

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «МГТУ»)

УТВЕРЖДЕНО

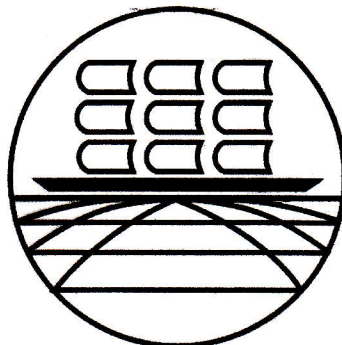
Ученым советом
ФГБОУ ВО «МГТУ»

протокол
от «26» января 2018 г.

№ 5

Председатель Ученого совета,
ректор

С.А. Агарков



Руководство по качеству
ФГБОУ ВО «МГТУ»

Мурманск
2018

Учет экземпляров

Контрольный экземпляр

Держатель контрольного экземпляра
Административно – правовое управление

Ученные экземпляры

Место хранения учтенных экземпляров	№ экз.
Центр довузовской подготовки и профориентации	03
Факультет арктических технологий	15.2
Факультет подготовки кадров высшей квалификации	15.4
Кафедры:	16
Иностранных языков	16.02
Математики, информационных систем и программного обеспечения	16.03
Химии	16.05
Общей и прикладной физики	16.06
Технической механики и инженерной графики	16.07
Технологии металлов и судоремонта	16.08
Судовождения	16.11
Судовых энергетических установок	16.12
Энергетики и транспорта	16.13
Автоматики и вычислительной техники	16.14
Экономики и управления морехозяйственной деятельностью	16.15
Электрооборудования судов	16.17
Биологии	16.18
Философия и право	16.19
Технологического и холодильного оборудования	16.20
Технологий пищевых производств	16.21
Микробиологии и биохимии	16.24
Радиотехники и радиотелекоммуникационных систем	16.27
Морское нефтегазовое дело	16.40
Экология, инженерные системы и техносферная безопасность	16.41
Промышленного и гражданского строительства	16.44
Геологии и полезных ископаемых	16.45
Горного дела	16.46
Химии и строительного материаловедения	16.47
Геоэкологии	16.48
Физического воспитания и спорта	17
Естественно-технологический институт	18
Подготовительные курсы	20
Институт дополнительного профессионального образования	23
Апатитский филиал ФГБОУ ВО «МГТУ»	36
Институт дистанционного обучения	40
Центр морской конвенционной подготовки	42
Морской институт	47
Управление образования	49
Филиал ФГБОУ ВО «МГТУ» в городе Полярный Мурманской области	52

«ММРК имени И.И. Месяцева» ФГБОУ ВО «МГТУ»	58
«АМРТ» филиал ФГБОУ ВО «МГТУ»	59
Отдел подготовки к дипломированию морских специалистов	60.1
Отдел менеджмента качества	60.2

Содержание

1. Сокращения, обозначения и определения	7
2. Область применения	11
3. Нормативные документы	12
4. Среда ФГБОУ ВО «МГТУ» и его филиалов	12
4.1. Понимание среды университета	12
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	13
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества	14
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы.....	14
5. Лидерство.....	16
5.1. Лидерство и приверженность.....	16
5.2. Политика	17
5.3. Функции, ответственность и полномочия в МГТУ	18
6. Планирование	19
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей.....	19
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения	19
6.3. Планирование изменений.....	19
7. Средства обеспечения.....	20
7.1. Ресурсы.....	20
7.2. Компетентность.....	23
7.3. Осведомленность.....	24
7.4. Обмен информацией	24
7.5. Документированная информация	25
8. Деятельность на стадии жизненного цикла услуг	26
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг	26
8.2. Требования к услугам	27
8.3. Проектирование и разработка образовательной услуги.....	29
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	31
8.5. Предоставление услуг.....	32
8.6. Выпуск продукции и услуг.....	35
8.7. Управление несоответствующими результатами процессов.....	35
9. Оценка результатов деятельности	36
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка	36
9.2. Внутренний аудит	37
9.3. Анализ со стороны высшего руководства	37
10. Улучшение	38
10.1. Несоответствия и корректирующие действия.....	38
10.2. Постоянное улучшение.....	38
Приложения	40

1. Сокращения, обозначения и определения

В тексте настоящего Руководства используются термины, определения и сокращения, приведенные в нормативных документах, на основании которых разработано Руководство.

Аудит СМК – установление соответствия системы менеджмента качества МГТУ применимым требованиям стандартов серии ISO 9001 и требованиям к СМК, разработанным МГТУ.

Внутренний аудит СМК – аудит СМК, проводимый аудиторами из числа работников МГТУ.

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

База знаний МГТУ (внутриуниверситетская база знаний) – это знания, специфичные для МГТУ, они, как правило, имеют своим источником накопленный опыт. Это документированная информация, которая используется и предоставляется в общее пользование работникам МГТУ для достижения целей университета.

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.

Вовлечение – участие в деятельности, событии или ситуации.

Высшее руководство – лицо или группа лиц, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне (в МГТУ: 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.

Заинтересованная сторона – физическое лицо, группа лиц или юридическое лицо, которые представляют значительный риск для устойчивого развития МГТУ, если их потребности и ожидания не выполняются

Записи по качеству – регистрация в письменном или электронном виде результатов действий, представляющих объективные доказательства о проделанной работе согласно Руководству по процедурам, положениям и рабочим инструкциям.

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, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в

интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Коллегия по качеству МГТУ – коллегиальный информационный, консультативно-совещательный орган, на заседаниях которого осуществляется взаимодействие между руководством Университета, структурными подразделениями Университета и отделом менеджмента качества.

Конвенция ПДНВ, Конвенция – 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 – экземпляр документа, имеющий идентификационный гриф «контрольный экземпляр», 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, с которыми сравнивается фактическая деятельность в ходе проведения аудита 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 ситуация 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 МГТУ – результат, несоответствующий установленным требованиям любого процесса жизненного цикла образовательной услуги МГТУ.

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.

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

Образовательный 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-медико-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 соответствующими организациями.

Отчет по качеству – отчет по функционированию СМК в структурном подразделении; документ, содержащий сведения о результатах выполнения мероприятий в области СМК в соответствии с планом по качеству, разработанный в соответствии с процедурой «Управление планами по качеству»

План по качеству – план по функционированию СМК в структурном подразделении МГТУ; документ, устанавливающий последовательность мероприятий для повышения качества реализации образовательных услуг, разработанный в соответствии с процедурой «Управление планами по качеству». План по качеству определяет процессы, объекты, ресурсы и сроки, необходимые для обеспечения соответствия реализации образовательных услуг МГТУ установленным требованиям.

Планирование – деятельность, включающая в себя анализ потребностей, устанавливающая цели и требования к образовательному процессу, и определяющая мероприятия для их реализации в намеченные сроки.

Планирование качества продукции – деятельность, определяющая действия учебных структурных подразделений МГТУ по повышению качества образовательной и научной деятельности в рамках предстоящего (планового) периода.

Политика в области качества – опубликованные общие намерения и направления деятельности организации в области качества, сформулированные высшим руководством.

Поставщик – организация или лицо, предоставляющее продукцию/услуги.

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

Программа аудита – совокупность методов и приемов аудита, оформленная документально в установленной форме. Программа аудита включает в себя перечень аудиторских процедур, применяемых в конкретной аудиторской проверке, а также их характер, сроки, объем и конкретных исполнителей.

Продукция МГТУ – учебная и научная (учебно-методическая) информация, переработанная в соответствии с установленными требованиями, передаваемая обучающемуся по определенной программе на основе имеющихся в университете условий и ресурсов.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса. Документ, содержащий процедуру, называется «руководством по процедурам».

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входную информацию в выходную.

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.

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 МГТУ – внешняя и внутренняя среда функционирования университета (конкретные условия или ситуации, в которых происходит развитие университета).

Понимание среды МГТУ – 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, определенная приказом «О закреплении индексов за структурными подразделениями» и включенная в область применения СМК.

Требования к продукции МГТУ – требования, которые определены законодательством Российской Федерации в сфере образования, федеральными государственными образовательными стандартами, федеральными государственными требованиями, ISO 9001:2015, Конвенцией ПДНВ, Руководством по качеству, Руководством по процедурам, в положениях и стандартах МГТУ.

Удовлетворенность образовательной услугой МГТУ – воспринимаемый и оцениваемый потребителями уровень качества образования. Процесс оценки удовлетворенности образовательной услугой включает ожидания, восприятие и оценку потребителем качества образовательной услуги.

Уполномоченный по качеству структурного подразделения – работник ФГБОУ ВО «МГТУ», ответственный по вопросам менеджмента качества в структурном подразделении МГТУ.

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

Услуга МГТУ – предоставление (передача) продукции МГТУ потребителю и контроль ее получения (усвоения), а также сопровождение (информационное, техническое, материальное, юридическое и пр.) этого процесса.

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» (аутентичен международному стандарту ISO 9001:2015 «Quality management systems — Requirements»)

ГИА – государственная итоговая аттестация.

НИР – научно-исследовательская работа (работы).

ОМК – отдел менеджмента качества.

РМРС, 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.

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

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

ФГТ – федеральные государственные требования послевузовского и дополнительного профессионального образования.

ФОС – фонд оценочных средств.

ФГБОУ ВО «МГТУ», МГТУ, университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Мурманский государственный технический университет».

АФ ФГБОУ ВО «МГТУ» – Апатитский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Мурманский государственный технический университет».

АМРТ ФГБОУ ВО «МГТУ» – «Архангельский морской рыбопромышленный техникум» филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Мурманский государственный технический университет».

ПФ ФГБОУ ВО «МГТУ» – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Мурманский государственный технический университет» в городе Полярный Мурманской области.

ММРК имени И.И. Месяцева – Мурманский морской рыбопромышленный колледж имени И.И. Месяцева федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Мурманский государственный технический университет».

2. Область применения

Настоящее Руководство по качеству является основным документом системы менеджмента качества МГТУ. Руководство по качеству содержит описание СМК, структуры документированной информации системы, описание процессов и вспомогательных процедур, влияющих на обеспечение высокого качества предоставляемых услуг.

Система менеджмента качества МГТУ и его филиалов разработана в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), применяется для постоянного улучшения деятельности, а также для повышения удовлетворенности потребителей услугами МГТУ, его филиалов и других заинтересованных сторон.

Частью СМК является Система стандартов качества, разработанная в соответствии с требованиями Правила I/8 Конвенции ПДНВ. ССК устанавливает общие требования к процессам по всем видам деятельности и документации, процессам управления системой дипломирования моряков, всеми программами и курсами подготовки, экзаменов и оценки (в отношении подготовки членов экипажей морских судов - в соответствии с Конвенцией ПДНВ), а так же процессов управления квалификацией и опытом, требуемых от инструкторов и экзаменаторов, с учетом политики, систем, контроля и пересмотров СМК для выполнения поставленных целей ССК.

Руководство по качеству обязательно к применению для всех структурных подразделений университета, вовлеченных в СМК, реализующих образовательные программы и обеспечивающие реализацию образовательных программ.

Руководство по качеству поддерживается в актуальном состоянии в соответствии с распределением ответственности в МГТУ.

Срок действия Руководства по качеству не регламентирован. Изменения в Руководство по качеству вносятся на основе результатов совершенствования системы менеджмента качества и регистрируются в Листе учета корректуры настоящего документа.

3. Нормативные документы

При разработке настоящего Руководства использованы следующие нормативные правовые документы:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (ISO 9001:2015 «Quality management systems — Requirements»);
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (ISO 9000:2015 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary»);
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» (ISO 19011:2011 "Guidelines for auditing management systems");
- Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года (с поправками);
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (от 29.12.2012 № 273-ФЗ);
- Приказы Министерства транспорта Российской Федерации от 10.02.2010 № 32, от 08.06.2011 № 157, от 15.03.2012 № 62 (ред. от 13.05.2015);
- Устав ФГБОУ ВО «МГТУ»;
- положения о филиалах МГТУ;
- нормативно-правовые акты федеральных органов исполнительной власти, касающиеся вопросов среднего профессионального, высшего образования и дополнительного профессионального образования.

4. Среда ФГБОУ ВО «МГТУ» и его филиалов

4.1. Понимание среды университета

Университет систематически определяет и оценивает внешние и внутренние факторы, относящиеся к его стратегическому направлению и влияющие на результативность СМК вуза.

Внешняя среда МГТУ образована в соответствии со сферой деятельности и полномочиями, возложенными на федеральные государственные образовательные учреждения высшего образования согласно Федеральному закону от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», подзаконным нормативно-правовым актам, Уставу МГТУ, Положениям о филиалах.

Важнейшим фактором, оказывающим влияние на деятельность университета, является законодательная среда, которая характеризуется динамичностью изменения нормативно-правовой базы образовательной и иной деятельности. Деятельность МГТУ по реализации образовательных программ высшего образования, среднего профессионального образования, основных и дополнительных общеобразовательных программ, дополнительных профессиональных программ, основных программ профессионального обучения определяется комплексом федеральных законов, постановлениями Правительства РФ, нормативными документами Министерства образования и науки Российской Федерации – учредителя МГТУ, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор), а также Конвенцией ПДНВ и национальными документами Министерства транспорта РФ (Минтранс России) в части подготовки, повышения квалификации и переподготовки членов экипажей морских судов.

