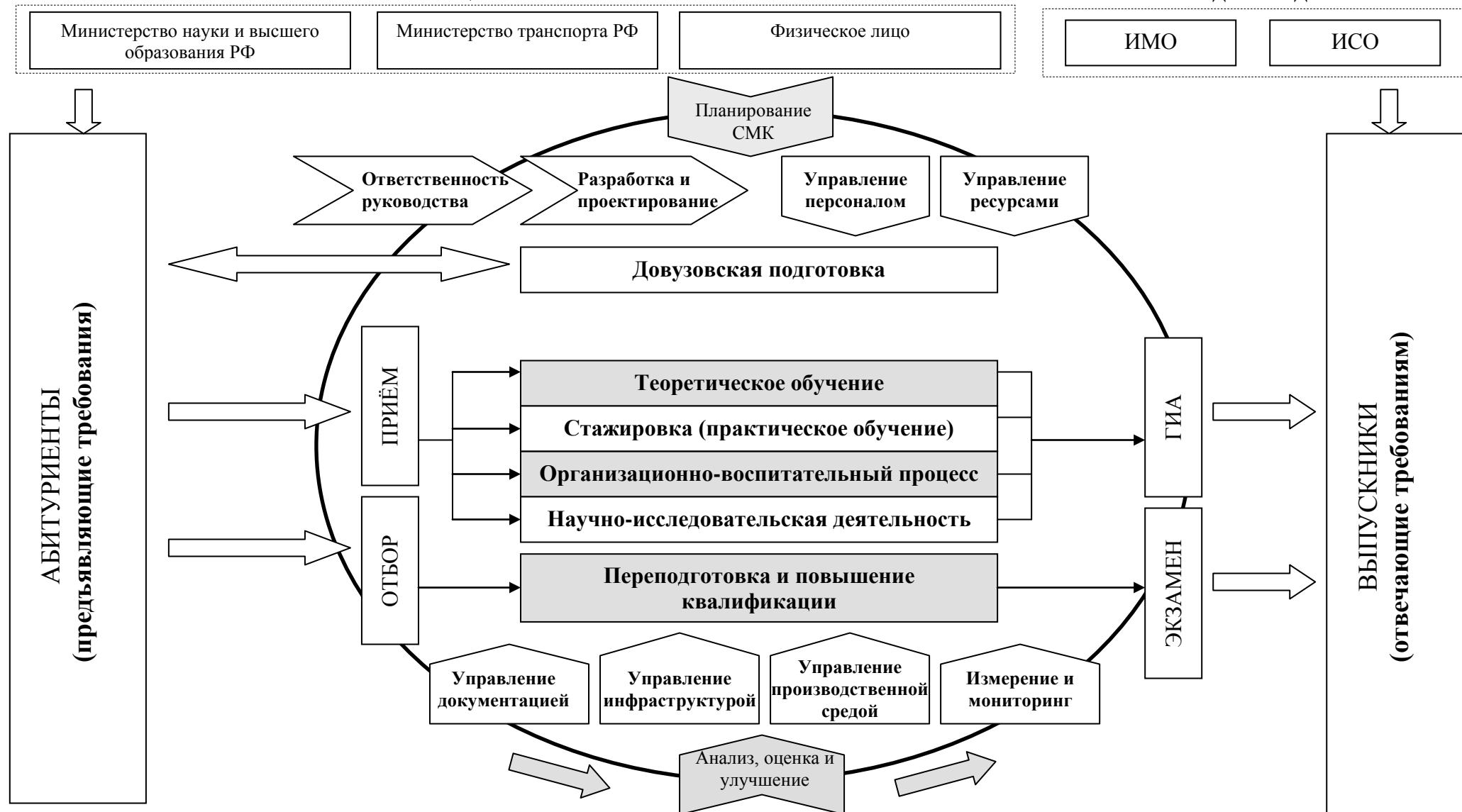
Приложение 1

Гиперпроцесс обеспечения качества подготовки

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПОДГОТОВКИ, ПЕРЕПОДГОТОВКИ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЕ

МЕЖДУНАРОДНЫЕ



Приложение 2

Карта процесса «Лидерство»

