



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

ПРИНЯТО

Решением Ученого Совета
от 18 июня 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор профессор
Н.В.Пашкевич

«30» июля 2021 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СК-РК

Версия 04

Дата введения: 01.09.2021г.

Санкт-Петербург
2021 г.

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 1 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Содержание

1	Область применения	4
1.1	Сведения об образовательном учреждении	5
2	Нормативные ссылки	13
3	Термины и определения	14
4	Контекст организации	18
4.1	Понимание организации и ее контекста	18
4.1.1	Миссия, видение университета	32
4.1.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	33
4.2	Определение области применения системы менеджмента качества	33
4.3	Система менеджмента качества и ее процессы	33
4.3.1	Процесс менеджмента риска	39
5.1	Лидерство и приверженность	50
5.1.1	Общие положения	50
5.1.2	Ориентация на потребителя	51
5.2	Политика	55
5.2.1	Разработка политики в области качества	55
5.2.2	Доведение политики в области качества	55
5.3	Организационные роли, ответственность и полномочия	56
6	Планирование	58
6.1	Действия по рассмотрению рисков и возможностей	58
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения	60
6.3	Планирование изменений	61
7	Поддержка	62
7.1	Ресурсы	62
7.1.1	Общие положения	62
7.1.2	Человеческие ресурсы	62
7.1.3	Инфраструктура	63
7.1.4	Среда для функционирования процессов	64
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерений	65
7.1.6	Внутрифирменные знания	66
7.2	Компетентность	66
7.3	Осведомленность	68
7.4	Коммуникация	68
7.5	Документированная информация	70
7.5.1	Общие положения	70
7.5.2	Создание и актуализация	71
7.5.3	Управление документацией	71
8	Деятельность	73
8.1	Планирование деятельности и управление ею	73
8.2	Требования к продукции и услугам	75
8.2.1	Коммуникация с потребителем	75
8.2.2	Определение требований, относящихся к продукции и услугам	80

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 2 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	81
8.2.4 Изменение требований к продукции и услугам	82
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг	83
8.3.1 Общие положения	83
8.3.2 Планирование деятельности по проектированию и разработке	83
8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки	84
8.3.4 Методы управления проектированием и разработкой	84
8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки	85
8.3.6 Изменения в проектировании и разработке	85
8.4 Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами	85
8.4.1 Общие положения	85
8.4.2 Вид и степень управления	86
8.4.2.1 Прием в университет	86
8.4.3 Информация для внешних поставщиков	87
8.4.3.1 Взаимодействие с поставщиками. Профориентационная работа	87
8.5 Производство продукции и предоставление услуг	87
8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг	87
8.5.3 Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам	88
8.5.4 Сохранение	88
8.5.5 Деятельность после поставки	88
8.5.6 Управление изменениями	88
8.6 Выпуск продукции и предоставление услуг	89
8.7 Управление несоответствующими выходами	89
9 Оценка показателей деятельности	91
9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценка	91
9.1.1 Общие положения	91
9.1.2 Удовлетворенность потребителей	92
9.1.3 Анализ и оценка	92
9.2 Внутренний аудит	94
9.3 Анализ со стороны руководства	95
9.3.1 Общие положения	95
9.3.2 Входные данные для анализа со стороны руководства	95
9.3.3 Результаты (выходы) анализа со стороны руководства	96
10 Улучшение	97
10.1 Общие положения	97
10.2 несоответствия и корректирующие действия	97
10.3 Постоянное улучшение	98
ПРИЛОЖЕНИЕ А Схема взаимодействия видов деятельности руководства, основных и обеспечивающих процессов, определяющих качество научно-образовательных услуг университета	99
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Перечень документов системы качества научно-образовательной деятельности университета	100
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Лист регистрации изменений	101

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 3 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

1 Область применения

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

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

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

Настоящее Руководство по качеству (далее РК) является основным обобщающим документом системы менеджмента качества (далее СМК) университета, разработанным в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001-2015.

Настоящее руководство по качеству разработано на основе международного стандарта ISO 9001-2015 и устанавливает требования к Системе менеджмента качества ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский Горный университет» (далее Горный университет), необходимые для:

- демонстрации своей способности последовательно предоставлять образовательные и научно-исследовательские услуги, отвечающие требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы, включая процессы постоянного улучшения СМК и обеспечения соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.

Руководство по качеству закрепляет полномочия и ответственность руководителей и персонала за функции в системе менеджмента качества.

Настоящее «Руководство по качеству» является основным документом системы менеджмента качества во всех подразделениях Горного университета применительно к высшему образованию, подготовке, переподготовке и повышению квалификации специалистов горнодобывающих отраслей, воспитательной и идеологической работе, а также научной и инновационной деятельности.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 4 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Руководство по качеству содержит общие требования к управлению СМК организации в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001-2015.

Действие руководства по качеству распространяется на все виды деятельности Горного университета в едином цикле предоставления образовательных и научно-исследовательских услуг, его требования являются обязательными для всего персонала Горного университета.

1.1 Сведения об образовательном учреждении

Санкт-Петербургский государственный горный институт имени Г.В. Плеханова (технический университет) - первое в России высшее техническое учебное заведение, основанное Указом императрицы Екатерины II 21 октября (1 ноября) 1773 года как воплощение идей Петра I и М.В. Ломоносова о подготовке инженерных кадров для развития горнозаводского дела. Университет основан как Санкт-Петербургское горное училище при Берг-Коллегии. 19 января 1804 г. Переименован в Горный кадетский корпус. 10 марта 1833 г. Переименован в Институт корпуса Горных инженеров. 27 декабря 1956 г. Присвоено имя Г.В.Плеханова. 6 мая 1993 г. решением Регистрационной Палаты мэрии Санкт-Петербурга № 3383 произведена государственная регистрация университета. 30 июля 1996 г. Указом Президента РФ № 1112 включен в Государственный свод особо ценных объектов культурного наследия народов российской федерации. В разные годы к названию прибавлялись слова Петроградский, Ленинградский и Санкт-Петербургский.

Приказом Министерства образования Российской Федерации от 14.10.2002 г. Университет переименован в Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный горный институт имени Г.В.Плеханова (технический университет)».

Учредителем университета является Правительство Российской Федерации, которое обеспечивает все необходимые правовые и материально-технические условия деятельности университета, как особо ценного объекта культурного наследия народов Российской Федерации. Функции учредителя в области среднего, высшего и послевузовского профессионального образования выполняет Федеральное агентство по образованию.

В октябре 2009 г. Санкт-Петербургский государственный горный институт (технический университет) на основе критериев, утверждённых постановлением

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 5 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Правительства Российской Федерации от 13 июля 2009 г. № 550, получил статус «Национальный исследовательский университет».

«В сложных условиях перехода к рыночной экономике перед многими вузовскими коллективами самым серьезным образом встала проблема выживания. Возможность преодолеть возникшие трудности и получить импульс к дальнейшему развитию заключается в разработке четко продуманной стратегии, в последовательную реализацию которой должен быть вовлечен весь коллектив. Эффективное использование накопленного столетиями научного потенциала Горного университета, укрепление связей с производством, развитие международного сотрудничества и, главное, подготовка специалиста, адаптированного к рыночным условиям, требуют сегодня упорного труда всего коллектива, способного работать по принципу «Дело без слов». Деятельность коллектива Горного университета в последние годы убедительно доказывает, что, несмотря на всю сложность переходного периода, высшее учебное заведение может самостоятельно обеспечить себя всем необходимым для полноценного учебного процесса, результативных научных исследований и реализовывать свой интеллектуальный потенциал для эффективного развития производства - в данном случае в области минерально-сырьевых ресурсов - важнейших для будущего процветания России.» - ректор профессор В.С.Литвиненко.

«...Горный институт в Петербурге является одним из образцовых высших учебных заведений России. Он один из лидеров в образовании и в Европе и в мире...» - В.В.Путин.

С 01 февраля 2011 года на основании приказа № 223 адм. от 05.04.2011г. изменилось название вуза. Санкт-Петербургский государственный горный институт имени Г.В.Плеханова (технический университет) переименован в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный горный университет».

На основании приказа Минобрнауки России от 16.09.2011 № 2305 к Горному университету с января 2012г. присоединен Северо-Западный государственный заочный технический университет (СЗТУ). В целях повышения качества безотрывных форм обучения, координации работ факультетов, кафедр и структурных подразделений университета по обучению студентов заочной и очно-заочной (вечерней) форм обучения и в связи с присоединением СЗТУ создан Институт заочного обучения (далее Институт, приказ № 878 адм от 13.12.2011г.). В соответствии с планом реализации мероприятий по реорганизации Горного

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 6 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

университета и СЗТУ созданы для подготовки специалистов, бакалавров и магистров очного обучения факультеты: энергетики, машиностроения и транспорта; приборостроения, информационных и электронных систем.

На основании приказа № 76 от 03.02.2012 г. университет переименован в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Национальный минерально-сырьевой университет «Горный».

Университет реализует все уровни высшего профессионального образования с присвоением квалификации бакалавр, дипломированный специалист, магистр, обеспечивает получение дополнительного и послевузовского образования в области геологии, горного дела, нефте- и газодобычи, металлургии, экологии и других областей знаний.

Отчеты о ежегодном самообследовании университета размещены по ссылке <https://www.spmi.ru/normativnye-dokumenty>.

На восьми выпускающих факультетах ведется обучение по специальностям и направлениям бакалавриата, и магистратуры. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц размещена по ссылке <https://www.spmi.ru/sveden/education>. Информация о структурных подразделениях образовательной организации, а также о кафедрах факультетов и профессорско-преподавательском составе размещена по ссылкам <https://www.spmi.ru/sveden/struct> и <https://www.spmi.ru/sveden/employees>.

Послевузовская подготовка ведется по специальностям аспирантуры и докторантуры, успешно функционируют диссертационные советы на соискание ученых степеней доктора и кандидата наук. Профессиональная переподготовка и повышение квалификации инженерно-технических, руководящих кадров и преподавателей осуществляется в рамках Центра дополнительного профессионального образования (ЦДПО).

В Горном университете ведутся интенсивные исследования по основным проблемам развития сырьевой базы страны, рационального природопользования, разработки прогрессивных энергосберегающих технологий добычи и переработки полезных ископаемых. Горный музей - хранитель уникальных коллекций, в котором находится более 200 тысяч экспонатов, собранных со всех континентов и более чем из 80 стран мира. Книжно-журнальное собрание Главной библиотеки

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 7 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

института насчитывает около полутора миллионов изданий, имеет большое научно-историческое значение. Горный университет имеет высший государственный статус образовательной системы России, награжден четырьмя правительственными наградами.

К основным структурным подразделениям университета, находящиеся в подчинении Первого проректора и проректора по образовательной деятельности, относятся:

1. Факультеты, возглавляемые деканами, в состав которых входят 46 кафедр и одна межкафедральная лаборатория вычислительной техники экономического факультета (<https://www.spmi.ru/fakulteti>):

- Геологоразведочный факультет;
- Нефтегазовый факультет;
- Экономический факультет;
- Горный факультет;
- Механико-машиностроительный факультет;
- Энергетический факультет;
- Строительный факультет;
- Переработки минерального сырья;
- Фундаментальных и гуманитарных дисциплин;
- Аспирантуры и докторантуры и входящий в его состав отдел научно-исследовательской работы студентов;

2. Факультет по работе с иностранными обучающимися, входящий в состав; управления международной деятельности;

3. Военная кафедра;

4. Учебно-организационное управление;

5. Управление учебно-методического обеспечения образовательного процесса;

6. Управление контроля качества деятельности университета;

7. Управление по работе с персоналом;

8. Управление планирования, бухгалтерского учета, анализа и финансового контроля;

9. Управление по закупке товаров, работ и услуг;

10. Управление международной деятельности;

11. Управление по публикационной деятельности;

12. Юридическое управление;

13. Управление по цифровому обеспечению деятельности университета;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 8 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

14. Центр дополнительного профессионального образования (ЦДПО);
15. Центр довузовских и специальных программ;
16. Главная библиотека;
17. Горный музей;
18. Отдел делопроизводства и архив;
19. Отдел по координации работы в общежитиях;
20. Студенческий клуб «Горняк»;
21. Отдел внутреннего аудита;
22. Отдел гражданской обороны и мобилизационной подготовки;
23. Редакционно-издательский центр;
24. Секретариат Ученого Совета;
25. Учебно-научная лаборатория теоретической и прикладной химии;
26. Учебно-образовательный центр «Энергосбережение и энергоэффективность»;
27. Учебно-образовательный центр «Газоснабжение»;
28. Отдел лицензирования, аккредитации и контроля качества образования

К подразделениям проректора по научной работе относятся:

1. Управление научных исследований;
2. Патентно-лицензионный отдел;
3. Научный центр геомеханики и проблем горного производства;
4. Научно-образовательный центр коллективного пользования высокотехнологичным оборудованием «Центр коллективного пользования»;
5. Центр компетенций в области техники и технологии освоения месторождений в арктических условиях.