Содержание образовательных программ формируется федеральными государственными образовательными стандартами.

В рамках оценки внутренней среды университета рассматриваются факторы, связанные с результатами деятельности вуза в целом и его структурных подразделений, условиями для успешной деятельности работников и обучающихся, организационной культурой и знаниями.

В МГТУ организован ежегодный мониторинг внешних и внутренних факторов, который представлен Отчетом об итогах проведения SWOT-анализа в структурных подразделениях МГТУ, включенных в область применения СМК.

Основные цели, задачи и комплекс мероприятий по совершенствованию деятельности Университета определяются Программой развития МГТУ, принимаемой конференцией работников и обучающихся Университета и утверждаемой ректором МГТУ по согласованию с Учредителем.

Также проводится постоянный анализ среды в рамках текущей деятельности руководителей всех уровней. На основе результатов данного вида анализа осуществляется разработка мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных подразделений.

Внутренняя среда МГТУ изучается с помощью анализа результатов деятельности вуза (Отчет о самообследовании деятельности МГТУ), опросов работников и обучающихся на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением в университете (Процедура: «Мониторинг удовлетворенности потребителей»), инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства (Процедура: «Анализ СМК со стороны высшего руководства»).

Структурные подразделения МГТУ, включенные в область применения СМК, ежегодно формируют планы и отчеты по качеству (Положение: «Управление планами по качеству»). Итоговый отчет о деятельности университета за текущий год ректор представляет на Ученом совете МГТУ.

Результаты анализа факторов внешней и внутренней среды учитываются при целеполагании и планировании мероприятий на кратко-, средне и долгосрочный период.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Понимание потребностей всех заинтересованных сторон и потребителей образовательных услуг является одним из основных принципов менеджмента качества в МГТУ.

Заинтересованными сторонами являются те, которые представляют значительный риск для устойчивого развития МГТУ, если их потребности и ожидания не выполняются.

Ответственными за определение заинтересованных сторон являются: отдел менеджмента качества и владельцы процессов. Доказательством выполнения этого требования является Реестр заинтересованных сторон и их основных требований ФГБОУ ВО «МГТУ», ежегодно пересматриваемый Коллегией по качеству МГТУ (приложение 9).

Определяющая роль в ориентации всей деятельности МГТУ на заинтересованные стороны принадлежит высшему руководству университета. Высшее руководство МГТУ гарантирует, что запросы и ожидания потребителей и заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию предоставляемых услуг, методам контроля и выполняются с целью достижения удовлетворенности всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

На постоянной основе анализируются требования заинтересованных сторон с помощью: анкетирования (Процедура: «Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон»); анализа поступающих рекламаций; обратной связи, размещенной на сайте МГТУ и пр.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

Система менеджмента качества МГТУ 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.

На основании сведений, получаемых согласно п. 4.1. и 4.2., в МГТУ проводится анализ рисков и возможностей (п. 6.1. РК) для предоставляемых услуг, что предопределяет границы применимости СМК.

То есть, область применения СМК университета включает процессы подготовки специалистов среднего звена, бакалавров/специалистов/магистров и научных кадров высшей квалификации, довузовской подготовки и приема обучающихся, в соответствии с реестром процессов (п. 4.4. РК Таблица 1) и видов деятельности Университета.

Примечание к п. 4.3.

Продукцией основных процессов высшего образования, образовательных программ среднего профессионального образования, основных и дополнительных образовательных программ, дополнительных профессиональных программ, основных программ профессионального обучения является образовательная услуга.

Продукция деятельности университета имеет нематериальный характер и поэтому не требует действия по сохранению, идентификации, упаковке и т.д. Однако, все документы, используемые в рамках образовательной, научной и воспитательной деятельности (учебные планы, положения, стандарты, документированные процедуры, ведомости, а также зачетные книжки и студенческие билеты и т.п.) идентифицированы и обеспечивается их сохранение.

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

В соответствии с требованиями ISO 9001:2015 в МГТУ разработана, внедрена и постоянно улучшается система менеджмента качества. Структура СМК МГТУ представлена на рис. 1.

В широком смысле СМК университета состоит из организационной структуры МГТУ совместно с деятельностью по планированию, процессами, ресурсами и документированной информации, которые используются для достижения целей в области качества.

В МГТУ выделены следующие категории взаимосвязанных процессов:

- процессы высшего руководства: управления университетом и филиалами;
- процессы жизненного цикла услуги (основные процессы);

- обеспечивающие процессы (управление поддерживающими процессами и ресурсами);
- процессы измерения, анализа и улучшения.

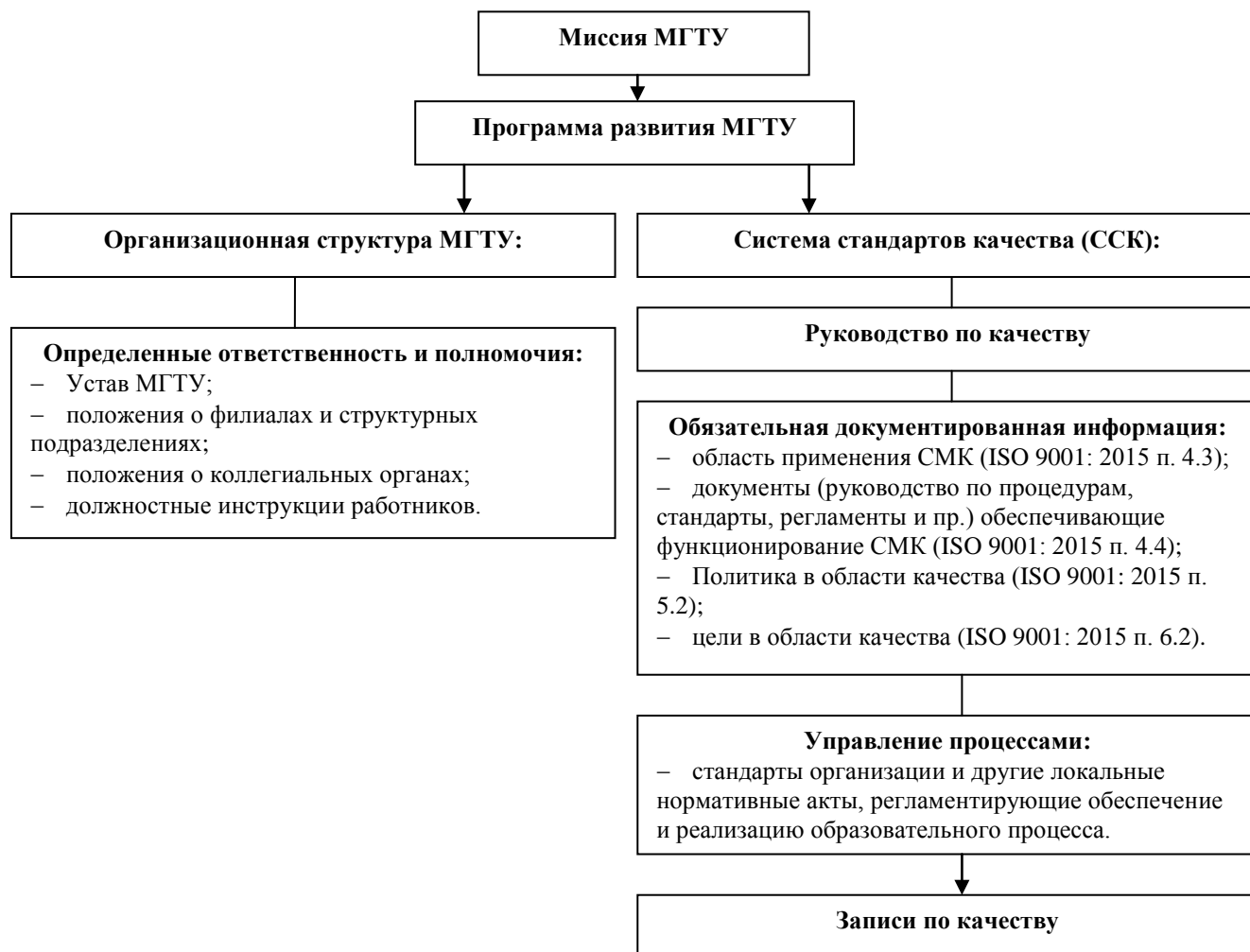


Рис. 1. Структура СМК МГТУ

В Таблице 1 приведен реестр процессов, соответствующих требованиям Стандарта ISO 9001:2015 и описанных документами СМК университета.

В основе модели СМК МГТУ лежит процессная модель, начиная от определения требований потребителей и заканчивая их удовлетворенностью.

Руководство и работники МГТУ понимают требования ISO 9001:2015 в части применения процессного подхода при разработке, внедрении, поддержании СМК, улучшении результатов деятельности для удовлетворенности потребителя посредством выполнения его требований. Применение процессного подхода при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований распространяется, прежде всего, на образовательную деятельность.

СМК является совокупностью мероприятий, методов и средств, обеспечивающих предоставление качественной образовательной услуги на всех этапах: от первоначального определения и до конечного удовлетворения требований ФГОС ВО, СПО и потребностей Министерства образования и науки РФ, Министерства транспорта РФ (в области подготовки

членов экипажей морских судов на основе требований Конвенции ПДНВ), а также потребителей и других заинтересованных сторон.

Таблица 1

Реестр процессов в рамках СМК МГТУ

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 образования
3. Обеспечивающие процессы
3.1 Управление персоналом и студенческим контингентом
3.2 Управление предоставлением образовательной услуги
3.3 Управление документацией (записями) и архивами
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 МГТУ 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 МГТУ, 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;
- политики в области качества, вытекающей из стратегических намерений университета и требований потребителей;
- целей, определенных по направлениям политики в области качества.

Высшее руководство МГТУ разработало Карты процессов (приложения 2-8) по ключевым для обеспечения результативного функционирования СМК процессам.

5. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1. Общие положения

Высшее руководство выполняет лидерские функции и приверженность в отношении СМК, а также способствует ее постоянному улучшению, посредством:

- сбора информации о деятельности, потребностях и запросах потребителей и заинтересованных сторон;
- разработки Политики и целей МГТУ в области качества;
- доведения до сведения работников МГТУ требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- обеспечения понимания Политики МГТУ в области качества каждым работником;
- доведения Политики МГТУ в области качества до потребителей и заинтересованных сторон;
- поддержания требуемого уровня квалификации всех работников;
- обеспечения СМК всеми необходимыми ресурсами;
- добросовестного выполнения требований Руководства по качеству, положений, процедур, программ, методик и инструкций;
- своевременного обнаружения и предотвращения любых отклонений от установленных требований;
- постоянного совершенствования технических средств, применяемых при оказании услуги;
- применения СМК к управлению подготовкой членов экипажей морских судов в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ;
- анализа СМК не реже 1 раза в год по итогам учебного года (Процедура «Анализ СМК со стороны высшего руководства»).

5.1.2. Ориентация на потребителя

Высшее руководство МГТУ 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;
- риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;
- в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

На основании сведений о требованиях и удовлетворенности потребителей, высшее руководство МГТУ анализирует функционирование СМК университета, что регламентировано Руководством по процедурам. Процедура: Анализ СМК со стороны высшего руководства.

5.2. Политика

Политика в области качества представляет собой самостоятельный документ, являющийся неотъемлемой частью системы менеджмента качества, разрабатывается высшим руководством и утверждается ректором, периодически (не менее 1 раза в год) анализируется высшим руководством для приведения ее, в случае необходимости, в соответствие с потребностями заинтересованных сторон, интересами и целями в области качества.

В соответствии с требованиями ISO 9001:2015 Политика в области качества МГТУ должна соответствовать среде организации, а так же включать в себя:

- стратегические намерения университета, которые являются основой для установления целей в области качества;

– обязательства перед потребителями и заинтересованными сторонами повышать результативность СМК.

Реализуя требования п. 1 Раздела А-І/8 Кодекса ПДНВ, в Политику включены:

– приверженность МГТУ достижению заявленных намерений в отношении выполнения требований Конвенции ПДНВ;

– ориентация на основные группы обучающихся с выделением их ключевых потребностей и запланированных методов удовлетворения этих потребностей в обучении.

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

5.3. Функции, ответственность и полномочия в МГТУ

Высшее руководство МГТУ в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях работников, соответствующих приказах и распоряжениях определило функции структурных подразделений, их взаимодействие, ответственность и полномочия работников и довело их до сведения каждого работника путем ознакомления с этими документами под подпись.

Ректор МГТУ назначает из состава руководства организации представителя Руководства по качеству, который независимо от других обязанностей должен нести ответственность и иметь полномочия по обеспечению функционирования и развития системы менеджмента.

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

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

Проректоры МГТУ осуществляют руководство по закрепленным направлениям деятельности, несут ответственность за соблюдение в подчиненных подразделениях Политики в области качества.