Наименование процесса:	Лидерство
Назначение процесса:	Поддержка результативности и улучшение СМК Университета. Обеспечение выполнения требований потребителей по предоставлению качественной образовательной услуги, применимых законодательных и нормативно-правовых требований. Распределение обязанностей, ответственности и полномочий в Университете.
Владелец процесса:	Ректор, проректоры по направлениям деятельности,
Участники процесса:	руководители структурных подразделений МАУ, директора филиалов
Входы: <ul style="list-style-type: none">– информация о внешних и внутренних факторах среды Университета;– информация о заинтересованных сторонах, относящихся к СМК Университета, и их требованиях;– информация о необходимых ресурсах для обеспечения процессов СМК.	Поставщики: <ul style="list-style-type: none">– заинтересованные стороны;– партнеры.
Выходы: <ul style="list-style-type: none">– Программа развития ФГАОУ ВО «МАУ»;– Политика в области управления качеством ФГАОУ ВО «МАУ»;– организационная структура ФГАОУ ВО «МАУ»;– область распространения СМК в МАУ.	Потребители: <ul style="list-style-type: none">– структурные подразделения МАУ и его филиалы;– заинтересованные стороны.
Инфраструктура, производственная среда: помещения; технологическое оборудование; информационные технологии	
Управляющее воздействие:	
Внешние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none">– Конвенция ПДНВ;– ISO 9001:2015;– ФЗ РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;– нормативные документы Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;– нормативные документы Министерства транспорта Российской Федерации в области подготовки членов экипажей морских судов.	
Внутренние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none">– Устав ФГАОУ ВО «МАУ»;– Коллективный договор ФГАОУ ВО «МАУ»;– Руководство по качеству ФГАОУ ВО «МАУ»;– Локальные нормативные акты;– Должностные инструкции работников.	
Документированная информация:	– Анализ функционирования системы менеджмента качества ФГАОУ ВО «МАУ» со

	<p>стороны высшего руководства;</p> <ul style="list-style-type: none">– Отчет об итогах анализа факторов внешней и внутренней среды организации;– Отчет о результатах внутреннего аудита СМК;– Отчет по результатам мониторинга удовлетворенности потребителей;– Отчет о самообследовании деятельности ФГАОУ ВО «МАУ»;– протоколы заседаний Ученого совета и ректората ФГАОУ ВО «МАУ».
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	Критерии результативности (Кр): <ul style="list-style-type: none">– конкурс не менее 1,5 человек на место;– потери контингента за учебный год не более 5%;– не менее 90% от максимально возможного количества баллов по целевым показателям основных процессов.

Приложение 3

Карта процесса «Проектирование и разработка ОП ВО»

Наименование процесса:	Проектирование и разработка ОП ВО
Назначение процесса:	Формирование комплекта ОП ВО по направлению подготовки/специальности
Владелец процесса:	Заведующий выпускающей кафедрой
Участники процесса:	Проректор по образовательной деятельности, Учебно-методическое управление, ППС.
Входы: <ul style="list-style-type: none"> потребности заинтересованных сторон; ФГОС ВО, ПС; примерные основные образовательные программы (при наличии). 	Поставщики: <ul style="list-style-type: none"> заинтересованные стороны.
Выходы: <ul style="list-style-type: none"> основная профессиональная образовательная программа ВО. 	Потребители: <ul style="list-style-type: none"> обучающиеся; ППС; структурные подразделения Университета, реализующие образовательные программы ВО и обеспечивающие реализацию образовательных программ ВО.
Инфраструктура, производственная среда:	
помещения; оборудование; вычислительная техника; УТЦ; мастерские; канцелярия; библиотечный фонд	
Управляющее воздействие:	
Внешние нормативные документы по образовательной деятельности	
Внутренние нормативные документы по образовательной деятельности	
Документированная информация:	<ul style="list-style-type: none"> листы утверждения ОП и ее обязательных компонентов; протоколы заседаний кафедр, ученых советов институтов/факультетов/филиала; протоколы заседаний УС МАУ.
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	Критерии результативности (Кр):
<ul style="list-style-type: none"> наличие описания ОП по всем специальностям/направлениям подготовки (утверждение ОП на УС МАУ, согласование с работодателем); наличие учебных планов на каждый год набора, календарного учебного графика на каждый учебный год; наличие рабочих программ дисциплин/модулей; наличие рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы на учебный год (бакалавриат, специалитет); наличие рабочих программ практик и НИР; наличие ФОС для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации по дисциплинам, практикам, НИР и ГИА; наличие программы ГИА. 	100%
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	не менее 95 рассчитывается по формуле: $(Хфакт/Кр)*100$, где Хфакт - фактическое значение параметра процесса Кр - критерий результативности