К структурным подразделениям, занимающимся международной деятельностью относятся:

1. Управление международной деятельности;
2. Международный центр компетенций в горнотехническом образовании под эгидой ЮНЕСКО;

К подразделениям проректора по эксплуатации имущественного комплекса университета относятся:

1. Службы главного инженера по эксплуатации;
2. Административно-хозяйственное управление;
3. Управление по эксплуатации жилищного фонда;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 9 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

4. Управление по использованию имущественного комплекса;
5. Ремонтно-строительное управление;
6. Управление учебных баз;
7. Инженерный корпус;
8. Управление режима;
9. Эксплуатационно-технический отдел;
10. Учебно-экспериментальные мастерские;
11. Автохозяйство;
12. Отдел приема и обслуживания;
13. Спортивный комплекс «Бассейн»;
14. Центр проектирования;
15. Управление по организации питания;
16. Исторический комплекс «Домовой храм Преподобного Макария Египетского»;
17. Многофункциональный студенческий комплекс «Горный».

В состав университета входят

1. учебные базы:

- «Кавголово» - предназначена для проведения учебно-ознакомительной практики студентов Горного университета по направлениям «Поиски и разведка подземных вод, инженерно-геологические изыскания», «Геологическая съемка, поиски и разведка месторождений полезных ископаемых», «Геофизические методы поисков и разведки месторождений полезных ископаемых». На учебной базе расположен гидрогеологический полигон, предназначенный для проведения практических занятий по освоению основных методов исследования воды, опытно-фильтрационных работ, гидрометрических наблюдений, исследования физико-механических свойств горных пород. Полигон оснащен комплексом оборудования, позволяющим наиболее эффективно выполнять поставленные цели учебно-ознакомительной практики (Ленинградская обл., Всеволожский р-н, п.г.т. Токсово, ул. Пляжная, дом 2);

- «Кузьмолово» - предназначена для проведения учебно-ознакомительной практики студентов Горного университета по направлениям «Прикладная геодезия», «Инженерная геодезия». На территории учебной базы располагается геодезический полигон, предназначенный для проведения практических занятий по освоению основных методов геодезической, топографической съемки, топографо-геодезических изысканий, инженерно-геодезического проектирования, наблюдений за деформациями сооружений; закреплению теоретических знаний об устройстве и принципах работы лазерных нивелиров, теодолитов, тахеометров. Полигон оснащен комплексом новейшего геодезического оборудования, позволяющим эффективно выполнять поставленные задачи учебно-

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 10 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

ознакомительной практики. (Ленинградская область, Всеволожский район, дер. Сярги);

- «Саблино» - предназначена для проведения ознакомительной, учебной и производственной практики студентов Горного университета по направлениям «Нефтегазовое дело» и «Технологии геологической разведки месторождений полезных ископаемых», а также студентов иногородних и иностранных ВУЗов. На учебной базе расположен учебно-научный полигон «Нефтяник», оснащенный специализированной современной техникой, необходимой для учебной и научно-производственной работы обучающихся, осуществления подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов Горного университета, иных ВУЗов и сторонних организаций (Ленинградская обл., Тосненский р-н, пос. Ульяновка, Володарский проспект, дом 133, литера «А»);

- Учебная база «Маяк» - специализированный гидрогеологический полигон (Ленинградская область, Всеволожский район, Ладожское Озеро, дер. Осиновец);

- Учебная база «Солнечное» - предназначена для научно-исследовательской работы студентов, аспирантов и сотрудников Университета в области геоэкологии, а также для проведения учебно-ознакомительной практики обучающихся по направлению «Экология и природопользование», специальности «Инженерная защита окружающей среды». На территории учебной базы располагается геоэкологический полигон, предназначенный для проведения практических занятий, направленных на освоение главных тематических аспектов геоэкологии, таких как утилизация техногенных отходов, содержащих тяжелые и цветные металлы, рациональные способы утилизации жидких и токсичных отходов, утилизация отходов угольной и лесной промышленности, оценка воздействия предприятий на экосистемы, прогнозирование качества вод в зоне действия промышленных предприятий, разработка мероприятий по снижению техногенной нагрузки на основе анализа и управления экологическими рисками. Полигон оснащен комплексом оборудования, позволяющим наиболее эффективно выполнять поставленные задачи научных исследований и учебно-ознакомительной практики (г. Санкт-Петербург, п.г.т. Солнечное, Приморское шоссе, дом 380).

- Учебная база «Буреги» - проведение практик по направлениям: гидрогеология, геология (Новгородская область, Старорусский р-н, Бурегское сельское поселение, д. Буреги). Место расположения базы в западной части южного берега озера Ильмень где находится выдающийся геологический памятник природы - "Ильменьский глинт" (Балтийско-Ладожский уступ), который представляет собой уникальный геологический музей флоры и фауны

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 11 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

позднедевонского моря, являясь бесценным наглядным пособием для практикантов Университета;

- Учебно-научная база в республике Крым - проведение учебно-научных практик и мероприятий для обучающихся по направлению подготовки геология (Республика Крым, Бахчисарайский район, село Береговое, улица Большая Морская, 40.).

2. Представительство университета в г. Шахты Ростовской области.

Важным этапом в развитии университета является решение Ученого Совета о внедрении и развитии системы управления качеством на основе системы международных стандартов. Необходимость данной деятельности связана с одним из наиболее распространенных в мире способов подтверждения высокого уровня качества образования. Наличие сертификата соответствия требованиям стандартов ISO серии 9000 открывает перед университетом большие возможности, как в образовательном процессе, так и в международном сотрудничестве с вузами других стран в духе «Болонских реформ». Осуществляется реализация этого решения. Начиная с 2007 года и по настоящее время, университет является участником конкурса среди образовательных учреждений и инновационно-технологических центров, расположенных на территории Санкт-Петербурга, на право обучения специалистов развитию и совершенствованию деятельности на базе внедрения современных методов управления качеством. Конкурс проводится ежегодно Комитетом по науке и высшей школе, по итогам которого Горный университет завоевывает призовые места. Это дает преимущество обучения сотрудников университета, в том числе сотрудников Управления контроля качества по программе система менеджмента качества на основе международных и национальных стандартов. Занятия проводятся экспертами и преподавателями в Санкт-Петербургском филиале федерального государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Академия стандартизации, метрологии и сертификации». По окончании обучения выдаются удостоверения установленного образца. Обучение прошли все сотрудники Управления контроля качества, привлекаются к обучению так же сотрудники вуза, а именно ППС и сотрудники подразделений НИЧ.

Сотрудниками Управления опубликованы статьи об особенностях внедрения системы менеджмента качества в Горном университете в сборнике «Управление качеством в образовательных учреждениях», изданным по заказу Комитета по науке и высшей школе, а так же других изданиях.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 12 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

С 2007 года университет сертифицировал образовательную деятельность на соответствие требованиям международного стандарта ИСО серии 9000.

В декабре 2010 года университет ресертифицировал образовательную и сертифицировал научно-исследовательскую деятельность.

Ежегодно университет проходит инспекционный контроль системы менеджмента качества со стороны сертифицирующей организации ООО «Тест-С.-Петербург», на подтверждение сертификата соответствия требованиям международного стандарта ISO 9000.

Университет стал лауреатом Премии Правительства Санкт-Петербурга по качеству 2012 года и получил приз за первое место.

В декабре 2017 года университет прошел ресертификацию СМК на соответствие требованиям нового международного стандарта ISO 9001-2015.

Сайт, посвященный университету и его структурным подразделениям – www.spmi.ru.

2 Нормативные ссылки

1. Закон Российской Федерации «Об образовании» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ с изменениями и дополнениями.

2. Федеральный закон Российской Федерации «О высшем и послевузовском образовании» от 22 августа 1996 № 125-ФЗ с изменениями и дополнениями (ред от 03.12.2011).

3. Стандарты и рекомендации гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандарты и рекомендации ENQA).40.003-2008 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО.

4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. Национальный стандарт Российской Федерации. Система менеджмента качества. Quality management systems. Requirements. Дата введения 2015-11-01 М.: Стандартиформ, 2018.

5. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с Поправкой) Дата введения 2015-11-01 М.: Стандартиформ, 2018.

6. ГОСТ Р ИСО 10005-2007 Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества. М.: Стандартиформ, 2009.

7. ГОСТ Р ИСО 19011:2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества. -М.: Издательство Стандартиформ, 2013.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 13 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

8. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций. М.: Стандартинформ, 2018.

9. ГОСТ Р ИСО 10003-2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации. М.: Стандартинформ, 2018.

10. ГОСТ Р 54732- 2011/ISO/TS 10004:2010 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению. М.: Стандартинформ, 2012;

11. ГОСТ Р ИСО 10008-2014 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по электронным торговым сделкам между юридическими и физическими лицами. М.: Стандартинформ, 2015.

12. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. - Издательство Стандартинформ, 2011.

13. ГОСТ Р ИСО 10012-2008 Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию. М.: Стандартинформ, 2009.

14. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. М.: Стандартинформ, 2007

15. ГОСТ Р ИСО 10015-2007 Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению. М.: Стандартинформ, 2008.

16. ГОСТ Р ИСО 10018-2014 Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности. М.: Стандартинформ, 2015.

17. ГОСТ Р ИСО 31000-2010 - Менеджмент риска. Принципы и руководство. М.: Стандартинформ, 2018.

18. ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010-2011 - Менеджмент риска. Методы оценки риска. М.: Стандартинформ, 2012.

19. ГОСТ Р 51897-2011 - Менеджмент риска. Термины и определения. М.: Стандартинформ, 2012.

3 Термины и определения

В настоящем «Руководстве по качеству» используются термины и их определения:

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 14 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Контекст – комбинация внутренних и внешних факторов, которые влияют на деятельность организации и ее способность, предоставлять продукцию и услуги, которые требуются потребителю.

Документы системы менеджмента качества – комплект документов, соответствующих требованиям международного стандарта серии ISO 9000, необходимых для обеспечения результативного функционирования СМК организации.

Управление документами системы менеджмента качества – деятельность в соответствии с определенным порядком разработки, согласования, утверждения, ввода в действие, применения, актуализации, хранения и вывода документов из обращения.

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

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

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

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

Владелец процесса (руководитель процесса) - должностное лицо организации, наделенное полномочиями распоряжаться ресурсами и несущее ответственность за результативность процесса, его мониторинг, достижение запланированных результатов процесса и его постоянное совершенствование, а также обеспечение выполнения процесса в управляемых условиях.

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 15 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

Несоответствие – невыполнение требования.

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

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

Риск – влияние неопределенности на ожидаемый результат.

Качество (quality) - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

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

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

Образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов) (Закон РФ «Об образовании»).

Образовательный процесс – процесс создания образовательной продукции (предоставление образовательной услуги).

Образовательная услуга (продукция) – услуга (продукция), связанная с образованием.

Результатом образовательного процесса (образовательной услуги) является уровень компетенции студента – выпускника, соответствующий требованиям ГОС ВПО, потребителей и заинтересованных сторон.

По своим целям и содержанию образовательные услуги подразделяются на профессиональные – ориентированные на потребности рынка труда и связанные с

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 16 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

воспроизводством рабочей силы, социальные - ориентированные на потребности развития организаций и социальных общностей и социально-культурные – ориентированные на потребности развития человека.

Качество образования рассматривается в нескольких аспектах качества:

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

Заинтересованные стороны в деятельности университета определены как:

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

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

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

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

Персонал – работники университета.

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

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

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

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

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 17 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Применяемые сокращения:

ENQA – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании;

ГОСТ – государственный стандарт;

ДП – документированная процедура;

КД – корректирующие действия;

ПД – предупреждающие действия;

РК – руководство по качеству;

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

ТМ – типовая модель системы качества;

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

ISO (ИСО) – Международная организация по стандартизации.

УО – учреждение образования.

ВУЗ – высшее учебное заведение.

СМК – система менеджмента качества.

ППС – профессорско-преподавательский состав.