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

- ознакомление каждого работника с документами СМК и иными документами, предусмотренными действующей номенклатурой дел структурного подразделения;
- функционирование СМК в структурных подразделениях.

Ответственность и полномочия руководителей структурных подразделений, являющихся руководителями отдельных процессов СМК, заявлены в должностных инструкциях, а также в Руководстве по процедурам, положениях и иных локальных документах. Работники подразделений несут ответственность за качество выполнения работ и/ или услуг в соответствии с должностными инструкциями, за соблюдение обязательств в области качества и требований СМК.

Все работники МГТУ участвуют в достижении целей в области качества, а высшее руководство создает условия для их вовлеченности, мотивации и принятия ими обязательств.

Ответственность и полномочия работников подразделений по отдельным элементам СМК устанавливается в разделах настоящего Руководства, а также в соответствующей документированной информации СМК.

6. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

В целях обеспечения уверенности в том, что СМК может достичь намеченных результатов, в МГТУ определены риски для каждого процесса СМК. Примерный перечень рисков процессов МГТУ, а так же источники их формирования, отражены в Реестре рисков, формируемом Коллегией по качеству МГТУ (приложение 10).

Возможности развития МГТУ отражены в Отчете об итогах проведения SWOT-анализа в структурных подразделениях МГТУ, включенных в область применения СМК.

На оперативном уровне риски оцениваются в рамках текущей деятельности руководителями структурных подразделений. Записи об управлении рисками отражаются в протоколах заседания коллегиального органа структурного подразделения, а так же отчетах о деятельности структурного подразделения.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Политика в области качества является основой для постановки целей в области качества. Высшее руководство МГТУ определяет стратегические цели развития университета с учетом рисков и возможностей, включая те, которые необходимы для выполнения требования к услугам.

Руководители структурных подразделений в соответствии с утвержденной Политикой определяют цели структурного подразделения в области качества на текущий период с указанием мероприятий, индикаторов и сроков выполнения, ответственных за их выполнение.

Цели в области качества реализуются через планирование процесса управления качеством.

Цели в области качества включаются в ежегодные Планы по качеству структурных подразделений университета (Положение «Управление планами по качеству»).

6.3. Планирование изменений

Все изменения в действующей системе менеджмента качества МГТУ состоят в определении видов деятельности и ресурсов, необходимых для достижения целей университета. Планирование изменений СМК осуществляется посредством Программы развития МГТУ, принимаемой конференцией работников и обучающихся университета и утверждаемой ректором по согласованию с учредителем.

Высшее руководство МГТУ контролирует и планирует пролонгирование и/или получение необходимых одобрений, лицензий и свидетельств на тренажеры, используемые для подготовки, переподготовки и повышения квалификации, в том числе и членов экипажей морских судов. В установленные сроки подает заявки на проведение освидетельствования учебно-тренажерного центра, при этом учитываются требования, установленные Конвенцией ПДНВ.

Планирование поддержания и улучшения СМК университета заключается в составлении планов мероприятий по:

- разработке и внедрению новых процессов и процедур СМК, совершенствованию существующих процессов;
- разработке новых и пересмотру действующих документов СМК;
- планированию подготовки и повышения квалификации работников университета.

Планы включают описание действия, сроков исполнения, ответственных, необходимые ресурсы и критерии оценки эффективности результатов.

7. Средства обеспечения

7.1. Ресурсы

7.1.1. Общие положения

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

- человеческие ресурсы (штатный персонал университета и привлекаемые специалисты, подобранные в соответствии с требуемой квалификацией);
- инфраструктура (рабочие помещения, рабочее пространство и связанные с ним средства труда; оргтехника; технические и программные средства; средства связи, транспорт);
- информационные ресурсы;
- финансовые ресурсы;
- производственная среда (среда для функционирования процессов).

Высшее руководство определяет и обеспечивает выделение ресурсов, необходимых для осуществления целей СМК, планирует их потребность по заявкам подразделений с учетом реальных ограничений, определяет необходимость внедрения новых технологий и направления оптимизации организационной структуры университета. Своевременно обновляет программное обеспечение и тренажерную базу с целью выполнения национальных и международных требований, включая требования международной Конвенции ПДНВ.

Обеспечение образовательного процесса штатами ППС, учебно-вспомогательного персонала осуществляется по нормативам Министерства образования и науки Российской Федерации, исходя из контингента обучаемых, а так же с учетом требований Конвенции ПДНВ (Разделы А-1/6, А-1/8).

Ежегодно осуществляется планирование, согласование и утверждение бюджета, необходимого для обеспечения СМК финансовыми и материальными ресурсами, а также для повышения ее результативности. Выделение необходимых финансовых и материальных ресурсов для обеспечения качества проводится по годовому Плану финансово-хозяйственной деятельности, утвержденному ректором.

Планирование осуществляется с учетом следующих документов и данных:

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

7.1.2. Человеческие ресурсы (кадровое обеспечение)

Управление человеческими ресурсами в рамках СМК осуществляется согласно Трудовому законодательству РФ, Уставу МГТУ, Коллективному договору МГТУ.

Требования к персоналу определяются на стадии проектирования образовательной услуги и оформляются в виде соответствующих должностных инструкций.

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

Прием и назначение на работу осуществляется:

- на выборной основе – для профессионально-квалификационной группы должностей профессорско-преподавательского состава и руководителей структурных подразделений (согласно Положению о порядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу от 23.07.2015 № 749; Уставу МГТУ; Регламенту деятельности Ученого совета МГТУ, связанной с замещением

должностей педагогических работников; Правилам внутреннего трудового распорядка работников МГТУ);

– на конкурсной основе – для профессорско-преподавательского состава (согласно: Положению о порядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу от 23.07.2015 № 749; Регламенту деятельности Ученого совета ФГБОУ ВО «МГТУ», связанной с замещением должностей педагогических работников; Правилам внутреннего трудового распорядка работников МГТУ; и требованиями Конвенции ПДНВ (Правило I/6, Раздел А-I/6) в области подготовки членов экипажей морских судов);

– на основе результатов собеседования с руководителями соответствующих подразделений и учета квалификационных требований к должности согласно штатному расписанию подразделений, порядку приема на работу и заключению трудовых договоров в МГТУ.

Потребность в обучении, переподготовке, повышении квалификации персонала подразделений определяется квалификационными требованиями, установленными в должностной инструкции работников, а также положениями и иной локальной и/или внешней нормативной документацией (п. 7.2 РК).

Определение ежегодной потребности в подготовке и аттестации работников и/или профессорско-преподавательского состава, планирование деятельности, ответственность, соответствующие формы записей и показатели оценки деятельности персонала, установлены в локальных нормативных актах МГТУ.

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

- записи в личном деле работника МГТУ (об образовании и повышении квалификации);
- план повышения квалификации в структурных подразделениях МГТУ;
- протоколы заседаний коллегиальных органов структурных подразделений МГТУ.

7.1.3. Инфраструктура

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

В университете имеются следующие материально-технические ресурсы:

– здания и помещения для организации научного и образовательного процессов (аудиторный фонд, рабочие (подсобные) помещения, общежитие, столовые, буфеты, медицинские пункты, музеи, актовые залы, культурно-спортивный комплекс, спортивные залы, библиотеки, читальные залы; лаборатории, тренажеры (в соответствии с приказом Минтранса РФ от 10.02.2010 г. № 32, Конвенцией ПДНВ, Правилом I/12, Разделы А-I/12, В-I/12) и другие сооружения научно-исследовательского комплекса, в соответствии с организационной структурой);

- средства измерений, испытательное и технологическое оборудование для научных исследований, их метрологическое обеспечение;
- лабораторное и специальное оборудование;
- технические средства обучения, специализированные аудитории и лаборатории;
- информационно-вычислительная техника;
- компьютерные сети;
- расходные материалы;

– инженерные тепловые, водопроводные и электрические сети, транспорт, связь и средства их поддержания в рабочем состоянии.

7.1.4. Среда для функционирования процессов

Среда для функционирования процессов 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 и управления производственной средой в МГТУ и его филиалах созданы специальные службы/назначены должностные лица, отвечающие за состояние и контроль за пригодностью помещений для преподавания и обучения, научной и иных видов деятельности по процессам, в соответствии с установленными санитарными нормами (включая физические, экологические и другие факторы), а также нормами техники безопасности и пожарной безопасности. В каждом структурном подразделении МГТУ назначаются ответственные за соблюдение мероприятий по охране труда и противопожарной безопасности.

Процесс управления производственной средой осуществляется в соответствии с санитарными нормами и правилами, а также в соответствии с требованиями действующих государственных стандартов по безопасности и охране труда, инструкциями по безопасности и охране труда МГТУ.

Во внутренней нормативной документации университета («Правила внутреннего трудового распорядка», «Правила внутреннего распорядка обучающихся», «Режим занятий», документы Управления воспитательной и социальной работы и иные внутренние нормативные документы, с которыми работники знакомятся при приеме на работу, а обучающиеся посредством размещения на сайте МГТУ в любое время) установлены мероприятия, проводимые университетом для поддержания соответствующего психоэмоционального климата.

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения

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, является:

- регулярность подтверждения квалификации профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями университета;
- методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков обучающихся в рамках промежуточной и итоговой аттестации;

– записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности.

7.1.6. Знания организации

Высшее руководство МГТУ определило знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

– внутренних источниках: локальные нормативные акты университета, необходимые для функционирования процессов, положения МГТУ, интеллектуальная собственность университета, программы развития университета и его структурных подразделений, ежегодные планы и отчеты об их реализации, информация о лучшей и позитивной практике;

– внешних источниках: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней, ФГОС ВО и СПО, национальные и международные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет.

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и на бумажном носителе хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам подразделений на официальном сайте университета.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, высшее руководство университета проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Все работники МГТУ имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам библиотеки университета. С любого компьютера университета обеспечен доступ к базам on-line библиотек. Все работники университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

7.2. Компетентность

С целью обеспечения соответствующей компетентности работников в университете осуществляются следующие мероприятия:

– руководителями структурных подразделений определяется требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества (должностные инструкции содержат требования к компетенции).

– по заявкам от подразделений обеспечивается компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организация стажировок и т.п.);

– там, где это применимо, руководством университета предпринимаются действия, направленные на получение требуемой компетентности (например, проведение обучения, организация повышения квалификации), и непосредственными руководителями оцениваются результативность предпринятых действий;

– в административно-правовом управлении по представлению информации от работников регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

Записями по качеству, относящимися к данному пункту, являются:

– должностные инструкции (наличие в них таких записей как: квалификационные требования);

– другие документы (при наличии) подтверждающие соответствие компетентности и квалификации работников (дипломы, свидетельство о повышении квалификации, сертификаты и т.д. Результаты (отчеты) внутренних обучающих семинаров и тренингов).

7.3. Осведомленность

Работники университета в обязательном порядке под подпись знакомятся с:

- Политикой в области качества;
- ежегодными целями в области качества, зафиксированными в Плане по качеству структурного подразделения;
- стандартами организации, документированными процедурами, должностными инструкциями и положениями (в том случае если они регламентируют их деятельность), которые хранятся в каждом структурном подразделении. Так же актуальные версии документов выкладываются на сайте университета для обеспечения их доступности для всех заинтересованных сторон.

Руководители структурных подразделений должны осведомлять своих подчиненных о:

- их вкладе в результативность СМК, включая пользу от результатов деятельности;
- последствиях несоответствий требованиям СМК.

Осведомленность и информирование работников МГТУ об актуальности и важности их деятельности и вкладе в достижения целей в области качества так же может осуществляется:

- на заседаниях Ученого совета, Советов факультетов (институтов) и филиалов, заседаниях кафедр, отделений СПО, педагогических советах и пр., на заседаниях Коллегии по качеству МГТУ, что фиксируется в соответствующих протоколах.

7.4. Обмен информацией

Внутренний обмен информацией обеспечивает основы для понимания и выполнения Политики в области качества, осознания персоналом своей роли в достижении целей в области качества.

Основными каналами внутренних связей являются пропаганда Политики в области качества доступными средствами информации, открытость результатов внутренних и внешних аудитов СМК, мониторинга удовлетворенности потребителей и анализа функционирования СМК со стороны высшего руководства. Для этих целей определены различные способы:

- проведение плановых заседаний при ректоре, ученого совета, коллегии по качеству, советов факультетов (институтов) и филиалов, заседаний кафедр, отделений СПО, педагогических советов, методических и других советов;
- осуществление системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, служебные записки).

Общим требованием при обмене информацией является направление только проверенной, ясной, точной и содержащей необходимые пояснения информации для запрашивающей стороны с привлечением к подготовке ответа всех заинтересованных работников.

Руководство по качеству, Руководство по процедурам, стандарты организации и прочие локальные нормативные акты МГТУ имеют листы ознакомления работников. Процесс управления документированной информацией предусматривает также письменное подтверждение ознакомления с документами МГТУ и изменениями к ним. Ответственность за ознакомление и контроль возложены на руководителя соответствующего структурного подразделения.

Доступ к обмену работниками информацией обеспечивается наличием лицензионных технических и программных средств, информационных сервисов МГТУ, локальной информационной сети университета.