Приложение 4

Карта процесса «Проектирование и разработка ОП СПО»

Наименование процесса:	Проектирование и разработка ОП СПО
Назначение процесса:	Формирование комплекта ОП СПО по специальности
Владелец процесса:	Руководители структурных подразделений/филиалов, ответственных за реализацию ОП (в ММРК - начальники отделений)
Участники процесса:	Проректор по образовательной деятельности, Учебно-методическое управление, Методические комиссии, преподаватели
Входы: <ul style="list-style-type: none"> - потребности заинтересованных сторон; - ФГОС СПО, ПС; - примерные ППССЗ (при наличии). 	Поставщики: <ul style="list-style-type: none"> - заинтересованные стороны.
Выходы: <ul style="list-style-type: none"> - основная профессиональная образовательная программа СПО. 	Потребители: <ul style="list-style-type: none"> - обучающиеся; - преподаватели; - структурные подразделения Университета, реализующие образовательные программы СПО и обеспечивающие реализацию образовательных программ СПО.
Инфраструктура, производственная среда:	
помещения; оборудование; вычислительная техника; УТЦ; мастерские; канцелярские товары; библиотечный фонд	
Управляющее воздействие:	
Внешние нормативные документы по образовательной деятельности	
Внутренние нормативные документы по образовательной деятельности	
Документированная информация:	<ul style="list-style-type: none"> - листы утверждения ОП и ее обязательных компонентов; - протоколы заседаний методических комиссий (методических объединений/цикловых комиссий), педагогического совета; - протоколы заседаний УС МАУ.
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	Критерии результативности (Кр):
<ul style="list-style-type: none"> - наличие описания ОП по всем специальностям (утверждение ОП на УС МАУ, согласование с работодателем); - наличие учебных планов на каждый год набора, календарного учебного графика на каждый учебный год; - наличие рабочих программ предметов, дисциплин /модулей, практик, ГИА; - наличие рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы на учебный год; - наличие ФОС для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации, ГИА. 	100%
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	не менее 95 рассчитывается по формуле: (Хфакт/Кр)*100, где Хфакт - фактическое значение параметра процесса Кр - критерий результативности

Приложение 5

Карта процесса «Довузовская подготовка и прием обучающихся»

Наименование процесса:	Довузовская подготовка и прием обучающихся
Назначение процесса:	Предоставления услуг по подготовке к приему в Университет и осуществление приема
Владелец процесса:	Ректор, проректоры
Участники процесса:	Приемная комиссия, Институт дополнительного образования детей и взрослых, директора филиалов
Входы:	<p>Поставщики:</p> <ul style="list-style-type: none"> – школы; – другие учебные заведения; – предприятия, организации.
Выходы:	<p>Потребители:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структурные подразделения МАУ, филиалы МАУ; – преподаватели, УВП.
Инфраструктура, производственная среда	
учебные корпуса, учебная мебель, учебные лаборатории, кабинеты, вычислительная техника, канцелярия, библиотечный фонд.	
Управляющее воздействие	
Внешние нормативные документы по образовательной деятельности	
Внутренние нормативные документы по образовательной деятельности	
Документированная информация:	<ul style="list-style-type: none"> – программы подготовительных курсов; – Программа развития целевой подготовки кадров в МАУ; – Правила приема на обучение по образовательным программам высшего образования, программам СПО в МАУ; – протоколы приемной комиссии о зачислении; – акты приема-передачи личных дел обучающихся.
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	<p>Критерии результативности (Кр):</p> <p>100% ВО - в среднем не менее 55, СПО – в среднем не менее 3,3 в среднем не менее 1,5 человек на место 100%</p>
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	<p>не менее 90</p> <p>рассчитывается по формуле: (Хфакт/Кр)*100, где Хфакт - фактическое значение параметра процесса Кр - критерий результативности</p>