4 Контекст организации

4.1 Понимание организации и ее контекста

Горный университет является федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования, имеет высший государственный статус образовательной системы России, являясь особо ценным объектом культурного наследия народов Российской Федерации, и имеет категорию «Национальный исследовательский университет».

Стратегия развития университета:

- Интеграция в международное образовательное пространство.
- Внедрение инноваций и научной составляющей в учебный процесс, позволяющих готовить специалистов нового типа, компетенции которых будут соответствовать жизненно важным конкурентным потребностям минерально-сырьевого комплекса России.
- Проведение научных исследований на уровне, обеспечивающем их спрос на международном рынке научно-технической продукции.

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 18 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- Совершенствование подготовки кадрового потенциала университета с учетом достойного уровня оплаты труда и системы поощрения.
- Дальнейшее развитие учебно-научной приборной базы путем приобретения современного оборудования и приборов.
- Создание комфортных условий труда преподавателям, сотрудникам, аспирантам и студентам.

Главная стратегическая цель университета – поддерживать и постоянно повышать статус ведущего учебного и научного центра в Северо-Западном федеральном округе Российской Федерации, где качество образования рассматривается как один из основных показателей деятельности учебного заведения, определяет его конкурентоспособность и является необходимым условием признания его документов об образовании за рубежом. В 2017 году Горный университет вошел в топ-50 ежегодного рейтинга агентства Quacquarelli Symonds (QS, Великобритания) высших учебных заведений мира по предмету «Инженерное дело - добыча полезных ископаемых и горная промышленность», заняв 16-е место среди 800 горнотехнических университетов мира. В марте 2021 года Санкт-Петербургский горный университет занял 12 место в дисциплине «Инженерное дело - добыча полезных ископаемых и горная промышленность» (Engineering - Mineral & Mining), улучшив своё прошлогоднее достижение сразу на 6 позиций (<https://forpost-sz.ru/a/2021-03-04/gornyj-universitet-zanyal-rekordno-vysokoe-mesto-v-mezhdunarodnom-rejtinge-qs>).

Повышение качества образования для Горного университета является приоритетом при подготовке специалистов всех уровней. 7 марта 2018 года в Париже было подписано соглашение о создании при Санкт-Петербургском горном университете Международного Центра компетенций в горнотехническом образовании под эгидой ЮНЕСКО.

В 2009 году Горный университет вошел в число победителей конкурсного отбора, в отношении которых устанавливается категория «Национальный исследовательский университет» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 ноября 2009 года № 1613-р) и в настоящее время после успешного завершения в 2013 году 5-летнего этапа продолжает выполнять утвержденную программу дальнейшего развития.

Основной вид деятельности университета:

- образовательная деятельность по образовательным программам высшего образования и среднего профессионального образования, основным и дополнительным общеобразовательным программам, дополнительным

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 19 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

профессиональным программам, а также основным программам профессионального обучения;

- научная деятельность;
- организация проведения общественно значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики;
- реализация программ военной подготовки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Иные виды деятельности университета, которые учреждение вправе осуществлять в соответствии с его учредительными документами:

- оказание платных образовательных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- выполнение научно-исследовательских работ сверх государственного задания;
- выполнение учебно-методических и научно-методических работ по направлениям подготовки (специальностям), по которым осуществляется обучение в Университете;
- разработка макетов, дизайн-проектов товарных знаков, знаков обслуживания;
- специальная оценка условий труда;
- оказание услуг в области охраны труда: осуществление функций службы охраны труда или специалиста по охране труда работодателя, численность работников которого не превышает 50 человек; обучение работодателей и работников вопросам охраны труда;
- осуществление экспертной и оценочной деятельности, в том числе оказание услуг по экспертизе учебников, учебно-методических пособий и иной учебной литературы, осуществление экспертизы научных и научно-образовательных проектов и программ;
- организация и проведение стажировок и практик в Российской Федерации и за рубежом, направление на обучение за пределы территории Российской Федерации;
- организация и (или) проведение ярмарок, аукционов, выставок, выставок-продаж, симпозиумов, конференций, лекториев, благотворительных и иных аналогичных мероприятий, в том числе с участием иностранных юридических и физических лиц;
- организация деятельности молодежных туристических лагерей и горных туристических баз, включая реализацию путевок;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 20 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- осуществление спортивной и физкультурно-оздоровительной деятельности;
- оказание услуг связи, включая услуг в области информационно-телекоммуникационных систем, телематических служб, услуг передачи данных, услуг местной телефонной связи; услуг по обеспечению доступа в Интернет по проектированию, разработке и поддержке сайтов Интернет, по разработке материалов для Интернет-вещания и видеоконференцсвязи, по мультимедиа-поддержке информационных проектов;
- создание и ведение информационных баз, обработка данных, подготовка аналитических обзоров;
- предоставление услуг по эфирной трансляции и приему телевизионных и звуковых программ;
- выполнение пуско-наладочных работ и работ по обслуживанию и текущему (капитальному) ремонту инженерных сетей, систем связи, сигнализации, видеонаблюдения;
- приобретение, изготовление и реализация продукции общественного питания, изготавливаемой или приобретаемой за счет средств от приносящей доход деятельности, в том числе, деятельность столовых, ресторанов и кафе;
- деятельность по предупреждению и тушению пожаров;
- предоставление библиотечных услуг и услуг по пользованию архивами лицам, не являющимся работниками или обучающимися Университета;
- инновационная деятельность, тиражирование и внедрение, в том числе научно-технических разработок, изобретений и рационализаторских предложений;
- предоставление гостиничных услуг, а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания граждан, пользованию бытовыми, коммунальными и хозяйственными услугами в общежитиях, в том числе гостиничного типа;
- оказание услуг по трудоустройству;
- осуществление деятельности в области испытаний, метрологии, стандартизации, сертификации продукции и услуг, а также экологической стандартизации и иных видов деятельности, в том числе связанных с услугами (работами) природоохранного значения;
- проведение испытаний, обслуживания и ремонта приборов, оборудования и иной техники;
- выполнение функций заказчика- застройщика на строительные работы;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 21 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- выполнение строительных и ремонтно-строительных работ, производство конструкций, металлических изделий и иных строительных материалов;
- выполнение работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну
- осуществление разработок в области энергосбережения и энергосберегающих технологий;
- передача, отпуск и распределение электрической энергии, включая деятельность по технологическому присоединению к электрическим сетям, обеспечение работоспособности электрических сетей;
- разработка, поставка, запуск и сопровождение аппаратно-программных и программных средств, предоставление машинного времени, иных информационных услуг;
- управление недвижимым имуществом, сдача в аренду недвижимого имущества;
- осуществление международного сотрудничества по направлениям, соответствующим профилю деятельности Университета;
- внешнеэкономическая деятельность;
- сертификация научно-технической продукции, промышленной продукции, технологий и услуг, связанных с использованием вычислительной техники и информационных технологий;
- реализация космических снимков, предоставление услуг пользования геопорталом;
- организация и проведение взрывных и взрывопожароопасных работ, эксплуатация взрывоопасных производственных объектов;
- осуществление экскурсионной и туристской деятельности;
- оказание транспортных услуг, перевозка населения и грузов собственным транспортом, прокат автомобилей;
- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств;
- организация и постановка театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений, демонстрация фильмов на собственных и арендованных сценических площадках;
- деятельность концертных и театральных залов, прочая зрелищно-развлекательная деятельность, а также деятельность по организации отдыха, развлечений, мероприятий;
- осуществление рекламной и информационной деятельности;
- выполнение художественных, оформительских и дизайнерских работ;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 22 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- деятельность музеев, включая оказание услуг по экспонированию музейных ценностей, и охрана исторических мест и зданий; учет, хранение и изучение музейных предметов и коллекций; ведение специального учета и обеспечение хранения природных образцов, включающих драгоценные металлы и драгоценные камни, а также изделия из них;
- реализация товаров, созданных или приобретенных за счет средств от приносящей доход деятельности, направленных на обеспечение уставной деятельности, в том числе на обеспечение образовательного процесса и научной деятельности;
- выпуск и реализация аудиовизуальной продукции, обучающих программ, информационных и других материалов, изготовленных за счет средств, полученных от приносящей доход деятельности;
- производство и разработка, монтаж, наладка, обслуживание, ремонт, прокат, тиражирование, публичная демонстрация и реализация кинопродукции, видеопродукции, аудиопродукции, аудиовизуальной, визуальной продукции, в том числе рекламных и презентационных роликов;
- оказание копировально-множительных услуг, тиражирование учебных, учебно-методических, информационно-аналитических и других материалов;
- розничная торговля книгами, журналами, газетами, писчебумажными и канцелярскими товарами;
- осуществление редакционной, издательской и полиграфической деятельности, в том числе реализация учебно-методической и научной литературы, бланочной продукции, изданной за счет средств от приносящей доход деятельности Университета;
- оказание консультационных (консалтинговых), информационных и маркетинговых услуг в установленной сфере деятельности;
- аудиторская деятельность;
- экспертная и оценочная деятельность;
- оказание справочно-библиографических, методических (методологических) и прочих информационных услуг;
- оказание инжиниринговых услуг;
- оказание услуг в области перевода;
- оказание экспортно-импортных услуг;
- реализация услуг и продукции, изготовленной обучающимися Университета;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 23 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- реализация услуг и собственной продукции структурных подразделений, наделенных соответствующими положениями, собственной сметой доходов и расходов по средствам от приносящей доход деятельности;
- производство и реализация продукции производственного, технического, учебного и бытового назначения;
- выполнение инженерно-геологических, геолого-геофизических работ;
- выполнение работ, относящихся к географической, картографической и землеустроительной деятельности, включая проведение акустического, сейсмического, электромагнитного, экологического, радиационного, космического и иных видов мониторинга, индивидуальной дозиметрии;
- выполнение гидрогеологических, инженерно-геодезических, инженерно-геофизических, инженерно-гидрометеорологических, инженерно-экологических и иных видов изысканий;
- добыча питьевых подземных вод для хозяйственно-питьевого водоснабжения и технологического обеспечения водой Университета, населения и абонентов, а также удаления сточных вод и отходов;
- предоставление услуг в области архитектуры и инженерных изысканий;
- осуществление инвестиционной и градостроительной деятельности;
- производство строительных, строительного-монтажных, специальных монтажных, реставрационных, пуско-наладочных работ на жилищных, промышленных, социально- бытовых и сельскохозяйственных объектах, включая проектирование, строительство, реконструкцию, капитальный и текущий ремонт зданий и сооружений, подготовку строительных участков, производство земляных работ, монтаж зданий и сооружений из сборных конструкций, устройство покрытий зданий и сооружений, монтаж строительных лесов и подмостей, производство работ по строительству фундаментов, включая производство свайных работ, производство бетонных и железобетонных работ, монтаж металлических строительных конструкций, производство каменных работ, производство отделочных и завершающих работ в зданиях и сооружениях; производство электромонтажных работ; монтаж инженерного оборудования зданий; производство изоляционных, санитарно-технических, штукатурных, столярных и плотничных, малярных и стекольных работ, устройство покрытий полов и облицовки стен;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 24 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- проектирование и производство общестроительных работ, включая прокладку местных трубопроводов, линий связи, линий электропередачи, структурированных кабельных сетей зданий и сооружений;
- освоение, использование и переработка природных ресурсов, в том числе недр, лесного фонда, объектов растительного и животного мира; ведение лесного и (или) охотничьего хозяйства; опытно-промышленная эксплуатация месторождений; заготовка древесины для ее переработки и реализации;
- предоставление услуг по ковке, прессованию, объемной и листовой штамповке и профилированию листового материала;
- обработка металлов и нанесение покрытий на металлы; обработка металлических изделий с использованием основных технологических процессов машиностроения;
- проведение экспертизы промышленной безопасности опасных производственных объектов, в том числе, на объектах химической, горнорудной, металлургической, нефтяной и газовой промышленности; магистрального водного транспорта, объектах котлонадзора; объектах нефтехимической и нефтеперерабатывающей промышленности;
- проектирование, монтаж и эксплуатация автономных систем теплоснабжения коллективного пользования на базе различного вида котельных, крышных миникотельных, а также индивидуальных (квартирных) систем, включая газопроводы, шкафные пункты, газорегуляторные пункты, газовое оборудование для котельных, предприятий бытового обслуживания, сельскохозяйственных предприятий, общественных зданий и жилых домов;
- выполнение работ с архивными документами;
- предоставление юридическим лицам торговой марки Университета;
- использование в рекламных и иных коммерческих целях официального наименования, символики, товарного знака, репродукций документов и культурных ценностей, хранящихся в Университете, а также предоставление такого права другим юридическим и физическим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- производство и реализация изобразительной, сувенирной и другой тиражируемой продукции и товаров народного потребления, в том числе с использованием изображений музейных предметов и коллекций, здания Университета, объектов, расположенных на его территории;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 25 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- создание и эксплуатация производственных участков по ремонту техники и оборудования, включая предоставление услуг по проведению различного вида испытаний, модернизации, монтажу, ремонту и техническому обслуживанию различного вида оборудования, аппаратуры и изделий;
- организация деятельности детских оздоровительных лагерей, пансионатов, домов отдыха Университета, оказание оздоровительных услуг, исключая реализацию путевок;
- оказание услуг в области непрерывного профессионального развития инженерных кадров минерально-сырьевого комплекса;
- разработка нормативной, проектной и эксплуатационной документации в области геологии, горного дела, подземного строительства, металлургии, экологии, экологического контроля, безопасности производства работ, защиты информации, химии и химических технологий, радиосвязи, автоматизации систем управления;
- осуществление медицинской деятельности;
- оказание услуг в области права;
- выполнение научных исследований и экспериментальных разработок, разработка технологий, а также опытное производство с учетом профиля подготовки кадров;
- создание и управление правами на результаты интеллектуальной деятельности;
- выполнение аналитических работ, патентных исследований, разработка и внедрение результатов интеллектуальной деятельности, а также лицензирование и отчуждение прав на них в случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, внесение передача иным образом в уставный капитал хозяйственных обществ или складочный капитал хозяйственных партнерств в качестве их учредителя (участника): денежных средств, если иное не установлено условиями предоставления денежных средств и иного имущества, за исключением особо ценного движимого имущества, закрепленного за Университетом собственником или приобретенного Университетом за счет денежных средств, выделенных ему собственником на приобретение такого имущества, а также недвижимого имущества; прав использования результатов интеллектуальной деятельности (программ для электронных вычислительных машин, баз данных, изобретений, полезных моделей, промышленных образцов, селекционных достижений, топологий