МГТУ располагает:

- собственным web-сайтом (<http://www.mstu.edu.ru>), информация на котором постоянно актуализируется;
- корпоративным журналом «Вестник МГТУ» (периодичность выхода – 4 выпуска в год);
- современными электронными библиотечными системами;
- студией видеоконференцсвязи МГТУ;
- корпоративным порталом, развернутым на платформе MS Office Sharepoint Server.

7.5. Документированная информация

Документированная информация включает:

- документированные Политику и Цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- Руководство по процедурам;
- Стандарты организации, Положения, разрабатываемые в соответствии со Стандартами серии ISO 9001.

– документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий и достигнутых результатов - записи;

– документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования и осуществления процессов.

К документам, необходимым для обеспечения эффективного планирования и осуществления процессов, относятся:

– внешние нормативные документы, регламентирующие деятельность, в т. ч. по СМК МГТУ, включая Конвенцию ПДНВ и Соглашения между МГТУ и Минтрансом РФ о признании в области подготовки экипажей морских судов;

– программы развития, годовые планы;

– организационные документы (штатное расписание, схемы организационной структуры управления университетом, должностные инструкции);

– распорядительные документы (приказы, распоряжения);

– информационно-справочные документы (записи, данные о качестве);

– документы по трудовым правоотношениям (в т. ч. копии документов о квалификации персонала);

– документы и формы, обеспечивающие ведение документооборота и учет (журналы регистрации документации, номенклатуры дел, формы регистрации входящей/исходящей корреспонденции и др.);

– документы, устанавливающие требования других заинтересованных сторон, кроме потребителя (например, по обеспечению безопасных условий труда, работы оборудования, Инструкции по технике безопасности и охране труда, Инструкции и паспорта оборудования, используемого в МГТУ, Журналы по практической подготовке, документы по тренажерной подготовке в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ, Главы V и VI).

Документированная информация используется на бумажных носителях и в электронном виде (РК, положения по процедурам, федеральные государственные образовательные стандарты, распорядительные документы Минобрнауки России и Правительства РФ, локальные нормативные акты по образовательной деятельности - в локальной информационной сети).

В МГТУ управление документацией осуществляется с помощью Инструкции по делопроизводству ФГБОУ ВО «МГТУ» и Процедуры «Управление документацией», регламентирующей единые требования к разработке, согласованию, проверке, утверждению, тиражированию, актуализации и аннулированию каждого вида документов СМК.

Управление документированной информацией – комплекс работ по анализу на адекватность и утверждению, распространению и доведению документа до сведения заинтересованных лиц.

Управление документацией распространяется как на документацию, полученную извне (внешние документы), так и на документы, разработанные в университете, в том числе разработанные в обособленных структурных подразделениях (внутренние документы).

Управление документацией обеспечивает:

- проверку документов до их выпуска на соответствие требованиям инструкции по документообороту;
- анализ, актуализацию и утверждение документов;
- идентификацию изменений и статуса 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.

Управление записями СМК (разработка, идентификация, ведение, хранение, защита, восстановление, сроки хранения, изъятие, архивация, ответственность) осуществляется с помощью Руководства по процедурам (Процедура «Управление записями»). Записи ведутся как в электронном виде, так и на бумажных носителях.

К записям СМК относятся все документы, подтверждающие соответствие выполняемой работы установленным требованиям и/или демонстрирующие результативность выполнения процессов.

Единый документооборот записей университета обеспечивается идентификацией записи: вид записи, название, форма, подписи ответственных лиц, дата составления/согласования/утверждения.

Записи выполняются на бланках и формах:

- строгой отчетности (статистические отчеты, дипломы об образовании, свидетельства, сертификаты, подтверждающие квалификацию преподавателей, формы журналов, зачетных книжек, и др.);
- специально разработанных и утвержденных в МГТУ, рекомендованных Альбомом форм МГТУ;
- свободных формах записей.

8. Деятельность на стадии жизненного цикла услуг

8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг

В университете планирование деятельности и управление ею осуществляется в рамках основных процессов.

Локальные нормативно-правовые акты МГТУ и его обособленных структурных подразделений, описывающие и регламентирующие работы по основной деятельности (Процессы жизненного цикла услуги) представлены на официальном сайте университета: <http://www.mstu.edu.ru>.

Планирование процессов жизненного цикла услуг МГТУ осуществляется в соответствии с требованиями образовательных программ и национальных и международных правил и норм (стандартов).

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

- установление в документации СМК целей в области качества, а также 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 предоставления услуги потребителям;
- наличие соответствующей документации и записей на процессы;
- наличие системы мониторинга и измерения процессов, определение показателей измерения процессов (выходных данных процессов) и их планируемого уровня, который согласуется с установленными целями в области качества;
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами.

Планирование процессов жизненного цикла образовательной услуги осуществляется на основании установленных во ФГОС ВО и СПО, ФГТ, норм обучения (в области подготовки членов экипажей морских судов в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ). Планирование направлено на организацию рациональной учебной, научной и хозяйственной деятельности, выявление и использование резервов с целью достижения наибольшей результативности процессов.

Отчетные документы по планированию качества ведутся как неотъемлемая часть данных о качестве. К ним относятся:

- план работы структурного подразделения на год;
- план по качеству структурного подразделения;
- учебный план;
- другие (при наличии) плановые и отчетные документы структурного подразделения.

8.2. Требования к услугам

8.2.1. Связь с потребителями

МГТУ определяет и осуществляет меры по поддержанию постоянной связи с потребителями, касающейся информации об образовательных услугах. Эта деятельность реализуется, в том числе и в профориентационной работе.

Информация о работах и услугах, оказываемых МГТУ, доводится до потребителей посредством установленных каналов связи, информационно-справочной и рекламной деятельности, проведения «Дней открытых дверей», олимпиад, конкурсов для школьников и абитуриентов и иных мероприятий. Также с помощью постоянно обновляемого web-сайта МГТУ, на котором представлены Правила приема в ФГБОУ ВО «МГТУ», ежегодные отчеты о самообследовании, объявления и пр.

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» потребителям услуг МГТУ и его филиалов, а также другим заинтересованным сторонам обеспечивается возможность ознакомления со всеми аспектами деятельности образовательной организации.

Обратная связь с потребителями обеспечивается проведением «Мониторинга удовлетворенности потребителей», деятельностью студенческого самоуправления, анализом

отзывов студентов и работодателей. В соответствии с Уставом МГТУ в деятельности всех выборных органов управления университетом – Конференции, Ученого совета МГТУ, Ученых советов институтов (факультетов), советов филиалов – участвуют представители обучающихся.

8.2.2. Определение требований относящихся к образовательной услуге

Обязательные требования к образовательной услуге изложены во ФГОС ВО, СПО, ФГТ, в области подготовки членов экипажей морских судов в Конвенции ПДНВ, а так же в лицензионных и аккредитационных показателях.

Требования не определенные потребителем, но необходимые для конкретного использования в образовательной услуге, изложены в Правилах приема в МГТУ.

Результатом процесса является утвержденный Реестр заинтересованных сторон МГТУ и их требований. Эта информация используется при совершенствовании образовательных программ, рабочих учебных планов, программ учебных дисциплин.

8.2.3. Анализ требований, относящихся к образовательной услуге

Анализ требований, относящихся к образовательной услуге, осуществляется до принятия обязательства предоставлять ее потребителям:

- в структурных подразделениях, осуществляющих услугу, анализируются требования к услуге на основе ФГОС ВО, СПО ФГТ, Конвенции ПДНВ (в области подготовки членов экипажей морских судов), заказов предприятий, физических и юридических лиц (протоколы заседаний кафедр, цикловых комиссий и др.);

- в учебных частях, отделениях СПО, учебно-методическом отделе – осуществляется согласование требований к данной услуге с ранее сформулированными (протоколы Советов филиалов, факультетов (институтов), отделений).

В случаях, когда потребитель не выдвигает документированных требований, их подтверждение у потребителя фиксируется (согласование договоров, заказов, заявление о поступлении).

Записями по качеству, относящимися к данному пункту, является документация описывающая анализ требований (к примеру: требований ФГОС, требований абитуриентов). Такой документацией могут являться протоколы заседания коллегиальных органов структурного подразделения.

8.2.4. Изменения требований к образовательной услуге

Изменения требований к оказываемой образовательной услуге фиксируются в соответствующих документах и доводятся до сведения персонала (на заседаниях Советов факультетов (институтов), кафедр, отделений СПО, цикловых комиссий и др.).

В связи со спецификой образовательной услуги анализ требований, относящихся к ней, осуществляется и со стороны государства в лице его уполномоченного органа:

- определение требований – принятие и утверждение ФГОС СПО и ВО (нормативно-правовой акт);

- способность университета выполнять определенные требования – лицензирование (выдача разрешения на подготовку) определенной специальности или направления подготовки (лицензия), Соглашение о признании в области подготовки членов экипажей морских судов и приказы Минтранса РФ;

- анализ выполнения университетом определенных требований – государственная аккредитация (свидетельство о государственной аккредитации), а также профессионально-общественная аккредитация.

Помимо анализа со стороны уполномоченных государственных органов, анализ осуществляется и другими организациями в результате проводимых ресертификационных, инспекционных аудитов, мониторингов и рейтингов, в том числе уполномоченными организациями Минтранса РФ.

8.3. Проектирование и разработка образовательной услуги

8.3.1. Общие положения

Целью процесса является открытие новых образовательных программ в соответствии с потребностями рынка труда, проектирование и разработка учебного процесса по образовательным программам согласно требованиям ФГОС ВО, СПО, ФГТ и требованиями Конвенции ПДНВ в области подготовки членов экипажей морских судов.

8.3.2. Планирование проектирования и разработки

Сроки и стадии планирования проектирования и разработки образовательных программ включают в себя:

- описание образовательной программы;
- разработку и составление учебных планов;
- разработку и составление рабочих программ учебных дисциплин, практик, итоговой аттестации;
- расчет учебной нагрузки;
- расписания лекционных, лабораторных и практических занятий, зачетов и экзаменов, планов проведения практик и др.

Периодичность и сроки проведения определяются локальными нормативными актами МГТУ и его филиалов, представленными на официальном сайте университета: <http://www.mstu.edu.ru>.

При планировании проектирования четко определяется:

- порядок взаимодействия подразделений, участвующих в проектировании;
- требования к составу и критериям проверки проекта для определения соответствия выходных данных входным;
- этапы создания проекта, на которых должны проводиться его проверка и анализ;
- требования к отчетным документам по анализу проекта (протоколы совещаний коллегиальных органов структурных подразделений МГТУ и его филиалов, отчеты о количестве и квалификации работников, участвующих в проектировании, отчеты о расходовании ресурсов, отчеты о результатах);
- порядок и статус утверждения проекта.

8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки

В качестве входных данных для разработки и проектирования образовательных программ при открытии новой специальности или направления подготовки должны быть учтены: потребности и ожидания потребителей, данные маркетинговых исследований, законодательные и регламентирующие требования.

Входными данными для проектирования и разработки образовательных программ являются:

- потребность в подготовке специалистов; информация о прогнозах развития профессионального образования в Российской Федерации и в Мурманской области, о рынке образовательных услуг области, о демографической ситуации в области;

- заказы потребителей на подготовку, переподготовку, повышение квалификации специалистов, на обучение по образовательным программам;
- требования к компетентности части А Кодекса ПДНВ, модельные (типовые) курсы ИМО и утвержденные Росморречфлотом типовые программы подготовки;
- научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований требования ФГОС, в т.ч. характеристики профессиональной деятельности выпускников;
- требования к уровню компетентности преподавателей;
- требования обеспечения безопасности образовательных услуг;
- требования по аккредитации и лицензированию, иные профессиональные требования;
- уровень сложности и новизны учебной программы;
- требования к оборудованию;
- наличие препятствий и ограничивающих факторов;
- другая необходимая информация.

8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой

Систематический анализ проекта и разработки в соответствии с запланированными мероприятиями проводится с целью:

- оценивания способности результатов проектирования и разработки отвечать требованиям;
- выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

Анализ подразумевает его согласование в подразделениях МГТУ и контроль соответствия выходных материалов входным данным, при этом проект проводится через соответствующие подразделения на основе локальных нормативных актов МГТУ и его филиалов.

Данные о результатах анализа и всех необходимых действиях поддерживаются в рабочем состоянии и являются неотъемлемой частью записей по качеству. К ним относятся визы и утверждающие подписи на компонентах образовательной программы.

Верификация осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями, с тем, чтобы удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки отвечают установленным нормативным требованиям (ФГОС, законодательство РФ в сфере образования, внутренняя нормативная документация, Устав, Политика МГТУ в области качества и др.).

Верификация проекта и разработки может включать в себя следующие действия:

- сравнительный анализ с подобными или ранее разработанными проектами;
- редактирование и рецензирование внешними специалистами.