Приложение 6

Карта процесса «Реализация ОП ВО»

Наименование процесса:	Реализация ОП ВО	
Назначение процесса:	Подготовка квалифицированных специалистов, бакалавров, магистров, кадров высшей квалификации	
Владелец процесса:	Проректор по образовательной деятельности, директора институтов/филиала	
Участники процесса:	Учебно-методическое управление, ППС, УВП	
Входы:	<p>Поставщики:</p> <ul style="list-style-type: none"> — обучающиеся. <p>Потребители:</p> <ul style="list-style-type: none"> — приемная комиссия МАУ. — предприятия, организации; — другие образовательные организации. 	
Выходы:	<p>Инфраструктура, производственная среда</p> <p>учебные корпуса, учебная мебель, учебные лаборатории, кабинеты, УТИ, вычислительная техника, канцелярия, библиотечный фонд</p> <p>Управляющее воздействие</p> <p>Внешние нормативные документы по образовательной деятельности</p> <p>Внутренние нормативные документы по образовательной деятельности</p>	
Документированная информация:	<ul style="list-style-type: none"> — протоколы заседаний УС; — зачетные и экзаменационные ведомости; — зачетные книжки обучающихся; — журналы учебных занятий; — протоколы ГИА; — распоряжения о допуске к ГИА; — отчеты председателей ГЭК; — журналы регистрации выданных документов об образовании; — приказы о переводе обучающихся на следующий курс/об отчислении обучающихся; — приказы о направлении на практику; — приказы об отчислении обучающихся в связи с получением образования. 	
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	<p>Критерии результативности (Кр):</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>80%</p> <p>40%</p> <p>95%</p> <p>95%</p>	
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	<p>не менее 90</p> <p>рассчитывается по формуле: (Хфакт/Кр)*100, где</p> <p>Хфакт - фактическое значение параметра процесса</p> <p>Кр - критерий результативности</p>	

Приложение 7

Карта процесса «Реализация ОП СПО»

Наименование процесса:	Реализация ОП СПО			
Назначение процесса:	Подготовка квалифицированных специалистов среднего звена			
Владелец процесса:	Проректор по образовательной деятельности, начальники колледжей, директора филиалов			
Участники процесса:	Зам. начальников колледжей, зам. директоров филиалов, начальники отделений ММРК, преподаватели, УВП			
Входы: <ul style="list-style-type: none"> – обучающиеся. 	Поставщики: <ul style="list-style-type: none"> – приемная комиссия МАУ. 			
Выходы: <ul style="list-style-type: none"> – квалифицированные специалисты среднего звена. 	Потребители: <ul style="list-style-type: none"> – предприятия, организации; – другие образовательные организации. 			
Инфраструктура, производственная среда				
учебные корпуса, учебная мебель, учебные лаборатории, кабинеты, УТИ, вычислительная техника, канцелярия, библиотечный фонд.				
Управляющее воздействие				
Внешние нормативные документы по образовательной деятельности				
Внутренние нормативные документы по образовательной деятельности				
Документированная информация:	<ul style="list-style-type: none"> – протоколы заседаний Совета колледжа/педагогического совета; – зачетные и экзаменационные ведомости; – зачетные книжки обучающихся; – журналы учебных занятий; – протоколы ГИА; – распоряжения о допуске к ГИА; – отчеты председателей ГЭК; – журналы регистрации выданных документов об образовании; – приказы о переводе обучающихся на следующий курс/об отчислении обучающихся; – приказы о направлении на практику; – приказы об отчислении обучающихся в связи с получением образования. 			
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	Критерии результативности (Кр):			
<ul style="list-style-type: none"> – наличие актуального расписания занятий (на семестр и/или другой период времени контактной работы с обучающимися); – наличие протоколов заседаний Совета колледжа/педагогического совета о допуске обучающихся к ГИА; – абсолютная успеваемость (на момент завершения сессии); – качественная успеваемость (на момент завершения сессии); – доля обучающихся успешно прошедших ГИА по сравнению с количеством обучающихся на выпускном курсе; – сохранность контингента на текущий учебный год по сравнению с количеством обучающихся на начало учебного года. 	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>80%</p> <p>40%</p> <p>95%</p> <p>95%</p>			
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	<p>не менее 90</p> <p>рассчитывается по формуле: (Хфакт/Кр)*100, где</p> <p>Хфакт - фактическое значение параметра процесса</p> <p>Кр - критерий результативности</p>			

Приложение 8

Карта процесса «Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования/профессионального обучения в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.»