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 26 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

интегральных микросхем, секретов производства (ноу-хау), исключительные права на которые принадлежат Университету (в том числе совместно с другими лицами).

В университете успешно реализуется система преемственной подготовки кадров, одним из главных направлений которой является научно-исследовательская работа студентов (НИРС). НИРС координируется Советом по НИРС, деятельность которого осуществляется на основе «Положения о Совете по НИРС» и Программы «Ассистент ученого из числа студентов». Состав Совета по НИРС: председатель, руководитель НИРС, заместители деканов факультетов по НИРС, начальник отдела НИРС.

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

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

Научные исследования университета сосредоточены на решении инновационно-технологических проблем минерально-сырьевого и топливно-энергетического комплексов страны. Университет обладает уникальной научно-исследовательской базой, успешно возглавляет работу и участвует в целом ряде

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 27 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

международных, федеральных и межотраслевых научно-технических программ по решению фундаментальных и прикладных проблем в области геологии, горного дела, металлургии, экономики и экологии. Университет имеет высокий уровень компьютеризации учебного процесса и научных исследований (более 4000 компьютеров последнего поколения объединены в единую сеть с выходом в Internet).

В рамках программы развития в Горном университете сформированы четыре приоритетных научных направления:

- Технологическое развитие минерально-сырьевой базы;
- Разработка эффективных и ресурсосберегающих технологий добычи и переработки минерального сырья;
- Разработка технологий обеспечения экологической безопасности на объектах минерально-сырьевого комплекса;
- Обеспечение экономического и правового механизмов управления недропользованием.

Эти научные направления взаимосвязаны с направлениями Стратегии научно-технологического развития Российской Федерации, Приоритетным направлением развития науки, технологий и техники в Российской Федерации «Рациональное природопользование» и критическими технологиями Российской Федерации «Технологии поиска, разведки, разработки месторождений полезных ископаемых и их добычи», «Технологии предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», «Технологии мониторинга и прогнозирования состояния окружающей среды, предотвращения и ликвидации ее загрязнения», «Технологии получения и обработки функциональных наноматериалов».

В рамках реализации программы развития «Национальный исследовательский университет» активно развиваются 16 ведущих научно-педагогических школ Университета (список научных школ представлен на сайте университета www.spmi.ru).

Действующие 16 научно-педагогических школ университета включены в Реестр ведущих научных и научно-педагогических школ Санкт-Петербурга, сформированный в соответствии с пунктом 3.5 перечня мероприятий подпрограммы 3 государственной программы Санкт-Петербурга.

Осуществляется сотрудничество с крупнейшими российскими компаниями по комплексному решению технологических проблем и стратегии развития предприятий. Выполнение исследований по этим направлениям позволило

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 28 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

расширить возможности создания работоспособных творческих коллективов и способствует развитию сотрудничества с промышленными предприятиями и компаниями: ОАО «Новатэк», ООО «КПНК «ФосАгро», ООО «Металл-групп», ОАО «Апатит», ОАО «Норильский никель», ОАО «Сургутнефтегаз», ОАО «Газпром нефть», ЗАО «Русская медная компания» и др.

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

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

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

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 29 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

13 октября 2017 года Исполнительный совет ЮНЕСКО на 202-й сессии принял положительное решение о создании «Международного Центра компетенций в горнотехническом образовании», которое утверждено 6 ноября 2017 года на 39-й сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО.

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

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

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

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

- Алмазодобывающая компания «Эндиама» (Ангола);
- Алмазодобывающая компания «Катока» (Ангола);
- Вьетнамская минерально-угольная корпорация «ВИИАКОМИН»;
- Компания «Газпром нефть Мидл Ист Б.В.» (Иракский Курдистан);
- Министерство образования Республики Намибия;
- ООО «Газпром нефть НИС» (Сербия).

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 30 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

Успешно функционируют созданные совместно с компаниями учебно-научная лаборатория технологии и моделирования взрывных работ («Орика» Австралия) и Центр компетенций «Горный университет - Schneider Electric («Шнайдер электрик», Франция),

В университете проходят крупнейшие международные мероприятия, имеющие большой социально-политический резонанс:

- Международный совет ректоров университетов, имеющих горно-технический профиль образования. В нем принимают участие более 500 представителей ведущих минерально-сырьевых университетов из 52 стран.
- Российско-Британский сырьевой диалог «Доверие и сотрудничество как главные элементы устойчивого развития», проводится по инициативе Горного университета и Института материалов, минералов и горного дела (ЮМЗ) (Великобритания).
- Российско-Германская конференция Российско-Германского сырьевого форума «Открытость и доверие как ключевой элемент устойчивости российско-германских отношений в сырьевом секторе».

Важнейшим научным мероприятием стало проведение с 2017 года по настоящее время Международного форума-конкурса молодых учёных «Проблемы недропользования». В его работе принимают участие молодые учёные из 64 университетов и компаний, представлявших 19 стран: Австрию, Азербайджан, Болгарию, Великобританию, Вьетнам, Германию, Донецкую народную республику, Индию, Италию, Иран, Канаду, Китай, Монголию, Польшу, Республику Беларусь, Россию, Украину, Финляндию, Чехию. За Россию выступают победители Всероссийской конференции-конкурса студентов выпускного курса, которая проводится в Санкт-Петербургском горном университете ежегодно в марте месяце.

Продолжается реализация совместной программы по исследованию Антарктиды. В рамках программы разрабатываются технологии и технические средства для глубокого бурения скважин во льдах» проводятся гляциологические, геофизические, аэрометеорологические и микробиологические исследования на Российской станции «Восток» в Антарктиде, направленные на изучение палеоклимата Земли.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 31 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Высшее руководство Горного университета берет на себя обязательства соответствовать законодательным требованиям и требованиям стандарта ISO 9001:2015, постоянно анализировать на пригодность и повышать результативность системы менеджмента качества, а также несет ответственность за создание условий, необходимых для реализации настоящей Политики, а персонал университета несет ответственность за качество выполняемой работы.

4.1.1 Миссия, видение университета

Миссия университета - подготовка высококвалифицированных специалистов мирового уровня для минерально-сырьевого комплекса России и зарубежных стран на основе интеграции учебного процесса с наукой и производством, концентрация усилий на сохранение и воспроизводство научной элиты, переподготовка и повышение квалификации кадров, выполнение научно-исследовательских работ, способных обеспечить инновационный прорыв в экономике страны.

Видение

Наш университет, опираясь на традиции горной отрасли, инновации в области минерально-сырьевого комплекса и высшего образования, видит свои задачи в следующем:

- Подготовка и переподготовка профессорско-преподавательского состава в свете современных технологий обучения.
- Открытие новых направлений, специальностей и специализаций с учетом конъюнктуры рынка и региональных потребностей.
- Внедрение в учебный процесс новых информационных и обучающих технологий.
- Обеспечение эффективной внутривузовской системы качества образования.
- Ориентация научных исследований на решение инновационно-технологических проблем развития минерально-сырьевого и топливно-энергетического комплексов.
- Дальнейшее развитие научно-исследовательской работы студентов и аспирантов.
- Участие студентов, аспирантов, преподавателей и сотрудников университета в международных программах.
- Совершенствование послевузовского и дополнительного профессионального образования.
- Развитие и совершенствование издательской деятельности».

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 32 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- Техническое перевооружение материальной базы университета.
- Дальнейшее развитие социальных программ и внеучебной работы со студентами. Деятельность Горного университета осуществлялась в соответствии с Комплексной программой развития.

4.1.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

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

- разрешительные документы (лицензии, разрешения и т.д.);
- заявки потребителей;
- обратную связь от потребителей и других внешних заинтересованных сторон (опросы, жалобы, претензии, рекомендации, данные оценки удовлетворенности потребителей и т.д.);
- протоколы совещаний с потребителями, подрядчиками и другими внешними заинтересованными сторонами;
- предписания, акты проверок контролирующих органов, отчеты по аудитам.

Источниками информации для выявления потребностей внутренних заинтересованных сторон, могут быть:

- внутренние нормативные и организационно распорядительные документы (процедуры, инструкции, приказы, протоколы совещаний и т.д.);
- коллективный договор, трудовые договоры с работниками, учредительные документы;
- внутренняя переписка с сотрудниками, собрания коллектива;
- опросы сотрудников;

4.2 Определение области применения системы менеджмента качества

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

4.3 Система менеджмента качества и ее процессы

В Горном университете разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества с учетом:

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 33 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- изменяющиеся требования потребителей;
- контекста организации, потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- стратегии развития организации;
- законодательных и других обязательных требований, распространяющихся на деятельность университета;
- протекающих процессов, как инструмента совершенствования деятельности университета;
- размера и структуры университета.

Система менеджмента качества направлена на решение следующих задач:

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

Документация системы менеджмента качества, количество которой обосновано и выбрано минимальным для достижения необходимой результативности Горного университета с учетом уровня развития менеджмента, на котором находится университет, и включает в себя:

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

СМК способствует удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Горного университета, проводится постоянное улучшение системы в

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 34 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

соответствии с требованиями стандарта ISO 9001-2015. Система менеджмента качества в Горном университете распространяется на всю деятельность университета. Основу СМК составляют виды деятельности руководства в СК университета (табл.1), а так же основные и обеспечивающие процессы (табл.2) и деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов (табл.3), необходимая для реализации принятой политики в области качества.

Таблица 1 - Виды деятельности руководства в рамках СК университета

1	Деятельность руководства в СК университета	
	1.1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
	1.2	Планирование и развитие СК университета
	1.3	Распределение ответственности и полномочий
	1.4.	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
	1.5	Анализ СК университета со стороны руководства
	1.6	Информирование общества
	1.7	Финансирование СК университета

Таблица 2 - Реестр процессов СК университета

2	Основные процессы СК университета	
	2.1*	Маркетинг университета
	2.2*	Проектирование и разработка образовательных программ и стандартов
	2.3	Довузовская подготовка
	2.4*	Прием студентов
	2.5*	Реализация основных образовательных программ
	2.6*	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
	2.7	Разработка и реализация программ дополнительного образования
	2.8	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)
	2.9	Научные исследования и разработки
	2.10*	Инновационная деятельность

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 35 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

2	Основные процессы СК университета	
	2.11	Международная деятельность
3	Обеспечивающие процессы и виды деятельности СК университета	
	3.1*	Управление персоналом
	3.2*	Управление эксплуатационно-имущественным комплексом
	3.3	Редакционно-издательская деятельность
	3.4*	Библиотечное и информационное обслуживание
	3.5	Управление информационной средой
	3.6*	Управление закупками
	3.7	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
	3.8	Социальная поддержка обучающихся и сотрудников университета
	3.9	Управление документацией и управление записями

Таблица 3 - Деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов

4	Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов	
	4.1	Мониторинг, измерение и анализ процесса
	4.2.	Управление несоответствиями
	4.3	Улучшение процесса

Схема взаимодействия видов деятельности руководства, основных и обеспечивающих процессов, определяющих качество образовательных услуг Горного университета представлена в приложении А.