Данные о результатах верификации и всех необходимых действиях поддерживаются в рабочем состоянии и являются неотъемлемой частью записей по качеству. К ним относятся:

- отчет по качеству;
- отчет о работе структурного подразделения за год;
- контрольные работы, отчеты по практике, пояснительные записки к курсовым и дипломным работам и проектам.

Валидация проектирования и разработки осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями, чтобы удостовериться, что полученная в результате продукция МГТУ отвечает требованиям нормативных документов, а также требованиям потребителя и заинтересованных сторон.

Способность университета предоставлять образовательную услугу подтверждается лицензией, выданной Министерством образования и науки Российской Федерации на право ведения образовательной деятельности.

Данные о результатах валидации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии и являются неотъемлемой частью записей о качестве. К ним относят:

- протоколы ГИА;
- отчет председателя ГЭК.

8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки

Результатом процесса проектирования и разработки образовательных программ является:

- учебный план по образовательной программе;
- рабочие программы дисциплин, практик и итоговых аттестаций;
- фонд оценочных средств;
- кадровое, учебно-методическое обеспечение, материально-техническое оснащение;
- расписание занятий, текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Рабочий учебный план и программы учебных дисциплин, практик, промежуточных и итоговых аттестаций утверждаются до их использования и представляются в форме, позволяющей провести их верификацию.

Проверка рабочих учебных планов на соответствие требованиям ФГОС ВО, СПО, ФГТ и требованиями Конвенции ПДНВ в области подготовки членов экипажей морских судов осуществляется в МГТУ - Управлением образования, в филиалах – подразделением на которое возложено выполнение данных функций.

Любые выходные данные должны соответствовать входным требованиям.

8.3.6. Изменения проектирования и разработки

Изменения всех компонентов образовательной программы идентифицируются, анализируются, верифицируются, подтверждаются и согласовываются лицами, участвовавшими в проектировании. Данная деятельность осуществляется в соответствии с Руководством по процедурам, Стандартами организации, положениями МГТУ и его филиалов, представленными на официальном сайте университета: <http://www.mstu.edu.ru>.

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

- приказы высшего руководства по вопросам планирования и проектирования учебного процесса;
- протоколы заседаний Ученого совета университета, коллегиальных органов структурных подразделений МГТУ и его филиалов и др.;
- визы и утверждающие подписи в измененных документах проектирования и планирования.

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

Прием физических лиц для обучения в МГТУ и его филиалы осуществляется в соответствии Правилами приема, которые регламентируют процесс вступительных испытаний, прием документов, учет индивидуальных достижений, порядок зачисления, апелляции и пр.

Деятельность относительно закупок регулируется согласно Федеральному закону от 5 апреля 2013 г. N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Порядок подготовки и проведения процедур закупки (включая способы закупки) и условия их применения, порядок заключения и исполнения договоров регламентирован Положением о закупках товаров, работ, услуг ФГБОУ ВО «МГТУ».

8.5. Предоставление услуг

8.5.1 Управление предоставлением образовательной услуги

Управление процессами предоставления образовательных услуг регламентировано законодательными, внешними и внутренними распорядительными и нормативными актами по образовательной деятельности, размещенными в корпоративной сети университета, доступ к которой открыт всем структурным подразделениям и работникам.

Все процессы СМК, непосредственно влияющие на качество образовательной услуги, выполняются в контролируемых условиях.

Необходимыми условиями управления предоставлением образовательной услуги является:

- доступность действующей нормативной документации (внешней и внутренней) и прочей документированной информации по основным процессам СМК МГТУ, в том числе содержащей характеристики осуществляемой деятельности, а так же результаты, которые должны быть достигнуты (п. 7.4., 7.5. РК);

- назначение компетентных подготовленных работников требуемой квалификации, действующих в соответствии с положением о порядке замещения должностей педагогических работников, должностными инструкциями, трудовым договором, документированными процедурами и рабочими инструкциями, определяющими действия работников при осуществлении процессов (п. 7.1.2. РК);

- применение современной инфраструктуры, учебного, научного и лабораторного оборудования, а так же обеспечение требуемых условий для работы и обучения, включая требования по обеспечению безопасности и т.д. (п. 7.1.3., 7.1.4. РК);

- доступность применения ресурсов, подходящих для осуществления мониторинга и измерений (наличие необходимых методик, инструкций и технических средств контроля знаний обучающихся - фонды оценочных средств) (п. 7.1.5., 9.1. РК);

- выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором (п. 4.1. РК).

Валидация процессов предоставления образовательных услуг включает в себя:

- точное определение требований к аттестации обучающихся на всех стадиях подготовки;

- соответствие программ/курсов обучения применяемым нормам/стандартам;

- соответствие квалификации ППС и УВП МГТУ и используемого в процессе обучения оборудования применимым требованиям и нормам/стандартам.

Отчетные документы по результатам аттестации и проверок программ, систем подготовки, оборудования и персонала ведутся и сохраняются как неотъемлемая часть записей о качестве. К ним относятся:

- протоколы заседаний Ученого совета МГТУ, ученого совета (совета) факультетов (институтов), ученого совета (совета) обособленного структурного подразделения, заседания кафедр (отделений) и др.;

- протоколы заседания учебно-методических комиссий МГТУ (цикловых методических комиссий);

- листы согласования образовательных программ;

- листы согласования учебных планов;

- листы согласования рабочих программ;

- рабочие программы дисциплин;
- рабочие учебные планы;
- графики учебного процесса;
- годовые отчеты кафедр;
- лицензия на проведение образовательной деятельности;
- Соглашение о признании в области подготовки членов экипажей морских судов Министерством транспорта Российской Федерации.

8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость обучающихся является требованием, установленным законодательством РФ. Идентификация обеспечивается посредством:

- выдачи специальных персональных документов, подтверждающих статус обучающегося (студенческий билет, зачетная книжка, диплом);
- ведения специальных документов по регистрации текущей проверки знаний и умений обучаемых, промежуточной и итоговой аттестации (учебные журналы, экзаменационные и зачетные ведомости, учебные карточки обучающихся, протоколы заседаний ГЭК, удостоверения, сертификаты);
- указания персональных данных обучаемых (ФИО) в соответствующих документах учебного процесса (учетные карточки студентов, списки учебных групп, журналы, ведомости и др.);
- издания приказов, распоряжений высшего руководства, регулирующих выпуск обучающихся.

Прослеживаемость студентов обеспечивается по персональным данным обучаемых (ФИО), регистрационным номерам выпускаемых документов, по названию и коду специальности (направления подготовки). Организация идентификации и прослеживаемости осуществляется во всех процессах оказания образовательной услуги.

8.5.3. Собственность потребителя и внешних поставщиков

Требования данного раздела относятся к:

- документам, подтверждающим образовательный уровень, состояние здоровья обучающихся и другие данные, соответствующие требованиям МГТУ к вступительному приему абитуриентов;
- учебным работам, курсовым проектам, научным разработкам, исследовательским материалам, опытным данным и материалам, разработанным и используемым в ходе получения образовательной услуги.

В случае их повреждения, приведшего к утрате необходимых свойств, МГТУ регистрирует данные факты и информирует об этом потребителя или внешнего поставщика в устной или письменной форме.

Данная деятельность МГТУ осуществляется на основе Правил приема в МГТУ, положений об учебных подразделениях МГТУ, номенклатуры дел учебных подразделений, Положения о защите персональных данных обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ», Положения о порядке формирования и ведения личных дел обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ».

Данные об управлении собственностью потребителя подтверждаются записями о качестве, к которым относятся:

- личное дело обучающегося;
- расчетно-графические и тестовые задания, контрольные работы, отчеты по практике, пояснительные записки к курсовым и дипломным работам и проектам.

8.5.4. Сохранение

МГТУ и его филиалы обеспечивают сохранение соответствия оказываемой образовательной услуги требованиям потребителя как в целом по учебному плану, так и по каждому учебному курсу. Идентификация осуществляется как со стороны государственных органов (лицензирование, государственная аккредитация), так и самим университетом.

Ответственность за сохранность документов, подтверждающих процесс предоставления образовательной услуги (рабочих учебных программ, учебных планов, печатных и электронных материалов, фонды оценочных средств и других различных материалов, предназначенных для учебных, методических, проектных и иных целей, предусмотренных Уставом МГТУ), лежит на разработчиках данной документации в соответствии с инструкцией по делопроизводству в МГТУ.

Документы, выдаваемые по результатам обучения и их копии, хранящиеся в университете, выдаются на основании приказов Министерства образования и науки РФ.

8.5.5. Деятельность после поставки

В силу специфики образовательной услуги ее несоответствие может проявиться через длительный период времени. Валидация результатов данного процесса осуществляется следующим образом:

- ежегодные опросы обучающихся выпускных курсов (отчеты по мониторингу качества);
- информация из Службы занятости населения о трудоустройстве выпускников МГТУ (ежегодные запросы Центра довузовской подготовки и профориентации);
- отзывы работодателей, принимающих на работу выпускников МГТУ и его филиалов;
- заключение государственных органов по государственной аккредитации и приказы и распоряжения государственных органов по лицензированию;
- признание Минтрансом РФ в соответствии с Соглашениями в области подготовки членов экипажей морских судов.

8.5.6. Управление изменениями

Изменения, обусловленные различными факторами, должны находиться под управлением. Изменения в организации и осуществлении основных видов деятельности в университете и его филиалах могут обуславливаться изменением требований потребителей и других заинтересованных сторон (изменение ФГОС ВО и СПО, иных нормативных, а также законодательных актов, запросов работодателей). В случае таких изменений высшим руководством МГТУ планируется и своевременно осуществляется актуализация всей необходимой документации, в том числе документации системы стандартов качества, регламентирующей образовательный процесс.

Также изменения могут планироваться и реализовываться в процессе предоставления образовательных услуг, осуществления воспитательной деятельности в силу добросовестного выполнения работниками МГТУ обязанностей по систематическому повышению профессионального уровня или реализации права на регулярное (раз в 3 года) дополнительное профессиональное образование.

Для эффективного управления изменениями университет и его филиалы на постоянной основе осуществляют мониторинг изменений действующего законодательства (закреплено в разделе «Должен знать» в должностных инструкциях работников подразделений), и, периодически, мониторинг в среде внешних и внутренних потребителей. Кроме того, целесообразно планировать определенные изменения 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 филиалы несут обязанность по своевременному уведомлению всех заинтересованных сторон об изменениях с учетом требований действующего законодательства.

8.6. Выпуск продукции и услуг

В МГТУ внедрены мероприятия на соответствующих этапах для верификации выполнения требований к образовательной услуге. До завершения всех запланированных мероприятий выдача итогового документа (диплома, удостоверения о повышении квалификации и др.) не осуществляется.

Объектами мониторинга и измерения уровня качества результата образовательного процесса являются:

- уровень освоения обучающимися необходимых компетенций во время обучения;
- компетенции выпускников.

Мониторинг и измерение уровня сформированности компетенций обучающимися реализуется на всех этапах жизненного цикла образовательной услуги.

Необходимые виды, формы и периодичность проверки и подтверждения уровня сформированности компетенций обучающимися подробно представлены в ФОС по образовательной программе, структура которого изложена в соответствующих локальных нормативных актах МГТУ и его филиалах.

Критерии, обеспечивающие надежность, объективность и единообразие оценки уровня сформированности компетенций обучающимися установлены в локальных нормативных актах МГТУ и его филиалах, регламентирующих:

- текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам ВО, СПО, ДПО;
- порядок организации прохождения практик обучающихся, осваивающих образовательные программы ВО, СПО, ДПО;
- порядок проведения итоговой аттестации и пр.

Доказательства осуществления требуемых измерений и наблюдений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных ведомостях, сводных ведомостях и других документах) в соответствии с Руководством по процедурам. Процедура: Управление записями.

Отчетные документы о выпуске образовательной услуги ведутся и сохраняются как неотъемлемая часть записей о качестве. К записям относятся:

- протоколы ГЭК;
- отзывы руководителей практики;
- внешние рецензии на выпускные квалификационные работы;
- отзывы научных руководителей на выпускные квалификационные работы;
- сводные экзаменационные ведомости;
- зачетно-экзаменационные ведомости;
- документы балльно-рейтинговой системы.

8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

Управления несоответствиями описано в Руководстве по процедурам. Процедура: Управление несоответствующей продукцией.

В процедуре определены виды продукции МГТУ и возможные их несоответствия, которые должны выявляться и идентифицироваться на всех стадиях процессов осуществления образовательной деятельности.

Отчетные документы с описанием выявленного несоответствия и корректирующих действий ведутся и сохраняются как неотъемлемая часть записей о качестве. К записям относятся:

- акты о несоответствии/наблюдении;
- протоколы заседаний коллегиальных органов структурных подразделений МГТУ и его обособленных структурных подразделений;
- приказы, распоряжения, решения по результатам аттестации обучающихся;
- ответы на рекламации, жалобы.

9. Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

В системе менеджмента качества МГТУ определены процессы и процедуры мониторинга, измерения, анализа и оценки для:

- подтверждения соответствия образовательной деятельности;
- обеспечения соответствия СМК;
- постоянного улучшения результативности СМК.

Методы контроля и мониторинга процессов, установленных в университете, приведены в соответствующих положениях и инструкциях.