Наименование процесса:	Проектирование, разработка и реализация программ ДПО/ПО
Назначение процесса:	Формирование и реализация программ ДПО/ПО
Владелец процесса:	Первый проректор, проректор по образовательной деятельности
Участники процесса:	Структурные подразделения, осуществляющие подготовку по программам ДПО, преподаватели, УВП
Входы: <ul style="list-style-type: none"> – профессиональные стандарты; – примерные программы ДПО, ПО; – обучающиеся/слушатели. 	Поставщики: <ul style="list-style-type: none"> – заинтересованные стороны.
Выходы: <ul style="list-style-type: none"> – программы ДПО, ПО; – квалифицированные специалисты. 	Потребители: <ul style="list-style-type: none"> – обучающиеся/слушатели; – предприятия, организации.
Инфраструктура, производственная среда	
учебные корпуса, учебная мебель, учебные лаборатории, кабинеты, УТЦ, вычислительная техника, канцелярские товары, библиотечный фонд.	
Управляющее воздействие	
Внешние нормативные документы по образовательной деятельности	
Внутренние нормативные документы по образовательной деятельности	
Документированная информация:	<ul style="list-style-type: none"> – листы утверждения ОП и ее обязательных компонентов; – текущее расписание занятий; – зачетные и экзаменационные ведомости; – журналы учебных занятий; – журналы регистрации выданных документов об образовании; – заявления обучающихся на зачисление; – приказы о зачислении/отчислении обучающихся; – планы и отчеты по качеству; – планы повышения квалификации преподавателей/инструкторов/экзаменаторов; – Свидетельства о соответствии тренажерных центров.
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	Критерии результативности (Кр):
<ul style="list-style-type: none"> – наличие утвержденных программ ДПО/ПО, реализуемых в текущем учебном году; – доля слушателей, успешно прошедших итоговую аттестацию (от общего количества слушателей по данному курсу); – доля обучающихся, успешно прошедших тренажерную подготовку и подтвердивших свою компетентность во время промежуточной аттестации (от общего количества обучающихся данного курса от Университета); – количество претензий по организации процесса. 	<p>100%</p> <p>90%</p> <p>90%</p> <p>не больше 3 претензий за учебный год</p>
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	не менее 95 рассчитывается по формуле: (Хфакт/Кр)*100, где Хфакт - фактическое значение параметра процесса

Кр - критерий результативности

Приложение 9

Реестр заинтересованных сторон МАУ и их основные требования

Заинтересованная сторона	Внутренняя/внешняя	Причина включения / предмет сотрудничества/ предмет интереса	Основные требования	Процессы под влиянием	Влияние (риск/возможность)
Орган по сертификации	внешняя	аудит на соответствие требованиям ISO	– соответствия СМК МАУ требованиям стандарта ISO 9001-2015.	– все процессы	– внешнее свидетельство функционирования СМК
Работодатели	внешняя/внешний потребитель	качество образования	<ul style="list-style-type: none"> – наличие у МАУ и его филиалов лицензии на право ведения образовательной деятельности, свидетельства о государственной аккредитации, сертификата соответствия системы менеджмента качества МАУ требованиям стандарта ISO 9001, Соглашения о наделении полномочиями по подготовке членов экипажей морских судов. – предоставление образовательных услуг в МАУ и его филиалах ведется на заявленном уровне, их содержание постоянно актуализируется в соответствии с изменяющимися требованиями. – выполнение МАУ и его филиалами точно и в срок всех обязательств, указанных в договоре на обучение работников, направляемых на обучение; – обеспечение квалификации преподавателей, реализующих подготовку требованиям, предъявляемым к реализации ОП; – обеспечение использования в учебном процессе тренажёрного оборудования, учебных средств, соответствующих требованиям Конвенции ПДНВ, примерных программах Росморречфлота, технико-эксплуатационным требованиям к УТЦ; – соответствие компетентностей выпускников МАУ и его филиалов компетенциям, указанным в требованиях ФГОС, Конвенции ПДНВ (в применимых случаях); – обеспечение хранения и защиты персональных данных работников, направленных на обучение предприятием (организацией); – обеспечение своевременной выдачи выпускникам итоговых документов об образовании. 	<ul style="list-style-type: none"> – проектирование и разработка образовательных программ; – реализация ОП; – обеспечивающие процессы. 	<ul style="list-style-type: none"> – уровень теоретической подготовки выпускников; – уровень практического опыта выпускников; – наличие предприятий взаимодействующих с МАУ.