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 36 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

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

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

В процессе 2.9 «Научные исследования и разработки» часть работы на проведение научных исследований передается на выполнение структурным подразделениям вуза (внутренний субподряд). Передача работ на субподряд оформляется внутренним документом университета. Содержание, объем передаваемых работ, сроки и качество их выполнения фиксируются документально.

В СК университета подлежат валидации основные и вспомогательные процессы. Образовательный процесс осуществляется строго по ФГОсам, программам ООП, подтверждается получением лицензии, свидетельством об аккредитации образовательных программ.

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 37 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

В Горном университете разработано руководство по качеству (СК-РК-4-2021 «Руководство по качеству»), которое представляет собой основной документ системы менеджмента качества и предназначен для описания системы менеджмента качества университета в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001-2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Руководство по качеству является документом, который демонстрирует возможности университета обеспечивать потребителей образовательными услугами и научно-технической продукцией в соответствии с их требованиями и требованиями правовых, нормативных и методических документов.

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

Руководство по качеству подлежит ежегодной проверке на актуальность, осуществляемой Управлением контроля качества деятельности университета. Изменения в руководство могут вноситься на основании изменений происходящих в университете, результатов внутреннего или внешнего аудитов, исходящих от структурных подразделений. Предложения по изменению оценивает Ученый Совет и утверждает представитель руководства по качеству – Первый проректор ректор. Ответственность за внесение изменения в руководство по качеству несет Управление контроля качества деятельности университета.

Управление документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры СК-ДП-7.5.3 «Управление документацией» (в соответствии с реестром процессов СК университета вид деятельности 3.9 «Управление документацией и управление записями»).

Документированная процедура «Управление документацией» разработана для рационального управления документацией системы менеджмента качества в Горном университете. Цель управления документацией состоит в поддержании документации системы менеджмента качества в состоянии, обеспечивающем

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 38 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

надлежащее функционирование СМК. Данная процедура распространяется на документацию, применяемую в системе менеджмента качества университета.

Порядок обращения со всеми видами документации университета, а также номенклатура дел структурных подразделений, оформление, формирование и хранение дел в вузе регулируются «Инструкцией о ведении делопроизводства» в Горном университете, утвержденной приказом ректора от 01.09.2016 года № 111 адм «Об утверждении номенклатуры дел».

Управление записями и данными по качеству осуществляется в соответствии с требованиями СК-ДП-7.5 «Управление записями» (в соответствии с реестром процессов СК университета вид деятельности 3.9 «Управление документацией и управление записями»).

Данная процедура СК-ДП-7.5 «Управление записями» устанавливает: ответственность за документирование записей и данных о качестве; место и сроки хранения, порядок восстановления записей и право доступа к ним; способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу или фальсификацию и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

Процедура разработана с целью обеспечения предоставления свидетельств соответствия качества услуг и процессов Горного университета установленным требованиям и результативности функционирования СМК, а также фактов выполнения работ и принятых решений.

4.3.1 Процесс менеджмента риска

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

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

Высшее руководство несет ответственность за принятие решений о проведении оценки и управлении рисками, в том числе разработке плана

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 39 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

мероприятий, направленных на устранение рисков при планировании реализации стратегии, достижения целей и запланированных результатов.

Представитель руководства по качеству – Первый проректор несет ответственность за:

- организацию проведения оценки и управление рисками, в том числе разработке плана мероприятий, направленных на устранение рисков на уровне проектов организации;
- анализ и оценку предпринятых действий;
- проведение анализа управления рисками, в том числе разработку плана мероприятий при подготовке Отчета по анализу и оценке функционирования СМК.

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

- организацию проведения оценки и управление рисками;
- анализ и разработку мероприятий по достижению целей организации, процессов и выполнению проектов и снижению рисков;
- организацию выполнения плана мероприятий по снижению рисков;
- периодический анализ результативности мероприятий по снижению рисков;
- предоставление требуемой информации.

Оценивание, управление рисками и обработка рисков в системе менеджмента качества предпринимаются с целью улучшения в области качества и включают в себя следующие этапы:

- определение внешнего и внутреннего контекста, влияющего на риски достижения целей университета и процессов;
- определение требований заинтересованных сторон, влияющих на риски достижения целей университета и процессов;
- определение рисков и их источников на уровне университета и процессов;
- установление критериев рисков;
- оценка рисков;
- обработка рисков;
- мониторинг рисков.

Процесс менеджмента рисков, связанных с внешними и внутренними факторами, влияющих на деятельность университета в части достижения поставленных целей представлен на рисунке 4.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 40 из 101</i>



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

Целями процесса менеджмента риска являются:

- определение методологии оценки риска;
- определение способа оценивания деятельности и результативности при осуществлении менеджмента риска;

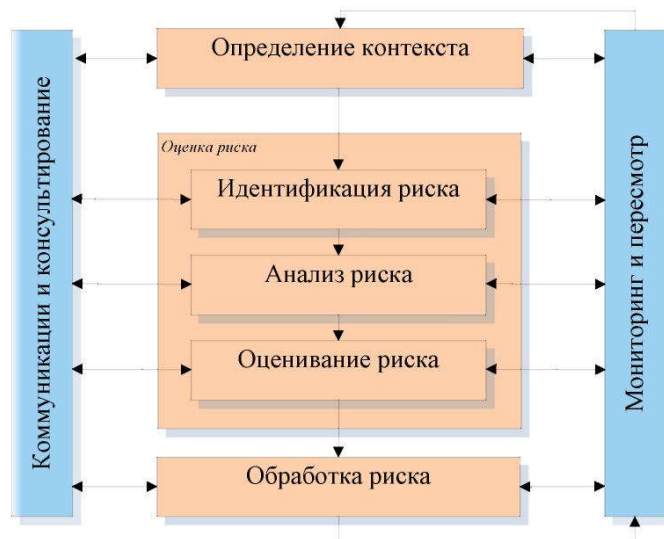


Рисунок 1 - Процесс менеджмента риска

Определение внешнего контекста.

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

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

- законодательные, внешние нормативно правовые и нормативные документы - законы, постановления правительства, стандарты, спецификации на услуги, отраслевые нормы и правила), в том числе Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;
- потребители услуг в области образования и научно-инновационной деятельности.

Определение внутреннего контекста.

Рассматриваются следующие факторы внутреннего контекста, которые в существенной степени влияют на достижение целей в области качества Горного

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
<i>Разработал</i>	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 41 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

университета, процессов и видов деятельности, и учитываются при оценке рисков:

- компетентность ППС;
- уровень подготовки абитуриентов;
- укомплектованность административно-управленческим персоналом и учебно-вспомогательным персоналом;
- степень обновления учебно-материальной и научно-исследовательской базы.

Идентификация риска

Идентификация риска на уровне университета осуществляется командой по оценке риска, состоящей из представителя руководства по качеству – Первого проректора, владельцев (руководителей) процессов, Управления контроля качества деятельности университета.

Идентификация риска на уровне процессов осуществляется командой по оценке риска, состоящей из сотрудников Управления контроля качества деятельности университета, заведующих кафедрами, руководителей структурных подразделений, руководителей процессов.

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

Качественный и количественный анализ рисков

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

Анализ рисков можно подразделить на два взаимно дополняющих друг друга вида: качественный и количественный (рисунок 2).

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 42 из 101



Руководство по качеству



Рисунок 2 - Основные виды анализа рисков

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

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

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

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

Качественный анализ рисков

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

МВП - это методика, позволяющая определять ранг риска отдельно для каждой цели процесса или других ресурсов. Ранг риска позволяет оперативно

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 43 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

управлять реагированием на риски, которые расположенные в различных зонах матрицы. Зоны матрицы играют роль приоритетов. К примеру, для рисков, расположенных в зоне высокого риска (обычно выделяется красным цветом) матрицы необходимы предупредительные операции и агрессивная стратегия реагирования, которая позволит оптимально справиться с возникающей задачей.

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

Рисунок 3 - Матрица вероятности-последствия

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

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

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

Количественный анализ рисков

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 44 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

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

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

Методика риск-ориентированного подхода для повышения качества деятельности кафедр

Основными подразделениями, которые реализуют образовательный и научно-исследовательский процессы, являются кафедры.

Для повышения качества образовательной деятельности и усиления мотивации ППС в университете ежегодно анализируются результаты анкет самообследования преподавателей. В результате такого анализа преподавателей устанавливается одна из пяти категорий по уровню заработка. Ранжирование ППС по категориям позволяет получить распределение ППС по категориям.

Учитывая, как было сказано, что кафедра является основным структурным подразделением, ведущим образовательную и научно-исследовательскую деятельность, управление контроля ежегодно проводит ранжирование кафедр для определения наиболее успешных и, к сожалению, отстающих кафедр как в целом по интегральному показателю, так и по отдельным показателям приоритетных направлений развития Университета.

Ранжирование позволяет определить группы кафедр с низким результатом деятельности по каждому показателю. Используя эту информацию, управление контроля методом интервьюирования выявляет причины неуспешности некоторых кафедр по каждому показателю. Статистический анализ (метод Паретто) позволяет выделить основные причины, которые мешают развитию кафедр по разным направлениям. Так, например, по публикационной активности и некоторым другим показателям основной причиной является пассивность ППС.

Алгоритм ранжирования:

- Ранжирование по каждому показателю таблицы (по возрастанию или убыванию)

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 45 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- Расстановка мест в соседнем столбце (если показатель одинаковый – место то же одинаковое) «Место по конкретному показателю»
- Суммирование мест по каждой строчке (кафедре) в отдельный столбец «Итоговая сумма мест».

Построение диаграмм:

1. Перенос данных отдельного показателя на новый лист в таблицу с выборкой по выпускающим кафедрам:

Таблица 4 - Деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов

Издание учебников, учебных пособий на одного работника ППС		
№ п/п	Наименование кафедры	Кол.-во учебников

2. Разбивка столбца с показателями на семь диапазонов (Разница между максимальным и минимальным показателем/ 7)

Таблица 5 - Деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов

I	II	III	IV	V	VI	VII
0-0,25	0,25-0,5	0,5-0,75	0,75-1	1-1,25	1,25-1,5	1,5-1,75
7	7	6	5	6	2	1

3. Построение диаграммы:



Рисунок 4 – Диаграмма по показателю

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 46 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

4. Построение двух таблиц:
- с указанием перечня кафедр из первого столбца

Таблица 6 - Деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов

№ п/п	Наименование кафедры	Кол.-во уч.
-------	----------------------	-------------

- с указанием перечня кафедр с показателями меньше нормативного показателя.

Нормативный метод

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

Таблица 7 – Оценка вероятности возникновения риска

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

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 47 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Таблица 8 – Оценка тяжести последствий возникновения риска

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

После присвоения идентифицированным рискам рангов согласно таблицам 7 и 8 составляется Реестр рисков. Уровень риска определяется суммированием значения вероятности возникновения риска и значения тяжести последствий. Реестр рисков представлен в документе СК-РК-4.3.1 «Реестр рисков».

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 48 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Оценивание рисков

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

Таблица 9 – Критерии допустимости рисков

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

Обработка рисков

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

Реестр рисков и План мероприятий по снижению рисков на уровне Горного университета и процессов включаются в Программу развития системы менеджмента качества, которую утверждает представитель руководства по качеству – первый проректор.

Мониторинг и пересмотр

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

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 49 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

5 Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1. Общие положения

Высшее руководство Горного университета обеспечивает свое лидерство и приверженность по средствам наличия свидетельств принятия своих обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности, с целью повышения эффективности управления университета и удовлетворения требований потребителей образовательных и научно-исследовательских услуг вуза.

Данная задача реализуется путем:

- систематического доведения до персонала важности выполнения требований и ожиданий потребителей, контролирующих и надзорных органов, а также обязательных законодательных и нормативных требований, путем размещения соответствующей информации на сайте университета и проведения общеуниверситетских собраний, совещаний, семинаров, конференций;
- определения миссии, видения, политики и целей в области качества,
- управления процессами,
- периодической оценки системы менеджмента качества с целью повышения её результативности,
- обеспечения необходимыми ресурсами для результативного функционирования системы менеджмента качества в том числе:
 - компетентными кадрами,
 - современным оборудованием,
 - необходимым финансированием,
 - соответствующими условиями труда работников.