Мониторинг системы менеджмента качества проводится посредством регулярного анализа высшим руководством СМК, отчетов о внутреннем аудите, отчетов по качеству структурных подразделений.

Документированной информацией по данному пункту являются отчеты о:

- мониторинге удовлетворенности потребителей;
- внутренних и внешних аудитах;
- самообследовании университета;
- отчет об анализе СМК со стороны руководства.

Так же мониторингу, измерению, анализу и оценке в МГТУ подвергается качество освоения образовательных программ:

- результаты единого государственного экзамена и вступительных испытаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- итоговая государственная аттестация.

9.1.2. Удовлетворенность потребителей

В МГТУ, его филиалах разработана и внедрена система мониторинга информации, касающаяся соответствия требованиям потребителей.

Описание процесса мониторинга удовлетворенности потребителей содержится в Руководстве по процедурам. Процедура: Мониторинг удовлетворенности потребителей.

Результаты мониторинга используются в анализе СМК высшим руководством.

Помимо результатов Мониторинга об удовлетворенности потребителей свидетельствуют отзывы самих потребителей, работодателей, уровень приема заявлений

абитуриентов, публикации в печати, данные участия университета в различных рейтингах и конкурсах, которые также являются предметом анализа со стороны высшего руководства.

9.1.3. Анализ и оценка

Для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также оценивания, в какой области можно осуществлять постоянное повышение результативности СМК, осуществляется анализ и оценка данных, который включает в себя анализ следующей информации (но ею не ограничивается):

- результаты внутренних аудитов (аудит - отчеты, акты о несоответствии/наблюдении);
- результаты внешних проверок (отчеты внешних аудиторов, лицензирование, государственная аккредитация);
- информацию об удовлетворенности потребителей;
- соответствие образовательных услуг и продукции МГТУ и его филиалов требованиям потребителей, международным и национальным требованиям, в том числе Конвенции ПДНВ в области подготовки членов экипажей морских судов;
- показатели процессов и характеристики предоставляемой услуги, возможность проведения предупреждающих действий.

По результатам анализа руководителями подразделений принимаются необходимые меры для улучшения процессов СМК в подразделениях.

9.2. Внутренний аудит

Аудит позволяет определить:

- существуют и применяются ли документы, описывающие требования к процессам, видам деятельности;
- соблюдаются ли законодательные и другие нормативные требования;
- достоинства и недостатки в системе;
- направления для улучшения.

Внутренний аудит в МГТУ – это систематический, независимый и документированный процесс сбора и анализа объективных свидетельств того, что документация СМК соответствует требованиям стандартов серии ISO 9001, а политика, процессы и процедуры реализуются в соответствии с установленными требованиями и приводят к запланированным результатам, подтверждающим результативность СМК.

Внутренний аудит осуществляется работниками, не несущими непосредственную ответственность за проверяемый вид деятельности.

Обнаруженные в ходе аудита несоответствия, выводы и рекомендации оформляются документально. Результаты проверок образуют составную часть входных данных для анализа СМК высшим руководством МГТУ.

Описание процесса «Внутренний аудит» содержится в процедуре «Внутренний аудит».

9.3. Анализ со стороны высшего руководства

Анализ СМК проводится высшим руководством университета. На основании анализа высшее руководство МГТУ дает оценку результативности функционирования системы менеджмента качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует Политику в области качества и планируемые ресурсы.

Руководство университета проводит анализ СМК ежегодно по итогам учебного года.

Записи результатов анализа поддерживаются в рабочем состоянии в виде Анализа функционирования системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «МГТУ» высшим руководством за учебный год по форме, представленной в Процедуру «Анализ СМК со стороны высшего руководства», а также в отчете по самообследованию.

Анализ со стороны руководства включает в себя, но не ограничивается следующей информацией:

- результаты аудитов;
- обратная связь с потребителями;
- функционирование процессов и соответствие образовательной услуги требованиям ФГОС ВО, СПО, ФГТ и Конвенции ПДНВ;
- изменения, которые могли повлиять на СМК;
- рекомендации по улучшению.

10. Улучшение

Постоянное улучшение процессов осуществляется на основе систематической проверки качества (внутренних аудитов), анализа функционирования СМК и взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

10.1. Несоответствия и корректирующие действия

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск корректирующих действий в соответствии с Руководством по процедурам. Процедура: Корректирующие и предупреждающие действия.

Корректирующие действия являются средством постоянного улучшения деятельности университета, повышения результативности процессов СМК, улучшения качества всех видов деятельности, повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

Корректирующие действия осуществляются в целях устранения причин обнаруженных несоответствий для предотвращения их повторного возникновения.

Результативность предпринятых корректирующих действий оценивается динамикой уменьшения числа несоответствий.

Сохраняемой документированной информацией о корректирующих действиях являются:

- отчет об анализе СМК со стороны руководства;
- отчеты о проведенных внутренних аудитах;
- акты о несоответствии;
- протоколы заседания коллегиальных органов структурного подразделения (в том числе анализ рисков).

10.2. Постоянное улучшение


МГТУ и его филиалы повышают результативность СМК посредством использования и реализации Политики и целей в области качества, результатов аудитов, процедуры признания и проверок Минтранса России и/или уполномоченной им организации, результатов анализа СМК со стороны руководства, анализа данных и измерения процессов, корректирующих действий и мероприятий, направленных на предотвращение или минимизацию нежелательного влияния риска.

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

РАЗРАБОТАН:

Начальник ОМК

«29» ноября 2017 г.


подпись

Н.С. Березина
Ф.И.О.

СОГЛАСОВАН:

Представитель руководства по
качеству
Проректор по морскому
образованию и воспитательной
работе

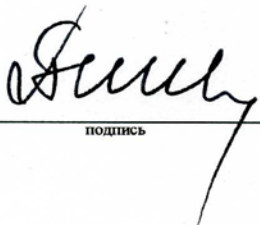
«23» января 2018 г.


подпись

Н.Е. Поронов
Ф.И.О.

Проректор по учебной работе

«15» января 2018 г.


подпись

Б.Ф. Петров
Ф.И.О.

Начальник
Административно-правового
управления

«25» января 2018 г.


подпись

О.А. Гулевская
Ф.И.О.

Заместитель начальника
Административно-правового
управления по
документационному и
информационному
обеспечению

«25» 01 2018 г.


подпись

Н.Е. Горайнова
Ф.И.О.

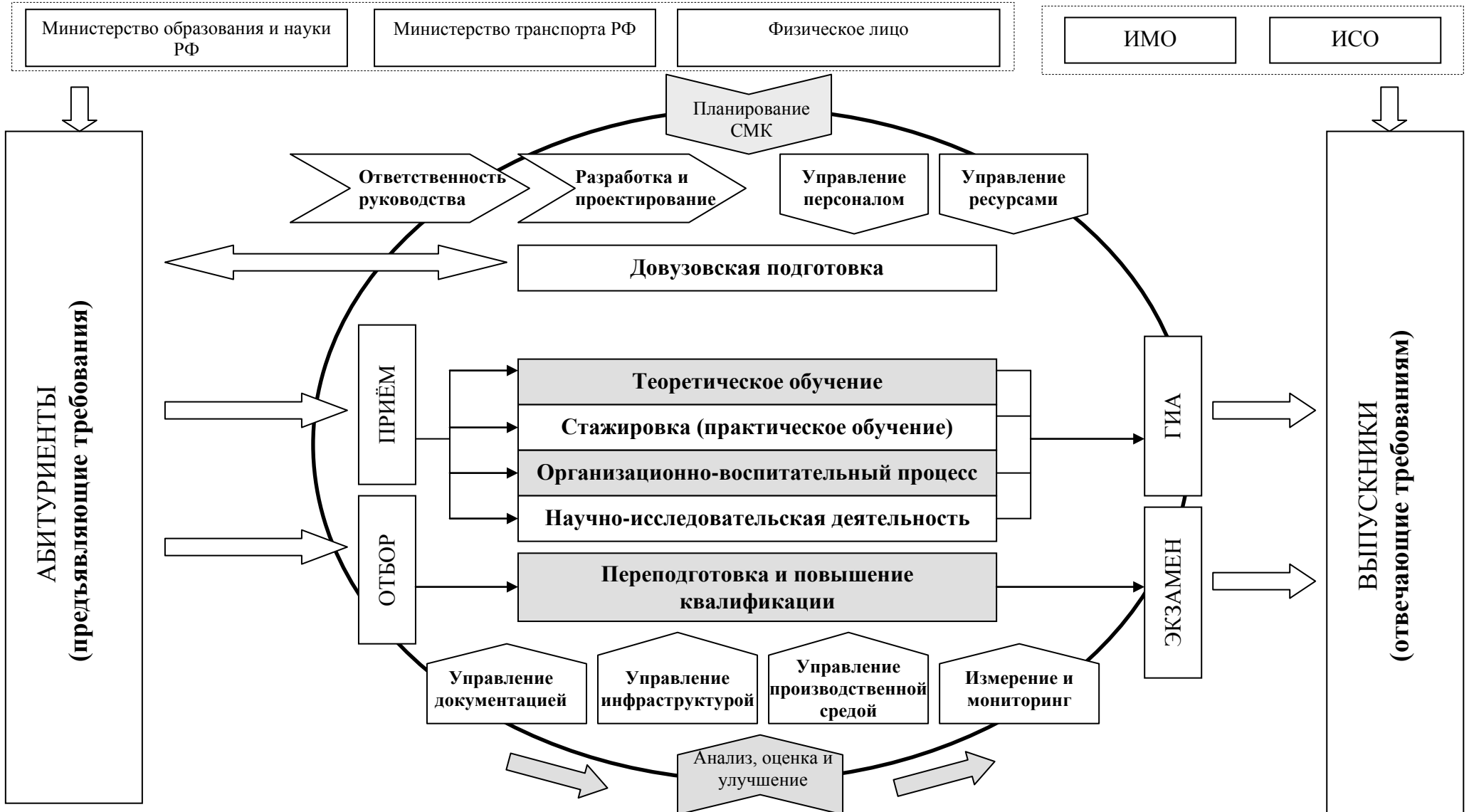
Приложение 1

Гиперпроцесс обеспечения качества подготовки

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПОДГОТОВКИ, ПЕРЕПОДГОТОВКИ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЕ

МЕЖДУНАРОДНЫЕ



Приложение 2

Карта процесса «Лидерство»

Наименование процесса:	Лидерство
Назначение процесса:	Повышение конкурентоспособности университета на основе предоставления качественных образовательных услуг и повышение результативности деятельности университета
Владелец процесса:	Ректор
Участники процесса:	Проректоры по направлениям деятельности, руководители структурных подразделений МГТУ и его филиалов
Входы: <ul style="list-style-type: none">– информация о состоянии внешней среды в сфере профессионального образования и внутренней среды университета.	Поставщики: <ul style="list-style-type: none">– заинтересованные стороны.
Выходы: <ul style="list-style-type: none">– Программа развития ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Политика в области управления качеством ФГБОУ ВО «МГТУ»;– организационная структура ФГБОУ ВО «МГТУ»;– область распространения СМК в МГТУ.	Потребители: <ul style="list-style-type: none">– структурные подразделения МГТУ и его филиалов;– заинтересованные стороны.
Инфраструктура, производственная среда:	
помещения; оргтехника; канцелярия	
Управляющее воздействие:	
Внешние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none">– ФЗ РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;– Конвенция ПДНВ;– ISO 9001:2015.	
Внутренние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none">– Устав ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Руководство по качеству МГТУ;– Коллективный договор ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Правила внутреннего трудового распорядка работников ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Должностные инструкции работников.	
Документированная информация:	<ul style="list-style-type: none">– отчет об анализе СМК со стороны высшего руководства;– отчет об итогах проведения SWOT-анализа в структурных подразделениях МГТУ, включенных в область применения СМК;– отчет по итогам внутреннего аудита СМК;

	<ul style="list-style-type: none">– протоколы заседаний Ученого совета и ректората.
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	Критерии результативности (Кр):
<ul style="list-style-type: none">– конкурентоспособность университета на рынке высшего образования;– достижение целевых показателей по основным процессам.	<ul style="list-style-type: none">– конкурс не менее 3-х человек на место;– 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 ОП ВО по специальности (направлению подготовки)
Владелец процесса:	Руководитель образовательной программы, утвержденный приказом ректора
Участники процесса:	Ученый совет МГТУ, начальник Управления образования, директора филиалов и институтов, деканы, заведующие кафедрами, ППС.
Входы: <ul style="list-style-type: none"> – потребность заинтересованных сторон в дополнительных знаниях; – данные о количестве зачетных единиц (часов), отведенных на каждую дисциплину, практику и т.п.; – типовые программы дисциплин (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"> – ППС; – обучающиеся; – структурные подразделения университета.
Инфраструктура, производственная среда:	
помещения; оргтехника; канцелярия; библиотечный фонд	
Управляющее воздействие:	
Внешние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none"> – Конвенция ПДНВ; – ФЗ РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ; – ФГОС ВО по специальностям (направлениям подготовки); – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»; – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2013г. № 1259 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре)»; – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры». 	
Внутренние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none"> – Руководство по качеству МГТУ; – Порядок разработки и утверждения основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение о рабочей программе дисциплины (модуля) образовательной программы высшего образования в ФГБОУ ВО «МГТУ»; 	