Другие вузы	внешняя/внешний потребитель	потенциальные абитуриенты	<ul style="list-style-type: none"> соответствие профессиональных качеств выпускников 	<ul style="list-style-type: none"> вне системы менеджмента качества 	<ul style="list-style-type: none"> уровень конкуренции
Министерство науки и высшего образования РФ, Министерство транспорта РФ и пр.	внешняя	качество образовательного процесса	<ul style="list-style-type: none"> соблюдение требований российского законодательства, касающегося видов деятельности образовательных организаций; соблюдение требований международного и национального законодательства в области подготовки членов экипажей морских судов; выполнение лицензионных требований и требований государственной аккредитации; соблюдение сроков исполнений поручений, представления информации и пр.; выполнение государственного заказа в части приема обучающихся на образовательные программы высшего и среднего профессионального образования. 	<ul style="list-style-type: none"> основные и обеспечивающие процессы МАУ 	<ul style="list-style-type: none"> уровень бюджетного финансирования для обеспечения качественной подготовки
Абитуриенты (их родители/законные представители)	внешняя	договоры на обучение	<ul style="list-style-type: none"> наличие на официальном сайте Университета актуальной информации о правилах приема, направлениях подготовки и другой информации в соответствии с требованиями национального законодательства; наличие информационного раздаточного материала об обучении в МАУ и его филиалах по реализуемым программам подготовки; соблюдение норм национального и международного (при подготовке плавсостава) законодательства в части приема и зачисления абитуриентов; обеспечение безопасности абитуриентов в помещениях МАУ и филиалов; обеспечение хранения и защиты персональных данных абитуриентов; обеспечение своевременности информирования об изменениях, возникающих в период приемной кампании. 	<ul style="list-style-type: none"> довузовская подготовка и прием обучающихся; обеспечивающие процессы. 	<ul style="list-style-type: none"> уровень подготовки абитуриентов
Службы занятости	внешняя	качество образования	<ul style="list-style-type: none"> соответствие профессиональных качеств выпускников требованиям профстандартов и наличие необходимых компетенций по требованиям работодателей 	<ul style="list-style-type: none"> вне системы менеджмента качества 	<ul style="list-style-type: none"> уровень адаптивности и трудоустройства выпускников
Обучающиеся	внутренняя/внутренний потребитель	получатель услуги МАУ	<ul style="list-style-type: none"> обеспечение лицензионных требований со стороны МАУ и его филиалов; обеспечение государственной аккредитации со стороны МАУ и его филиалов; 	<ul style="list-style-type: none"> основные и обеспечивающие процессы МАУ; процессы 	<ul style="list-style-type: none"> уровень сформированной необходимой теоретической базы; уровень накопленного