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

- протоколы заседаний и решения Ученого Совета университета, ректората и заседаний сотрудников Управления качества деятельности университета совместно с ответственными по качеству от факультетов, посвященные вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;
- результаты анализа со стороны руководства СМК, оформленные соответствующими документами;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 50 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

Ректором Горного университета назначен представитель руководства по качеству – Первый проректор. Ректором университета создано структурное подразделение – Управление контроля качества деятельности университета. Представитель руководства по качеству и начальник Управления контроля качества деятельности университета несет ответственность и им делегированы полномочия, распространяющиеся на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК. Представитель руководства по качеству и начальник Управления контроля качества деятельности предоставляют отчеты ректору о функционировании СМК один раз в год на заседании Ученого Совета и периодически по требованию ректора.

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

На всех факультетах университета назначены ответственные по качеству, отвечающие за разработку, внедрение и обеспечение результативного функционирования СМК на уровне университета, его факультетов и кафедр. Руководство университета взяло на себя ответственность за доведение до сведения персонала важности выполнения требований потребителей образовательных и научно-исследовательских услуг, установленных законодательных и обязательных требований.

5.1.2 Ориентация на потребителя

Ориентация высшего руководства на потребителя заключается в организации постоянного мониторинга пожеланий и требований потребителей и других заинтересованных сторон, в разъяснении потребителю перечня и содержания услуг, применяемых законов и других нормативных документов, регламентирующих деятельность университета.

Высшее руководство Горного университета обеспечивает:

- постоянное и внимательное изучение пожеланий потребителей;
- определение требований потребителей, текущих и на перспективу;
- своевременную передачу требований потребителей ППС и персоналу Горного университета для выполнения данных требований;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 51 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- своевременное выполнение этих требований всеми сотрудниками с целью повышения степени удовлетворения потребителей услуг и стремления превзойти их ожидания.

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

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

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

Проректор по специальным проектам участвует в управлении процессами развития Университета в рамках Программы «Приоритет 2030», реализуемой в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 3697-р и приказом ректора от 11.01.2021 № 5 адм «О Программе «Приоритет 2030». Определяет цели и текущие задачи по специальным проектам, осуществляет организацию работ по их достижению, прогнозирует результаты. Определяет работы, которые необходимы для реализации специального проекта, оценивает потребность в трудовых ресурсах и финансовых затратах. Организует оформление необходимой для реализации специального проекта документации. Контролирует исполнение ответственными исполнителями плана внедрения специального проекта. Организует составление периодической отчетности по этапам реализации специального проекта. Представляет интересы Университета во внешних организациях при

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 52 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

решении вопросов, связанных с реализацией специального проекта. Участвует в подготовке информационно-аналитических материалов для внутреннего пользования. Обеспечивает исполнение решений руководства, своевременно информирует его о текущем ходе работ и их результатах. Принимает меры по реализации Решений Ученого совета Университета и Ректората. Соблюдает сроки предоставления отчетной документации за получение денежных средств. Организует учет, составление и своевременное предоставление отчетности о деятельности по своему направлению.

Проректор по деятельности аспирантуры и докторантуры отвечает за НИРС, работу аспирантуры и докторантуры.

Начальник управления научных исследований отвечает за планирование, организацию и обеспечение научных исследований и разработок, выполняемых временными научно-исследовательскими коллективами и отделами управления университета.

Директор научного центра геомеханики и проблем горного производства и директор научно-образовательного центра коллективного пользования отвечают за планирование, организацию и обеспечение научных исследований и разработок, выполняемых структурными подразделениями, входящими в их подчинение.

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

- поиск зарубежных партнеров, сотрудничество с которыми представляет для Университета интерес и имеет благоприятную перспективу;
- координацию деятельности подразделений Университета по разработке и выполнению международных соглашений, программ, проектов и договоров;
- методическое руководство организацией международных образовательных и научно-технических связей Университета; взаимодействие с зарубежными партнерами, международными организациями за рубежом и внутри страны, посольствами зарубежных государств по вопросам реализации международных связей Университета;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 53 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- информационное обеспечение международной деятельности Университета, ведение банка данных и представление информации по вопросам международных связей, в том числе с использованием международных телекоммуникаций; информационное и маркетинговое сопровождение процесса коммерциализации интеллектуальной собственности и трансфера технологий, подготовка коммерческих предложений для потенциальных партнеров;
- обеспечение приема и обслуживания иностранных граждан и делегаций, прибывающих по приглашениям Университета;
- организацию работы с ассоциациями иностранных выпускников Университета по различным регионам и странам.

Проректор по образовательной деятельности управляет и контролирует образовательный процесс.

Начальник учебно-организационного управления организует процедуру реализации образовательной деятельности вуза.

Начальник отдела лицензирования, аккредитации и контроля качества образования следит за соблюдением в содержании образовательных услуг университета требований по лицензированию, аккредитации вуза и качества образования.

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

Заведующие выпускающими кафедрами являются ответственными за соответствие содержания программ учебных дисциплин, входящих в рабочий учебный план специальности (направления подготовки), требованиям образовательного стандарта, современным тенденциям развития науки и техники, требованиям конечных пользователей - работодателей и внутренних потребителей - обучающихся.

Обеспечение высшим руководством Горного университета выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга удовлетворенности потребителей (п. 8.2.4 настоящего руководства по качеству), а также постоянным улучшением деятельности вуза.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 54 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

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

- стратегии, зафиксированной в «Программе развития ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский Горный университет»;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей университета и других заинтересованных сторон;
- стандартов и рекомендаций гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандартов и рекомендаций ENQA);
- информации о результатах функционировании системы качества университета за предыдущие периоды (подготовка годового модуля сбора данных для вузов «Внутривузовская система гарантии качества образовательной деятельности»).

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

5.2.2 Доведение политики в области качества

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 55 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия

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

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности университета, его достижениях и планах развития (см. раздел 9);
- обеспечение понимания всеми сотрудниками университета требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;
- разработка и реализация политики университета в области качества; определение для подразделений вуза и процессов системы качества университета целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры вуза, наиболее отвечающей стоящим перед университетом целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества;
- поддержание компетентности персонала университета, гарантирующей качество высшего образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка системы качества университета.

Основные виды деятельности руководства университета в системе качества указаны в таблице 1.

Ответственность руководства университета в системе качества включает:

- формирование и реализацию политики и целей университета в области качества (см. раздел 5.2 «Политика в области качества»);
- планирование и развитие системы качества (см. раздел «Планирование»);
- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала университета (см. раздел «Распределение ответственности и полномочий в СК университета»);
- подготовку вуза к лицензированию и аккредитации в рамках Университета;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 56 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- анализ и оценку результативности и эффективности системы качества со стороны руководства (см. раздел «Анализ СК руководством университета»);
- информирование общества (см. раздел «Информирование общества»);
обеспечение финансирования системы качества университета.

Представитель руководства

Представитель высшего руководства по качеству – первый проректор Горного университета назначается ректором.

Независимо от других областей своей деятельности представитель руководства по качеству выполняет следующие обязанности:

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

Владельцы (руководители) процессов системы качества

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

Владелец процесса уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- определять потребность и запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 57 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

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

6 Планирование

6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей

При планировании системы менеджмента качества в университете рассматриваются внешние и внутренние факторы, составляющие контекст университета и которые могут повлиять не деятельность организации, а также потребности и ожидания заинтересованных сторон.

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

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

- гарантировать, что система менеджмента качества может достигать намеченных результатов;
- увеличить результативность СМК;
- предупредить снижение результативность СМК;
- достичь улучшения.

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

При планировании деятельности на очередной период высшим руководством Горного рассматриваются:

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

Источниками информации для выявления рисков и определения возможностей являются:

- результаты анализа рынка труда;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 58 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

Критериями при рассмотрении рисков и возможностей являются:

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

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

Результаты по оценке рисков и возможностей, выполненные на основании анализа определенных внешних и внутренних факторов, которые оказывают воздействие на способность достигать намеченных результатов действующей СМК, включаются в Программу совершенствования (развития) качества университета.

Результативность мероприятий по оценке и снижению рисков оценивается ежегодно при анализе результативности СМК со стороны руководства (отчетность на заседании Ученого Совета).

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 59 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

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

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

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

Цели в области качества реализуются путем:

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

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

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

Каждый учебный год цели в области качества анализируются на Ученом Совете университета, на предмет их выполнения, соответствия реальному

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 60 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

уровню развития университета и требований потребителей. При необходимости проводится их корректировка.

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

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

6.3 Планирование изменений

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

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

Внесение изменений в СМК производится в плановом порядке. При этом учитываются назначения изменений и их потенциальные последствия, достаточность ресурсов для их выполнения, необходимость перераспределения обязанностей и полномочий.

Работы по планированию изменений СМК выполняется высшим руководством. Ректор университета отвечает также за поддержание работоспособности СМК по мере внесения в нее изменений. Ответственность за работоспособность СМК возложена на назначенного ректором представителя руководства по качеству – Первого проректора, а так же начальника Управления контроля качества деятельности университета.

При планировании учитываются следующие факторы:

- степень удовлетворенности потребителей;
- обеспеченность квалифицированным ППС;
- обеспеченность необходимыми техническими правовыми актами и их своевременной актуализации;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 61 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- соответствие инфраструктуры и производственной среды требованиям необходимым для оказания образовательных услуг и научной деятельности, обеспечивающих их высокий уровень качества.

7 Поддержка

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

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

- человеческие ресурсы (штатный персонал университета и привлекаемые сторонние специалисты, подобранные в соответствии с требуемой квалификацией);
- инфраструктура (лекционные аудитории, аудитории для проведения лабораторных работ и семинаров, научные лаборатории, Горный музей, базы учебных практик, рабочие помещения, рабочее пространство и связанные с ним средства труда; оргтехника; программные средства; средства связи);
- среда для функционирования процессов;
- ресурсы для мониторинга и измерений;
- внутрифирменные знания.

Данные ресурсы необходимы для:

- внедрения и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности;
- повышения степени удовлетворения потребителей посредством выполнения их требований.

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

7.1.2 Человеческие ресурсы

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 62 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

образовательных услуг и научно-технической продукции, обладает необходимыми компетентностью, навыками и опытом.

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

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

К научно-педагогической деятельности в вузе привлекаются лучшие свои выпускники через систему магистратуры, аспирантуры, соискательства. Одновременно производится ограничение в приеме на работу молодых специалистов, не имеющих научной перспективы. Молодые ученые, преподаватели поддерживаются на этапах повышения квалификации, подготовки публикаций, защиты диссертации.

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

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

7.1.3 Инфраструктура

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

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 63 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

Владельцем процесса является проректор по эксплуатационно-имущественному комплексу.

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

7.1.4 Среда для функционирования процессов

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

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

К физическим факторам относятся:

- температурный режим в помещениях;
- влажность;
- шум;
- общая и местная освещенность;
- санитарные условия в помещениях;
- загрязнение,
- запыленность;
- статическое электричество;
- электромагнитные и электрические излучения.

К человеческим факторам относятся:

- знание и выполнение правил техники безопасности;
- использование и применение (где необходимо) средств индивидуальной защиты;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 64 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- эргономика;
- специальные удобства для работников и студентов.

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

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

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требованиях к его входам и выходам, порядок деятельности в рамках процесса 3.7 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности», а также ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса, содержится в документах, указанных в СК-РК-4.3 «Перечень локальных нормативных актов и внутренних документов Горного университета».

В этом процессе деятельность университета направлена на:

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

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений

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

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

- Формирование потребности в закупке продукции.
- Планирование закупок.
- Поиск и выбор поставщиков.
- Оформление документов на закупку.
- Доставка закупленной продукции.
- Учет и хранение закупленной продукции на складе.
- Отпуск продукции со склада университета.
- Учет продукции в бухгалтерии.
- Учет и хранение продукции в подразделениях.

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 65 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- Списание.
- Инвентаризация.

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

Исследование требований потребителей, методы измерения и анализа удовлетворенности потребителей образовательных услуг в системе качества осуществляются в рамках основных и обеспечивающих процессов.