<ul style="list-style-type: none"> – Положение о фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение о порядке разработки и утверждения основных профессиональных образовательных программ высшего образования и индивидуальных учебных планов обучающихся в аспирантуре ФГБОУ ВО «МГТУ». – Порядок установления минимального объема контактной работы обучающихся с преподавателем, а также максимального объема занятий лекционного и семинарского типов при организации образовательного процесса по образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Порядок организации практик обучающихся по образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение об организации проведения плавательных практик обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Порядок организации освоения элективных и факультативных дисциплин образовательных программ высшего образования ФГБОУ ВО «МГТУ». 	
<p>Документированная информация:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – листы переутверждения ОП и их обязательных компонентов; – протоколы заседаний кафедр; – протоколы заседания УС.
<p>Контролируемые параметры процесса (Хфакт):</p>	<p>Критерии результативности (Кр):</p>
<ul style="list-style-type: none"> – наличие описания ОП по всем специальностям (направлениям подготовки); – наличие учебных планов; – наличие рабочих программ дисциплин (модулей); – наличие рабочих программ практик и НИР; – наличие ФОС для проведения промежуточной аттестации по дисциплинам, практикам, НИР и ГИА; – наличие программ ГИА. 	<p>100%</p>
<p>Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита</p>	<p>не менее 95 рассчитывается по формуле: $(Хфакт/Кр)*100$, где Хфакт - фактическое значение параметра процесса Кр - критерий результативности</p>

Приложение 4

Карта процесса «Проектирование и разработка ОП СПО»

Наименование процесса:	Проектирование и разработка ОП СПО
Назначение процесса:	Формирование ОП СПО по специальности
Владелец процесса:	Высшее руководство филиалов МГТУ и руководители структурных подразделений МГТУ, реализующих программы СПО (директор филиала, начальник колледжа, заместитель начальника колледжа)
Участники процесса:	Методические комиссии (методические объединения/цикловые комиссии), начальник учебной части, начальники отделений, ППС.
Входы: <ul style="list-style-type: none"> – потребность заинтересованных сторон в дополнительных знаниях; – данные о количестве зачетных единиц (часов), отведенных на каждую дисциплину, практику и т.п.; – типовые программы дисциплин (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"> – ППС; – обучающиеся; – структурные подразделения университета.
Инфраструктура, производственная среда:	
помещения; оргтехника; канцелярия; библиотечный фонд	
Управляющее воздействие:	
Внешние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none"> – Конвенция ПДНВ; – ФЗ РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ; – ФГОС СПО по специальностям; – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования». 	
Внутренние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none"> – Руководство по качеству МГТУ; – Положение о фонде оценочных средств по образовательным программам среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «МГТУ». – Порядок разработки и утверждения образовательных программ подготовки специалистов среднего звена в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение о рабочей программе учебной дисциплины, профессионального модуля, практики по образовательным программам среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение о фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Порядок организации практик обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение об организации проведения плавательных практик обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ». 	

Документированная информация:	<ul style="list-style-type: none">– листы переутверждения ОП и их обязательных компонентов;– протоколы заседания УС;– протоколы заседаний Методических комиссий (методических объединений/цикловых комиссий).
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	Критерии результативности (Кр):
<ul style="list-style-type: none">– наличие описания ОП по всем специальностям;– наличие учебных планов;– наличие рабочих программ дисциплин (модулей);– наличие рабочих программ практик;– наличие ФОС для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям), практикам;– наличие программ ГИА.	100%
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	не менее 95 рассчитывается по формуле: $(X_{\text{факт}}/K_{\text{р}}) \cdot 100$, где Xфакт - 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:	Повышение качества подготовки абитуриентов, улучшение их профессиональной ориентации, обеспечение комплектования контингента обучающихся первого курса, способных освоить ОП по специальностям (направлениям подготовки) в соответствии с планом набора и не противоречащего законодательству РФ, адаптация слушателей подготовительных курсов к вузовским условиям обучения.
Владелец процесса:	Ответственный секретарь приемной комиссии
Участники процесса:	Работники Центра довузовской подготовки и профориентации; руководители структурных подразделений, реализующих образовательный процесс (заведующие кафедрами, начальники отделений колледжей), ППС.
Входы: <ul style="list-style-type: none"> – потребность заинтересованных сторон в дополнительных знаниях; – абитуриент, подготовленный к обучению и подавший документы для участия в конкурсе; – заявления о приеме; – результаты ГИА, ЕГЭ; – план набора; – КИМ (контрольно измерительные материалы); – перечень направлений подготовки и специальностей; – законодательные требования Министерства образования и науки Российской Федерации. 	Поставщики: <ul style="list-style-type: none"> – заинтересованные стороны.
Выходы: <ul style="list-style-type: none"> – приказ о зачислении на различные формы обучения на бюджетную и договорную основы в соответствии с планом набора; – сформированный контингент обучающихся первого курса, способный освоить ОП. 	Потребители: <ul style="list-style-type: none"> – структурные подразделения МГТУ, осуществляющие реализацию учебного процесса.
Инфраструктура, производственная среда:	
помещения по приему документов; аудитории для проведения подготовительных курсов и испытаний; оргтехника; связь; канцелярия; библиотечный фонд	
Управляющее воздействие:	
Внешние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none"> – ФЗ РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ; – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 октября 2015 г. № 1147 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»; – Приказ Минобрнауки России от 23.01.2014 № 36 (ред. от 11.12.2015) «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам среднего 	

профессионального образования».	
Внутренние нормативные документы:	
<ul style="list-style-type: none"> – Руководство по качеству МГТУ; – Правила приема в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение о защите персональных данных обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение о порядке формирования и ведения личных дел обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Порядок перевода обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ» из образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального и (или) высшего образования; – Порядок восстановления в ФГБОУ ВО «МГТУ». 	
Документированная информация:	– отчет ответственного секретаря приемной комиссии
Контролируемые параметры процесса (Хфакт):	Критерии результативности (Кр):
<ul style="list-style-type: none"> – эффективность профориентационной работы (процент абитуриентов, подавших заявления в МГТУ, узнавших о вузе посредством проведенной профориентационной работы); – степень выполнения плана приема; – количество претензий по организации процесса. 	<p>50%</p> <p>100%</p> <p>0</p>
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	<p>не менее 90</p> <p>рассчитывается по формуле: $(X_{\text{факт}}/K_{\text{р}})*100$, где Xфакт - 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 учебной работе
Участники процесса:	Начальник управления образования, директора филиалов и институтов, деканы факультетов, заведующие кафедрами, ППС
Входы: – обучающиеся.	Поставщики: – приемная комиссия МГТУ.
Выходы: – квалифицированные специалисты, бакалавры, магистры, специалисты высшей квалификации.	Потребители: – организации, учреждения и службы производственной и непромышленной сферы, специализирующиеся в области освоения и переработки ресурсов Мирового океана; – другие организации; – другие учебные заведения.
Инфраструктура, производственная среда	
учебные корпуса, учебная мебель, учебные лаборатории, кабинеты, УТЦ и пр.; оргтехника, связь, канцелярия, библиотечный фонд.	
Управляющее воздействие	
Внешние нормативные документы:	
<ul style="list-style-type: none"> – Конвенция ПДНВ; – ФЗ РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ; – ФГОС ВО по специальностям (направлениям подготовки); – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 г. № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»; – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2013г. № 1259 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре)»; – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры». 	
Внутренние нормативные документы:	
<ul style="list-style-type: none"> – Руководство по качеству МГТУ; – основная профессиональная образовательная программа ВО; – Положение о балльно-рейтинговой системе освоения учебной дисциплины обучающимися в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение о выпускной квалификационной работе обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, 	

<p>программам специалитета, программам магистратуры в ФГБОУ ВО «МГТУ»;</p> <ul style="list-style-type: none">– Порядок обеспечения и проведения государственной итоговой аттестации в ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Порядок проведения итоговой аттестации по не имеющим государственной аккредитации образовательных программ в ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Порядок организации обучения по индивидуальным планам образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры в ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Порядок зачета ФГБОУ ВО «МГТУ» результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность;– Порядок организации применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ в ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Положение об организации учебного процесса в Центре морской конвенционной подготовки.– Положение о научно-исследовательской деятельности обучающихся, осваивающих образовательные программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Положение о педагогической практике аспирантов ФГБОУ ВПО "МГТУ";– Порядок организации прохождения практик обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования – программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Положение об организации проведения плавательных практик обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Порядок осуществления ускоренного обучения по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Регламент проведения государственной итоговой аттестации обучающихся по программам подготовки научно-технических кадров в аспирантуре ФГБОУ ВО «МГТУ».	
<p>Документированная информация:</p>	<ul style="list-style-type: none">– утвержденное расписание занятий;– индивидуальные планы работы преподавателей;– планы и отчеты о работе кафедр;– протоколы заседания кафедр, Советов института, факультета;– зачетные и экзаменационные ведомости;– зачетные книжки обучающихся;– журналы учебных занятий;– протоколы ГИА;– журналы регистрации выданных документов об образовании;– приказы о переводе обучающихся на следующий курс;– приказы об отчислении обучающихся.
<p>Контролируемые параметры процесса (Хфакт):</p>	<p>Критерии результативности (Кр):</p>

<ul style="list-style-type: none">– абсолютная успеваемость (на момент завершения сессии);– качественная успеваемость (на момент завершения сессии);– доля обучающихся успешно прошедших ГИА;– степень выполнения кафедрой запланированных мероприятий;– степень выполнения преподавателем запланированных мероприятий.	<p>80%</p> <p>40%</p> <p>95%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>
Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита	<p>не менее 90</p> <p>рассчитывается по формуле: $(X_{\text{факт}}/K_{\text{р}})*100$, где</p> <p>Xфакт - фактическое значение параметра процесса</p> <p>Kр - критерий результативности</p>

Приложение 7

Карта процесса «Реализация ОП СПО»

Наименование процесса:	Реализация ОП СПО
Назначение процесса:	Подготовка квалифицированных специалистов
Владелец процесса:	Высшее руководство филиалов МГТУ и руководители структурных подразделений МГТУ, реализующих программы СПО (директор филиала, начальник колледжа, заместитель начальника колледжа)
Участники процесса:	Методические комиссии (методические объединения/цикловые комиссии), начальник учебной части, начальники отделений, ППС.
Входы: – обучающиеся.	Поставщики: – приемная комиссия МГТУ.
Выходы: – квалифицированные специалисты.	Потребители: – МГТУ; – организации, учреждения и службы производственной и непромышленной сферы, специализирующиеся в области освоения и переработки ресурсов Мирового океана; – другие организации; – другие учебные заведения.
Инфраструктура, производственная среда	
учебные корпуса, учебная мебель, учебные лаборатории, кабинеты, УТЦ и пр.; оргтехника, связь, канцелярия, библиотечный фонд.	
Управляющее воздействие	
Внешние нормативные документы: – Конвенция ПДНВ; – ФЗ РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ; – ФГОС СПО по специальностям; – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»; – Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013 № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».	
Внутренние нормативные документы: – Руководство по качеству МГТУ; – Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО «МГТУ» по образовательным программам среднего профессионального образования; – Положение о выпускной квалификационной работе обучающихся ФГБОУ ВО «МГТУ» по образовательным программам среднего профессионального образования; – Порядок организации обучения по индивидуальным учебным планам образовательных программ среднего профессионального образования в ФГБОУ ВПО «МГТУ»; – Положение об организации обучения по индивидуальным учебным планам образовательных программ среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО	

<p>«МГТУ»;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Положение об организации учебного процесса в Центре морской конвенционной подготовки МГТУ»; – Порядок зачета ФГБОУ ВО «МГТУ» результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность; – Порядок организации практик обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Положение об организации проведения плавательных практик обучающихся в ФГБОУ ВО «МГТУ»; – Порядок обеспечения проведения государственной итоговой аттестации в ФГБОУ ВО «МГТУ». 	
<p>Документированная информация:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – утвержденное расписание занятий; – индивидуальные планы работы преподавателей; – планы и отчеты о работе структурных подразделений МГТУ и его филиалов, реализующих программы СПО; – протоколы заседания коллегиальных органов структурных подразделений МГТУ и его филиалов, реализующих программы СПО; – зачетные и экзаменационные ведомости; – зачетные книжки обучающихся; – журналы учебных занятий; – протоколы ГИА; – журналы регистрации выданных документов об образовании; – приказы о переводе обучающихся на следующий курс; – приказы об отчислении обучающихся.
<p>Контролируемые параметры процесса (Хфакт):</p>	<p>Критерии результативности (Кр):</p>
<ul style="list-style-type: none"> – абсолютная успеваемость (на момент завершения сессии); – качественная успеваемость (на момент завершения сессии); – доля обучающихся успешно прошедших ГИА; – степень выполнения структурными подразделениями МГТУ и его филиалов реализующих программы СПО запланированных мероприятий; – степень выполнения преподавателем запланированных мероприятий. 	<p>80% 40% 95% 100% 100%</p>
<p>Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита</p>	<p>не менее 90 рассчитывается по формуле: $(X_{\text{факт}}/K_{\text{р}})*100$, где Xфакт - фактическое значение параметра процесса Kр - критерий результативности</p>