			<ul style="list-style-type: none"> – выполнение требований федеральных государственных образовательных стандартов при реализации образовательных программ; – соблюдение норм международного и национального законодательства в части реализации и обеспечения образовательного процесса; – обеспечение безопасности обучающихся в помещениях и общежитиях МАУ и его филиалов; – обеспечение отсутствия коррупционной составляющей при реализации образовательного процесса со стороны работников МАУ и его филиалов; – обеспечение хранения и защиты персональных данных обучающихся и сохранности оригиналов документов о предыдущем образовании; – обеспечение своевременности информирования обо всех изменениях, возникающих в период обучения, касающихся образовательного процесса; – выполнение точно и в срок всех обязательства, указанных в договоре на обучение; – обеспечение квалификации работников, реализующих подготовку по ОП, в соответствии с требованиями национального законодательства; – обеспечение использования в учебном процессе одобренного в соответствии с национальным законодательством тренажерного и лабораторного оборудования. 	<ul style="list-style-type: none"> измерения, анализа и улучшения 	<ul style="list-style-type: none"> практического опыта; – уровень приобретенных и в достаточной степени развитых психологических качеств, необходимых для работы
Работники	внутренняя	прямая ответственность за производство продукции и оказание услуги	<ul style="list-style-type: none"> – обеспечение выполнения социальных гарантий; – обеспечение безопасности работников в помещениях и общежитиях в МАУ и его филиалах; – обеспечение достаточным количеством ресурсов (материальных, технических и пр.); – предоставление возможности повышения квалификации; – обеспечение хранения и защиты персональных данных работников – достойный уровень материального стимулирования. 	<ul style="list-style-type: none"> – основные и обеспечивающие процессы МАУ 	<ul style="list-style-type: none"> – уровень теоретической базы знаний; – уровень практического опыта; – уровень квалификации
Высшее руководство МАУ	внутренняя	ответственность за стратегию Университета	<ul style="list-style-type: none"> – наличие высокой исполнительской дисциплины работников; – распределение функционала между работниками; – обеспечение своевременности информирования обо всех несоответствиях и изменениях, возникающих в деятельности структурных подразделений МАУ и его филиалов. 	<ul style="list-style-type: none"> – все процессы МАУ 	<ul style="list-style-type: none"> – уровень результативности достижения целей Программы развития; определение намерений и направлений в Политике в области управления качеством МАУ.

Приложение 10

Примерный перечень рисков процессов МАУ и их причин

№	Наименование процесса	Наименование риска	Причина риска
1. Лидерство			
1.1	Политика и цели в области качества	Риск несогласованности Политики с условиями среды МАУ и его стратегическим направлением.	– формальное отношение к формированию документа.
1.2	Планирование, анализ и развитие СМК	Риск срыва организации СМК.	– отсутствие финансовых средств на обучение работников в области СМК; – отсутствие исполнительской дисциплины работников; – недостаточная квалификация внутренних аудиторов.
1.3	Распределение ответственности и полномочий	Риск отсутствия результативности при выбранном делегировании полномочий.	– несвоевременность получения информации; – наличие ошибок в системе распределения функций, ответственности, полномочий, приводящих либо к их дублированию, либо к их исключению (потере) функций в реализуемых процессах.
2. Основные процессы			
2.1	Проектирование и разработка образовательных программ	Риск несвоевременного проектирования и разработки образовательных программ. Риск недостаточного учебно-методического обеспечения образовательных программ. Риск невыполнения сроков подготовки учебно-методического обеспечения при переходе на новые образовательные стандарты. Риск несвоевременной актуализации учебно-методического обеспечения образовательных программ. Риск несоблюдения требований к ОП (ФГОС, Конвенции ПДНВ).	– недостаточный уровень квалификации работников Университета; – отсутствие необходимого технического и программного обеспечения для разработки образовательных программ; – неэффективное использование кадрового потенциала в структурных подразделениях Университета; – низкая исполнительская дисциплина работников Университета.
		Риск невостребованности образовательной программы.	– искажение сведений о спросе.
2.2	Довузовская подготовка и прием обучающихся	Риск невыполнения государственного задания по набору обучающихся. Риск несформированности контингента поступающих по договору на обучение.	– снижением спроса со стороны абитуриентов; – недостаточная профориентационная работа; – недобросовестное отношение к работе членов приёмной комиссии; – низкий уровень подготовки абитуриентов.
2.3	Реализация образовательных программ	Риск недостаточного (низкого) качества образовательной услуги.	– недостаточно высокий начальный уровень подготовки абитуриентов; – недостатки в рабочих учебных планах; – невозможность обеспечить необходимое финансирование образовательной деятельности; – низкая исполнительская дисциплина работников Университета; – недостаточная материально-техническая база при реализации