7.1.6 Внутрифирменные знания

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

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

7.2 Компетентность

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

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

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

- образование (высшее (в том числе аспирантура), докторантура, курсы повышения квалификации);

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 66 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- ученая степень (кандидат наук, доктор наук);
- ученое звание (старший научный сотрудник, доцент, профессор);
- подготовка (специальность по образованию);
- навыки (специализация по трудовой деятельности);
- наличие научных трудов, патентов;
- подобный опыт (работа в аналогичных вузах);
- опыт первичного использования специалиста;
- рекомендации известных специалистов;
- другие аспекты.

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

Для повышения осведомленности и компетентности персонала в Горном университете предусмотрено как внутреннее (ЦДПО), так и внешнее обучение (стажировки, курсы повышения квалификации).

Система подготовки кадров в университете включает проведение следующих работ:

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

Повышение квалификации персонала проводится согласно годовому плану, формируемому Центром дополнительного профессионального образования и Учебно-методическим управлением.

Для оценки результативности предпринятых мер проводится периодическая аттестация персонала.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 67 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

7.3 Осведомленность

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

Для обеспечения осведомленности сотрудников университета об актуальности и важности их деятельности производится на заседании Ученого Совета ежегодный отчет ректора по итогам работы университета, отчеты о пятилетней работе заведующими кафедрами, а также, в соответствии с планом, доклады проректоров, деканов факультетов, где отражается вклад каждого структурного подразделения в повышение качества образования в университета. Вся информация размещается на сайте Горного университета. Координация работ и организация взаимодействия подразделений по вопросам подготовки кадров и повышения квалификации возлагается на Управление персоналом, а именно его структурное подразделение – отдел по развитию персонала.

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

- соответствие уровня компетентности персонала занимаемым должностям и потребностям университета (продлонгация трудовых договоров, контрактов);
- квалификация персонала (наличие дипломов, аттестатов, удостоверений, сертификатов и квалификационных свидетельств);
- увольнение сотрудников по инициативе администрации после прохождения испытательного срока из-за недостаточной квалификации (приказы об увольнении);
- результативность обучения и повышения квалификации (отметки об обучении и сдаче экзаменов; минимизация отрицательных аспектов при выполнении работ из-за недостаточной квалификации; отзывы заказчиков).

7.4 Коммуникация

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 68 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- организационно-распределительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- заседаний Ученого Совета университета, ректората, совета по качеству и других совещательных органов по направлениям деятельности;
- совещаний и заседаний на всех уровнях управления;
- собраний и конференций трудового коллектива университета.

Ответственность за обмен информацией, исходящей с верхних уровней управления университетом, возложена на ректора университета

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

- распоряжения по факультету (кафедре);
- заседания совета факультета;
- собрания коллектива факультета (кафедры).

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

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК университета через: заседания Ученого Совета университета; ежегодное собрание трудового коллектива; заседания ректората; заседания методического совета; заседания совета по качеству; проведение обучающих семинаров в области менеджмента качества; совещания с ответственными по качеству от факультетов; информационные стенды, печатные издания университета, наглядные информационные материалы, научно-методические издания, статьи в центральной и местной печати.

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

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

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

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 69 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

На кафедрах университета проводятся взаимопосещения лекций, лабораторных и практических занятий преподавателями внутри кафедры, которые проводятся с целью обмена информацией и опытом преподавания.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

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

В университете выделяют следующие документы, которые представлены в пяти уровнях.

Уровень 1. Устав, миссия, политика и цели в области качества, Руководство по качеству.

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

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

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

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

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 70 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

7.5.2 Создание и актуализация

Документы СМК Горного университета оформляются в соответствии с требованиями процедуры СК-ДП-7.5.3 «Управление документацией» и представлены на бумажном носителе в единственном экземпляре и на электронном носителе, которые хранятся в Управлении контроля качества деятельности университета.

При необходимости документы СМК пересматриваются.

7.5.3 Управление документацией

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

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

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

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

Миссия, Политика и цели в области качества описывают общие намерения, направления деятельности и цели университета в области качества основных процессов. Знание и реализация Миссии, Политики и целей в области качества являются обязательными для всех сотрудников университета

Управлением документацией СМК занимаются специалисты Управления контроля качества деятельности университета.

Ответственными за внесение изменений являются представитель руководства по качеству – первый проректор, начальник управления контроля качества деятельности университета. Ответственными за предоставление представителю руководства по качеству всей необходимой информации о работе структурных подразделений и их взаимодействии друг с другом являются руководители структурных подразделений, начальник учебно-методического управления, начальник управления контроля качества деятельности университета.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 71 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

- Правила внутреннего распорядка;
- Штатное расписание;
- Положения о структурных подразделениях;
- Должностные инструкции;
- Положения и инструкции по отдельным видам деятельности и др. документы, размещенные на сайте университета в разделе «Нормативные документы».

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

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

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 72 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

При оценивании процесса управления документацией используют следующие критерии:

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

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

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

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

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

8 Деятельность

8.1 Планирование деятельности и управление ею

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

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

Стратегическое планирование – процесс определения целей и основных направлений повышения качества образования на долгосрочную перспективу и

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 73 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

формирования адекватной системы мероприятий, включая механизм их реализации и контроля.

Структуру стратегического планирования определяют:

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

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

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

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

1. Анализ исходной ситуации.
2. Разработка стратегических программ и проектов.
3. Разработка Плана финансово-хозяйственной деятельности на 2021 год и плановый период 2022-2023 г. (<https://bus.gov.ru/agency/181478/plans/16439672>).

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

Стратегической целью плана развития университета является

- удовлетворение потребностей общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим образованием, а также потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии;
- выполнение заказов на научные исследования и разработки для юридических и физических лиц на основе гражданско-правовых договоров;
- организация и проведение фундаментальных, прикладных и поисковых научных исследований, использование полученных результатов в образовательном процессе, в том числе для развития научных и педагогических школ, а также их передача иным хозяйствующим субъектам в целях практического использования;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 74 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- обеспечение системной модернизации высшего образования;
- информационное обеспечение структурных подразделений Университета, работников и обучающихся Университета, создание, развитие и применение информационных сетей, баз данных, программ;
- создание для обучающихся и работников условий для реализации их умственного и творческого потенциала, занятий спортом, отдыха, в том числе в спортивнооздоровительных студенческих лагерях, на базах отдыха и гостевых домах, созданных на базе закрепленного за Университетом имущества;
- написание, издание и тиражирование учебников, учебных пособий и иных учебных изданий, методических и периодических изданий.

Выполнение плана развития университета будет осуществляться по всем направлениям деятельности.

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

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

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

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1 Коммуникация с потребителем

Коммуникация с потребителем в Горном университете состоит из основных этапов:

1. Маркетинговые исследования рынка образовательных услуг.

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 75 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

2. Разработка маркетинговой стратегии Горного университета.
3. Планирование маркетинговой деятельности.
4. Организация системы управления маркетингом.

1. Маркетинговые исследования рынка образовательных услуг

Проведение маркетинговых исследований является исходным этапом в рамках организации маркетинговой деятельности. Маркетинговые исследования рынка образовательных услуг осуществляются для изучения рыночной ситуации на рынке труда и прогнозирования изменений в структуре спроса и предложения в сфере образовательных услуг. Конечной целью маркетинговых исследований рынка образовательных услуг является прогноз спроса на специальности и направления подготовки, по которым ведется обучение студентов.

При проведении маркетинговых исследований используют внутренние и внешние источники информации.

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

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

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

Анализ внешнего окружения вуза. При анализе внешнего окружения изучается динамика изменений макро- и микросреды, позволяющая сделать прогноз тенденций развития рынка образовательных услуг.

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

Микроокружение (микросреда) представлено факторами, оказывающими непосредственное влияние на деятельность вуза. К ним относят: функционирование конкурирующих ВУЗов, поставщиков ресурсов (учебная

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 76 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

мебель, оборудование, программное обеспечение, канцелярские товары и т.п.), потребителей образовательных услуг, государственных органов управления, регулирующих деятельность учреждений образования.

Анализ конкурентной среды. Одной из особенностей рыночной среды является нарастание конкуренции за ограниченные ресурсы между ВУЗами. Ситуация осложняется рядом факторов: сокращение контингента выпускников школ из-за демографических проблем, ограничение финансирования из средств бюджета, увеличение числа частных вузов на рынке.

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

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

Параллельно с аналитической работой руководство вуза, отдел содействия занятости и трудоустройству выпускников осуществляет совместно с деканатами информирование работодателей, при соответствующем от них запросе, о выпускниках вуза посредством рассылки данных выпускников и заявок работодателей, на основании которых оценивается реальный спрос. Результаты исследований и прогнозов оформляются документально.

2 Разработка маркетинговой стратегии Горного университета

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

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 77 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Главным приоритетом Горного университета является применение стратегии позиционирования, ориентированной на постоянное увеличение качества предоставляемых образовательных услуг, введение новых специальностей в соответствии с требованиями рынка и развитие материально-технической базы для подготовки высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов.

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

3 Планирование маркетинговой деятельности

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

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

При проведении сегментирования рынка образовательных услуг анализируются следующие факторы:

- тенденции поступления на различные специальности и направления подготовки;
- данные о количестве обучающихся и квалификациям;
- данные о трудоустройстве обучающихся различных специальностей и направлений подготовки;
- процентное соотношение обучающихся на бюджетной и платной основе на различных специальностях и направлениях подготовки;
- долю лиц, получающих второе высшее образование или проходящих курсы повышения квалификации, к общему количеству обучающихся;

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 78 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

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

Рекламно-информационная деятельность направлена на продвижение образовательных услуг вуза на рынке и предполагает планирование системы маркетинговых коммуникаций: реклама в СМИ, Интернет, стимулирование образовательных услуг, связи с общественностью.

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

4. Организация системы управления маркетингом

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 79 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Основными функциями управления маркетинговой деятельности вуза являются:

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

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

Во внешнюю среду предоставляется информация об университете, о характере и качестве предлагаемых образовательных услуг:

- на web-сайте Горного университета www.spmi.ru на странице <http://priem-univer.ru/centr-dovuzovskikh-i-specialnykh-programm> отражается информация для абитуриентов;
- предлагаются рекламные статьи, пресс-релизы об университете в СМИ;
- приемная комиссия, деканаты, выпускающие кафедры производят адресное распространение рекламно-информационных материалов среди абитуриентов и потенциальных работодателей.

Формируются постоянные контакты с потребителями услуг:

- специалисты университета осуществляют профессиональную ориентацию и довузовскую подготовку учащихся школ, студентов колледжей;
- приемная комиссия организует традиционные «дни открытых дверей»;
- факультеты организуют информационные встречи своих специалистов с учащимися по месту учебы;

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Потребителями научно-образовательных услуг университета являются: абитуриенты (родители, попечители); студенты; предприятия (организации) - работодатели; заказчики научных исследований и разработок.

Кроме требований потребителей, университет учитывает требования заинтересованных сторон: Министерства науки и высшего образования РФ,

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 80 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Министерства Горной промышленности, государственных органов лицензирования, аттестации и аккредитации и др.

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

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

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

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

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

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

8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

Потребность в анализе требований потребителей, относящихся к научно-образовательным услугам университета, возникает в случае их предоставления на договорной основе с условием полного или частичного возмещения затрат.

Договоры на предоставление образовательной услуги могут быть заключены:

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 81 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

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

Способность университета к предоставлению образовательной услуги подтверждается лицензией на право ведения образовательной деятельности (http://spmi.ru/sites/default/files/imci_images/univer/document/licenziya_2.pdf).

8.2.4 Изменение требований к продукции и услугам

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

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

Результатом для изменения требований к продукции и услугам может быть:

- анкетирование потребителей всех уровней;
- заявки работодателей;
- договора на выполнение НИР;
- самооценка университета.

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 82 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1 Общие положения

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

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

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

Назначение процесса проектирования и разработки – координация деятельности структурных подразделений и должностных лиц университета при создании и улучшении образовательной услуги. При этом ставятся следующие цели:

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

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

8.3.2 Планирование деятельности по проектированию и разработке

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 83 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

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

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

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

8.3.4 Методы управления проектированием и разработкой

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

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 84 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

- Открытие новой специальности или направления подготовки;
- Новая, откорректированная или улучшенная учебная программа или учебный план.

8.3.6 Изменения в проектировании и разработке

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

8.4 Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами

8.4.1 Общие положения

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

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

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 85 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

актами, а также Регламентом работы конкурсной комиссии по осуществлению закупок и Положением о порядке осуществления закупок товаров (работ, услуг).