Приложение 8

Карта процесса «Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного образования»

Наименование процесса:	Проектирование, разработка и реализация программ ДО
Назначение процесса:	Формирование и реализация программ ДО
Владелец процесса:	Директор ИДПО, заместитель директора по экономическому и дополнительному профессиональному образованию Апатитского филиала МГТУ, начальник ЦМКП
Участники процесса:	Работники Апатитского филиала, ИДПО и ЦМКП; ППС.
Входы: <ul style="list-style-type: none">– потребность заинтересованных сторон в дополнительных знаниях;– данные примерных ДО, ДПО;– слушатели.	Поставщики: <ul style="list-style-type: none">– заинтересованные стороны.
Выходы: <ul style="list-style-type: none">– дополнительные образовательные программы;– специалисты, повысившие квалификацию, прошедшие профессиональную подготовку.	Потребители: <ul style="list-style-type: none">– ППС;– организации, учреждения и службы производственной и непромышленной сферы, специализирующиеся в области освоения и переработки ресурсов Мирового океана;– другие организации.
Инфраструктура, производственная среда	
учебные корпуса, учебная мебель, учебные лаборатории, кабинеты, УТЦ и пр.; оргтехника, связь, канцелярия, библиотечный фонд.	
Управляющее воздействие	
Внешние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none">– Конвенция ПДНВ;– ФЗ РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ;– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 №499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;– Приказ Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»);– Приказ Минтранса России от 08.06.2011 №157 «Об утверждении Порядка признания организаций в целях надления их полномочиями по освидетельствованию судов и организаций, осуществляющих подготовку членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты от 1978 года с поправками, а также по проведению проверок, связанных с освидетельствованием этих судов и организаций» (с изменениями и дополнениями);– Приказ Минтранса России от 15.03.2012 №62 «Об утверждении положения о дипломировании членов экипажей морских судов».	
Внутренние нормативные документы: <ul style="list-style-type: none">– Руководство по качеству МГТУ;– Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации в ИДПО ФГБОУ ВО «МГТУ»;– Положение об итоговой аттестации в ИДПО ФГБОУ ВО «МГТУ»;	

<ul style="list-style-type: none"> - Положение об итоговой аттестации в Центре морской конвенционной подготовки ФГБОУ ВО «МГТУ»; - Положение о подготовке и реализации программ дополнительного образования и профессионального обучения в ИДПО МГТУ; - Порядок проведения итоговой аттестации слушателей в Апатитском филиале МГТУ; - Положение об организации учебного процесса в Центре морской конвенционной подготовки ФГБОУ ВО «МГТУ». 	
<p>Документированная информация:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - образовательные программы; - утвержденное расписание занятий; - планы и отчеты о работе структурных подразделений МГТУ и его филиалов, реализующих программы дополнительного образования взрослых и детей, программы дополнительного профессионального образования; - зачетные и экзаменационные ведомости; - личные дела слушателей; - протоколы и ведомости итоговой аттестации; - журналы регистрации выданных документов об обучении и\или квалификации; - приказы о зачислении и отчислении обучающихся.
<p>Контролируемые параметры процесса (Хфакт):</p>	<p>Критерии результативности (Кр):</p>
<ul style="list-style-type: none"> - наличие программ ДО; - степень выполнения плана приема (по числу обучающихся); - количество претензий по организации процесса. 	<p>100% 100% 0</p>
<p>Коэффициент соответствия процесса по результатам внутреннего аудита</p>	<p>не менее 95 рассчитывается по формуле: $(Хфакт/Кр)*100$, где Хфакт - фактическое значение параметра процесса Кр - критерий результативности</p>

Приложение 9

Реестр заинтересованных сторон МГТУ и их основных требований

Заинтересованная сторона	Внутренняя/ Внешняя	Причина включения / предмет сотрудничества/ предмет интереса	Основные требования	Процессы под влиянием	Влияние (риск/возможность)
Орган по сертификации	внешняя заинтересованная сторона	аудит на соответствие требованиям ISO	– соответствия СМК МГТУ требованиям стандарта ISO 9001.	– все процессы	– внешнее свидетельство функционирования СМК
Работодатели	внешняя/внешний потребитель	качество образования	<ul style="list-style-type: none"> – наличие у МГТУ и его филиалов документов, подтверждающих их право на ведение образовательной деятельности, в том числе по специализированным видам программ ДО, в т.ч. лицензии, свидетельства о государственной аккредитации, сертификата соответствия системы качества МГТУ требованиям стандарта ISO 9001, одобрения со стороны Минтранса России по приказам № 157, №32. – предоставление образовательных услуг МГТУ и в его филиалах ведется на заявленном уровне, их содержание постоянно актуализируется в соответствии с изменяющимися требованиями. – выполнение МГТУ и его филиалами точно и в срок всех обязательств, указанных в договоре на обучение работников, направляемых на обучение; – обеспечение квалификации работников, реализующих подготовку, соответствующим требованиям; – обеспечение использования в учебном процессе одобренного тренажерного и проч. оборудования; – соответствие компетентностей выпускников МГТУ и его филиалов компетентностям, 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; – проектирование, разработка и реализация программ дополнительного образования, программ дополнительного профессионального образования; – обеспечивающие процессы. 	<ul style="list-style-type: none"> – уровень теоретической подготовки выпускников; – уровень практического опыта выпускников; – наличие предприятий взаимодействующих с МГТУ.

Другие вузы	внешняя/внешний потребитель	потенциальные абитуриенты	– соответствие профессиональных качеств выпускников	– вне системы менеджмента качества	– уровень конкуренции
<p>Министерство образования и науки РФ, Министерство транспорта РФ и пр.</p>	<p>внешняя заинтересованная сторона</p>	<p>качество образовательного процесса</p>	<p>– 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.</p>	<p>– основные и обеспечивающие процессы МГТУ</p>	<p>– уровень бюджетного финансирования для обеспечения качественной подготовки</p>
<p>Абитуриенты (их родители/законные представители)</p>	<p>внешняя заинтересованная сторона</p>	<p>договоры на обучение</p>	<p>– наличие на официальном сайте Университета информации о порядке приема, направлениях подготовки и другой информации, размещаемой на сайте Университета и филиалов в установленном порядке в соответствии с национальным законодательством; – наличие информационного раздаточного материала об обучении в МГТУ и 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 МГТУ и Филиалов; – обеспечение хранения и защиты персональных данных абитуриентов; – обеспечение своевременности информирования об изменениях, возникающих в период приемной кампании.</p>	<p>– довузовская подготовка и прием обучающихся; – обеспечивающие процессы.</p>	<p>– уровень подготовки абитуриентов</p>
<p>Общество</p>	<p>внешняя заинтересованная сторона</p>	<p>доступное и разнообразное по уровню, открытое образование, включающее в себя</p>	<p>– соответствие профессиональных качеств выпускников</p>	<p>– реализация образовательных программ</p>	<p>– уровень необходимого числа высококвалифицированных специалистов, способных эффективно решать проблемы общества</p>

		различные формы образования			
Службы занятости	внешняя заинтересованная сторона	качество образования	– соответствие профессиональных качеств выпускников требованиям профстандарта	– вне системы менеджмента качества	– уровень адаптивности и трудоустройства выпускников
Обучающиеся	внутренняя/внутренний потребитель	получатель услуги МГТУ	<ul style="list-style-type: none"> – обеспечение лицензионных требований со стороны МГТУ и его филиалов; – обеспечение государственной аккредитации со стороны МГТУ и его филиалов; – выполнение требований федеральных государственных образовательных стандартов при реализации основных и дополнительных образовательных программ; – соблюдение норм международного и национального законодательства в части реализации и обеспечения образовательного процесса; – обеспечение безопасности обучающихся в помещениях и общежитиях в МГТУ и его филиалах; – обеспечение отсутствия коррупционной составляющей при реализации образовательного процесса со стороны работников МГТУ и его филиалах; – 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, соответствующим требованиям; – обеспечение использования в учебном процессе одобренного тренажерного и прочего оборудования. 	<ul style="list-style-type: none"> – основные и обеспечивающие процессы МГТУ; – процессы измерения, анализа и улучшения 	<ul style="list-style-type: none"> – уровень сформированной неформальной для практической деятельности теоретической базы; – уровень накопленного практического опыта использования теоретических знаний; – уровень приобретенных и в достаточной степени развитых психологических качеств, необходимых для работы

<p>Работники</p>	<p>внутренняя заинтересованная сторона</p>	<p>прямая ответственность за производство и оказание услуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> – обеспечение выполнения социальных гарантий; – обеспечение безопасности работников в помещениях и общежитиях в МГТУ 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. 	<p>– основные и обеспечивающие процессы МГТУ</p>	<ul style="list-style-type: none"> – уровень теоретической базы знаний; – уровень практического опыта; – уровень квалификации
<p>Высшее руководство МГТУ</p>	<p>внутренняя заинтересованная сторона</p>	<p>ответственность за стратегию университета</p>	<ul style="list-style-type: none"> – наличие высокой исполнительской дисциплины работников; – выполнение распределенных функций между работниками; – обеспечение своевременности информирования обо всех несоответствиях и изменениях, возникающих в деятельности структурных подразделений МГТУ и его филиалах. 	<p>– все процессы МГТУ</p>	<ul style="list-style-type: none"> – уровень результативности достижения целей политики в области качества; – обеспечение планирования в области качества, которое включало бы постоянное улучшение СМК

Приложение 10

Примерный перечень рисков процессов МГТУ 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 МГТУ и его стратегическим направлениям.	– 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 бизнес-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 оснащения (программ) для разработки образовательных программ; – недобросовестное отношение работников университета; – неэффективное использование кадрового потенциала в структурных подразделениях университета; – низкая исполнительская дисциплина работников университета.
		Риск невостремленности образовательной программы.	– искажение сведений о спросе.
2.2	Довузовская подготовка и прием обучающихся	Риск невыполнения государственного задания по набору обучающихся. Риск несформированности контингента поступающих, заключивших договор об оплате стоимости обучения.	– снижением спроса со стороны абитуриентов; – недостаточная профориентационная работа; – недобросовестное отношение в 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;

			<ul style="list-style-type: none"> – низкая исполнительская дисциплина работников университета; – недостаточная материально-техническая база при реализации образовательных программ; – недостаточная гибкость в управлении программой, не позволяющая оперативно реагировать на изменения внешней среды; – невозможность обеспечить обучающихся современной литературой и доступом к информационным ресурсам; – невыполнение индивидуального план-отчета преподавателя; – невыполнение учебного процесса преподавателями; – несоответствия по результатам текущих проверок и аудитов; – недостаточное количество высококвалифицированных преподавателей и т.д.
		<p>Риск недостатка педагогических кадров соответствующей квалификации. Риск недостаточного уровня теоретической подготовки ППС.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – старение ППС; – отсутствие мотивирующих факторов для привлечения квалифицированных специалистов в отрасль; – пропуски ППС заседаний, семинаров, советов; – личные характеристики ППС.
		<p>Риск недостаточной теоретической и практической базы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – недостаток вспомогательных средств обучения (таблицы, слайды, фильмы и др. видеоматериалы) и технического обеспечения и т.д.; – отсутствие собственных баз практик.
		<p>Риск низкой абсолютной успеваемости обучающихся</p>	<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	<p>Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного образования</p>	<p>Риск не востребоваемости программы дополнительного образования. Риск несвоевременного проектирования и разработки программ дополнительного образования. Риск недостаточного учебно-методического обеспечения по программам дополнительного образования. Риск несвоевременной актуализации учебно-методического обеспечения программ дополнительного образования. Риск изменения нормативной базы и регламентирующих документов в области реализации программ дополнительного образования. Риск неуккомплектованности кадрового состава.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – искажение сведений о спросе. – недостаточный уровень квалификации работников университета; – отсутствие необходимого оснащения (программ) для разработки образовательных программ; – недобросовестное отношение работников университета; – неэффективное использование кадрового потенциала в структурных подразделениях университета; – низкая исполнительская дисциплина работников университета; – отсутствие мотивирующих факторов для привлечения квалифицированных специалистов в отрасль.

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	<p>Риски финансово- хозяйственной деятельности.</p> <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"> – отсутствие необходимых ресурсов; – низкая исполнительская дисциплина работников университета; – 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"> – неправильное время планирования и проведения внутреннего аудита; – отсутствие финансирования для обучения внутренних аудиторов и уполномоченных по качеству структурных подразделений университета; – отсутствие у работников квалификации при мониторинге и анализе; – низкая исполнительская дисциплина работников университета; – неправильный выбор основных целей и задач при планировании улучшений.
4.2	Управление несоответствиями		
4.3	Улучшение процессов		