			<p>образовательных программ;</p> <ul style="list-style-type: none"> – недостаточная гибкость в управлении программой, не позволяющая оперативно реагировать на изменения внешней среды; – невозможность обеспечить обучающихся современной литературой и доступом к информационным ресурсам; – невыполнение учебного процесса преподавателями; – несоответствия по результатам текущих проверок и аудитов; – недостаточное количество высококвалифицированных преподавателей и т.д.
		Риск недостатка педагогических кадров соответствующей квалификации. Риск недостаточного уровня теоретической подготовки НПР.	<ul style="list-style-type: none"> – старение НПР; – отсутствие мотивирующих факторов для привлечения квалифицированных специалистов в отрасль; – пропуски НПР заседаний, семинаров, советов; – личные характеристики преподавателей.
		Риск недостаточной теоретической и практической базы.	<ul style="list-style-type: none"> – недостаток вспомогательных средств обучения (таблицы, фильмы, другие материалы) и технического обеспечения и т.д.; – отсутствие собственных баз практик.
		Риск низкой абсолютной успеваемости обучающихся	<ul style="list-style-type: none"> – нет интереса к учебе и /или недостаточно ответственное отношение со стороны обучающихся к учебным занятиям; – нерегулярное посещение обучающимися занятий во время семестра.
2.4	Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного образования	<p>Риск невостребованности программы дополнительного образования.</p> <p>Риск недостаточного учебно-методического обеспечения по программам дополнительного образования.</p> <p>Риск несвоевременной актуализации учебно-методического обеспечения программ дополнительного образования.</p> <p>Риск несвоевременного реагирования на изменения нормативной базы и регламентирующих документов в области реализации программ дополнительного образования.</p> <p>Риск неукомплектованности кадрового состава.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – искажение сведений о спросе. – недостаточный уровень квалификации работников Университета; – отсутствие необходимого технического и программного обеспечения для разработки образовательных программ; – неэффективное использование кадрового потенциала в структурных подразделениях Университета; – низкая исполнительская дисциплина работников Университета; – отсутствие мотивирующих факторов для привлечения квалифицированных специалистов для преподавания.
3. Обеспечивающие процессы			
3.1	Управление персоналом и студенческим контингентом	Риск несоблюдения требований работы с документами.	<ul style="list-style-type: none"> – недостаточный уровень квалификации работников Университета; – низкая исполнительская дисциплина работников Университета.
3.2	Управление предоставлением образовательной услуги	Риски финансово- хозяйственной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие необходимых ресурсов; – низкая исполнительская дисциплина работников Университета;

		<p>Риск несоответствия системы стандартов качества Университета государственным и международным стандартам, включая подготовку членов экипажей морских судов в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ.</p> <p>Риск отсутствия необходимых стандартов качества.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – недостаточный уровень квалификации работников Университета разрабатывающих стандарты качества; – наличие ошибок в системе распределения функций, ответственности и полномочий.
3.3	Управление документацией (записями) и архивами	Риск неправильного оформления документированной информации.	<ul style="list-style-type: none"> – низкая исполнительская дисциплина работников Университета; – отсутствие финансирования для обучения работников Университета; – отсутствие высококвалифицированных работников; – неумение работать с орг. техникой и т.д.
3.4	Управление закупками	<p>Риск неисполнения / ненадлежащего исполнения обязательств контрагентами Университета и иные их недобросовестные действия, ставящие под угрозу нормальный ход исполнения контрактов.</p> <p>Риск нарушения работниками контрактной службы требований должностных инструкций, повлекшие нарушение законодательства о контрактной системе.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – некорректный выбор поставщиков; – недостаточный уровень квалификации работников Университета; – низкая исполнительская дисциплина работников Университета.
4. Процессы измерения, анализа и улучшения			
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов	Риск ухудшения характеристик системы менеджмента качества.	<ul style="list-style-type: none"> – несоответствия при планировании и проведении внутреннего аудита; – отсутствие финансирования для обучения внутренних аудиторов и руководителей структурных подразделений Университета, ответственных за качество; – низкая исполнительская дисциплина работников Университета; – неправильный выбор основных целей и задач при планировании улучшений.
4.2	Управление несоответствиями		
4.3	Улучшение процессов		