8.4.2 Вид и степень управления

8.4.2.1 Прием в университет

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

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

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

Правила приема на обучение в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский горный университет» (далее – Университет) разрабатываются на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 03.08.2018 № 337-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования целевого обучения»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.10.2015 № 1147 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата,

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 86 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

программам специалитета, программам магистратуры» (далее – Порядок приема);

- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 30.08.2019 № 666 «Об утверждении перечня вступительных испытаний при приеме на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета».

- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.09.2019 № 729 «Об установлении минимального количества баллов единого государственного экзамена по общеобразовательным предметам, соответствующим специальности и направлению подготовки, по которым проводится прием на обучение в образовательных организациях, находящихся в ведении Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, на 2020/2021 учебный год» и другими законодательными и нормативными актами.

8.4.3 Информация для внешних поставщиков

8.4.3.1 Взаимодействие с поставщиками. Профориентационная работа

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

Основными задачами являются:

- содействие своевременному и осознанному выбору профессии, учебного заведения, иных форм профессиональной подготовки, а также трудоустройству и социально-профессиональной адаптации;
- информирование абитуриентов о направлениях подготовки, специальностях и специализациях университета, условиях обучения, изучаемых дисциплинах, потенциальных местах распределения;
- информирование о порядке приема в университет.

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг

Согласно реестру процессов и видов деятельности Горного университета определены процессы создания ценности для потребителей, включающие:

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 87 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

8.5.3 Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам

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

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

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

8.5.4 Сохранение

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

8.5.5 Деятельность после поставки

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

8.5.6 Управление изменениями

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

Ответственными за управление изменениями являются владельцы процесса.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 88 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

8.6 Выпуск продукции и предоставление услуг

Процесс 2.1 «Маркетинг университета» включает маркетинг востребованности выпускников:

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

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

8.7 Управление несоответствующими выходами

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

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

На любом этапе контроля образовательного процесса могут быть выявлены несоответствия.

К несоответствиям относятся:

- неуспевающие обучающиеся, т.е. неудовлетворительные результаты образовательной деятельности;
- неудовлетворительное организационно-методическое обеспечение в управлении учебным процессом (несоответствия в программах и учебных планах);
- несоответствующая современным требованиям учебно-лабораторная база;
- не обновляемая учебная, учебно-методическая литература;

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 89 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

- несоответствия при выполнении НИР;
- нарушения при осуществлении образовательного процесса и других процессов, связанных с образовательным (процессы менеджмента, управления ресурсами и пр.).

Несоответствия выявляются при проверках, внутренних и внешних аудитах, мониторинге и анализе процессов. Все случаи несоответствия должны идентифицироваться и регистрироваться немедленно после обнаружения (Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (Инструкция по электронному проставлению аттестаций обучающимся)).

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими по результатам зачетов и итоговой аттестации по учебной дисциплине в период экзаменационных сессий. В случае признания обучающегося неуспевающим, проводится отчисление из вуза на основании Положения о порядке отчисления, восстановления и перевода обучающихся (http://www.spmi.ru/sites/default/files/imci_images/univer/document/2017/Положение_о_порядке_перевода_0.pdf)

С целью ликвидации несоответствия обучающимся, не выполнившим учебный план, может быть предоставлена возможность:

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

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

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

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 90 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

Отчетами по результатам контрольных мероприятий являются:

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

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

При реализации образовательных услуг могут возникнуть следующие несоответствия:

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

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

9 Оценка показателей деятельности

9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 91 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Результаты измерения и оценки оказания научно-образовательных услуг, служат исходной информацией для анализа со стороны руководства и учитываются при принятии решений.

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

Ответственным за оценку удовлетворенности потребителей является Ректор университета.

Ответственными за отдельные виды деятельности являются проректор по учебно-методической работе, проректор по подготовке научных кадров и программ, деканы факультетов и др. соответствующие лица.

Оценка удовлетворенности потребителей состоит из этапов: 1) сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей; 2) оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами работы вуза по результатам анкетирования; 3) оценка удовлетворенности потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворенности.

Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей приведена в Положении об организации опроса обучающихся для оценки их удовлетворенности качеством образования, которое утверждено приказом № 822 адм от 21.06.2019.

9.1.3 Анализ и оценка

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

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 92 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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

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

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

Высшее руководство получает ежегодно (в июне) отчетность по направлениям деятельности подразделений. Формы отчетности устанавливаются

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 93 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

проректорами по направлениям. При проведении анализа данных используется статистические методы.

В целях обеспечения долговременного функционирования и результативности системы менеджмента качества университета и выяснения, какие ее элементы нуждаются в повышенном внимании, высшее руководство и Ученый Совет университета проводит ее регулярную оценку в соответствии с пунктом 9.3 настоящего руководства по качеству.

9.2 Внутренний аудит

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

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

Порядок проведения процессов аудита приведен в СК-ДП 8.1.2 «Внутренние аудиты».

Университет обязан:

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 94 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Высшее руководство через установленные периоды времени проводит анализ системы менеджмента качества организации, в целях обеспечения сохранности её пригодности, адекватности и результативности, а также связи со стратегическим направлением организации.

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

Оценка эффективности системы менеджмента качества высшим руководством Университета осуществляется на заседании Ученого Совета Горного университета не реже одного раза в год (отчет начальника управления контроля качества деятельности университета).

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

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

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

9.3.2 Входные данные для анализа со стороны руководства

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

1. статус действий, осуществляемых по итогам предыдущих анализов со стороны руководства;
2. изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 95 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

3. информацию о показателях и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:

- к удовлетворенности потребителей и обратной связи от соответствующих заинтересованных сторон;

- к степени достижения целей в области качества;

- к показателям процессов и к соответствию продукции и услуг;

- к несоответствиям и корректирующим действиям;

- к результатам мониторинга и измерений;

- к результатам аудитов;

- к показателям деятельности внешних поставщиков;

4. адекватность выделенных ресурсов;

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

6. возможности для улучшения.

Данные для анализа готовят представитель руководства по качеству, проректора по направлениям деятельности, начальники отделов, деканы факультетов, заведующие кафедрами, внутренние аудиторы, ответственные по качеству от факультетов, все желающие сотрудники Горного университета.

Управление контроля качества деятельности университета организует сбор указанной информации, формирует пакет необходимых документов, предоставляет их представителю руководства по качеству для предварительного анализа.

9.3.3 Результаты (выходы) анализа со стороны руководства

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

- к возможностям для улучшения;
- ко всем необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- к потребностям в ресурсах.

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 96 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

10 Улучшение

10.1 Общие положения

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

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

Владельцы процессов несут ответственность за улучшение своих процессов и деятельности.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Для осуществления политики и достижения целей в области качества Горный университет проводит анализ и устранение несоответствий предоставляемых образовательных и научно-исследовательских услуг с целью предотвращения выпуска неквалифицированных специалистов и некачественной научно-технической продукции.

К несоответствиям относятся:

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

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

Для устранения причин выявленных несоответствий или любой нежелательной ситуации в системе менеджмента качества, с целью предупреждения повторного их возникновения проводятся корректирующие мероприятия. Порядок разработки и проведения корректирующих мероприятий

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 97 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

регламентирован процедурой СК-ДП-10.2 «Корректирующие действия и предупреждающие действия».

10.3 Постоянное улучшение

Горный университет постоянно повышает результативность системы менеджмента качества путем:

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

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 98 из 101</i>

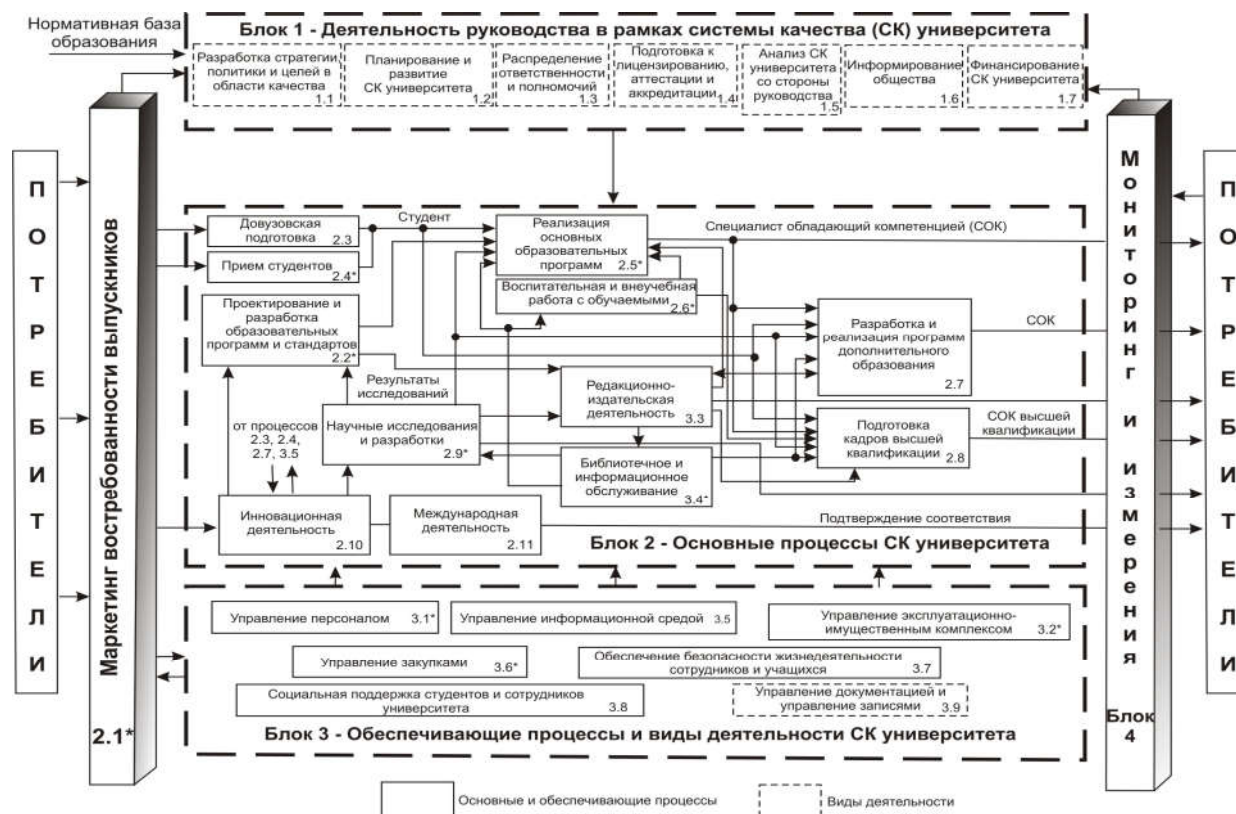


Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

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



	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 99 из 101



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Перечень документов системы качества научно-образовательной деятельности университета

1. «Политика в области качества университета»;
2. Руководство по качеству СК-РК;
3. Программа развития (совершенствования) системы качества Санкт-Петербургского горного университета на 2021-2023 годы;
4. Перечень локальных нормативных актов и внутренних документов, определяющих критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении идентифицированными процессами системы менеджмента качества Горного университета (в соответствии с перечнем процессов см. п.4.3 СК-РК) – СК-РК-4.3;
5. SWOT-анализ Санкт-Петербургского горного университета;
6. Реестр рисков – СК-РК-4.3.1;
7. Структурная схема университета (приказы по университету);
8. Документированные процедуры:
 - управление документацией СК-ДП-7.5.3;
 - управление записями СК-ДП-7.5;
 - внутренние аудиты СК-ДП-9.2;
 - управление несоответствиями СК-ДП 8.7;
 - корректирующие действия и предупреждающие действия СК-ДП-10.2;
9. Записи университета, в том числе по результатам внутренних аудитов СК университета (планы проведения внутренних аудитов – годовой или на учебный год (при необходимости в соответствии с поставленными задачами высшего руководства), ежемесячный; акты по результатам аудитов; протоколы несоответствия; годовой отчет управления контроля качества на заседании Ученого Совета и др.).
10. Управленческая документация.

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Начальник Управления контроля качества</i>	<i>Васильев В.Е.</i>	
<i>Разработал</i>	<i>Ведущий инженер</i>	<i>Новикова В.Н.</i>	
<i>Версия: 04</i>			<i>Стр. 100 из 101</i>



Горный университет
СК-РК

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский Горный университет»

Руководство по качеству

ПРИЛОЖЕНИЕ В. Лист регистрации изменений

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

	Должность	ФИО	Подпись
Согласовал	Начальник Управления контроля качества	Васильев В.Е.	
Разработал	Ведущий инженер	Новикова В.Н.	
Версия: 04			Стр. 101 из 101