

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Бакулина Светлана Юрьевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.07.2026 16:29:05  
Уникальный программный ключ:  
69cecd732515521593bcd52ba91fbccab381eef2

Приложение № 1  
к приказу СГСПУ  
от 17.05.2018 № 01-06-02-26



УТВЕРЖДАЮ

Ректор СГСПУ

О.Д. Мочалов

2018 г.

Руководство по качеству СГСПУ-РК  
(новая редакция)

Самара, 2018

## Предисловие

1. Настоящее Руководство по качеству (далее – РК) в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (далее – СГСПУ) разработано членами секции менеджмента качества образования Учебно-методического совета СГСПУ.

2. Настоящее РК утверждается ректором СГСПУ личной подписью на титульном листе и вводится в действие приказом ректора СГСПУ.

3. Изменения к настоящему РК разрабатываются по результатам его применения в деятельности СГСПУ или при изменении требований нормативных документов, на основании которых оно разработано.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

## Содержание

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Область применения                                                                    | 5  |
| 2. Нормативные ссылки                                                                    | 6  |
| 3. Термины и определения                                                                 | 7  |
| 4. Система менеджмента качества                                                          | 10 |
| 4.1. Общие требования                                                                    | 10 |
| 4.2. Требования к документированной информации                                           | 11 |
| 4.2.1. Общие положения                                                                   | 11 |
| 4.2.2. Руководство по качеству                                                           | 12 |
| 4.2.3. Управление документированной информацией                                          | 12 |
| 4.2.4. Знания организации                                                                | 13 |
| 5. Лидерство                                                                             | 13 |
| 5.1. Лидерство и приверженность руководства                                              | 14 |
| 5.2. Ориентация на потребителя                                                           | 14 |
| 5.3. Политика в области качества                                                         | 14 |
| 5.4. Ответственность, полномочия и информирование                                        | 15 |
| 6. Планирование в системе менеджмента качества                                           | 17 |
| 7. Поддерживающая (обеспечивающая) деятельность                                          | 18 |
| 7.1. Ресурсы                                                                             | 18 |
| 7.2. Человеческие ресурсы                                                                | 18 |
| 7.3. Инфраструктура                                                                      | 19 |
| 7.4. Производственная среда для функционирования процессов                               | 22 |
| 7.5. Управление информационными ресурсами СГСПУ и техническими средствами обучения СГСПУ | 24 |
| 8. Производственная деятельность                                                         | 27 |
| 8.1. Планирование производственной деятельности                                          | 27 |
| 8.2. Процессы, связанные с потребителями                                                 | 28 |
| 8.3. Проектирование и разработка                                                         | 31 |
| 8.4. Закупки                                                                             | 31 |
| 8.5. Обеспечение производства и обслуживания                                             | 34 |
| 9. Оценивание деятельности                                                               | 39 |
| 9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценивание                                          | 39 |
| 9.2. Удовлетворенность потребителей                                                      | 41 |
| 9.3. Внутренний аудит                                                                    | 42 |
| 9.4. Мониторинг и измерение процессов                                                    | 42 |
| 9.5. Мониторинг и измерение продукции                                                    | 43 |
| 9.6. Управление несоответствующими результатами процессов                                | 43 |
| 9.7. Анализ данных                                                                       | 44 |
| 9.8. Анализ со стороны руководства                                                       | 44 |
| 10. Улучшение                                                                            | 46 |

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10.1. Постоянно улучшение                                                               | 50 |
| Приложение № 1. Перечень процессов СМК СГСПУ                                            | 52 |
| Приложение № 2. Схема взаимодействия процессов СМК                                      | 53 |
| Приложение № 3. Матрица распределения ответственности за результативность процессов СМК | 54 |
| Приложение № 4. Модель вспомогательного процесса ПРВ-5 «Ответственность руководства»    | 56 |
| Приложение № 5. Модель процесса ПРВ-9 «Оценка результатов деятельности»                 | 57 |
| Лист ознакомления                                                                       | 58 |

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

## 1. Область применения

1.1. Настоящая система менеджмента качества (далее – СМК) в СГСПУ разработана в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015), применяется для улучшения результатов деятельности СГСПУ и обеспечения прочной основы для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие, а также для повышения удовлетворенности потребителей продукцией СГСПУ.

1.2. Область применения СМК в СГСПУ распространяется на:

- проектирование, разработку и осуществление довузовской, вузовской и послевузовской образовательной деятельности в сфере высшего и дополнительного образования в соответствии с областью лицензирования, научно-исследовательскую, воспитательную, маркетинговую, международную и административно-хозяйственную деятельности в соответствии с профилем СГСПУ.

1.3. В РК идентифицированы процессы, необходимые для управления качеством выпускаемой продукции СГСПУ, поддержания и совершенствования СМК, установлено их применение на всех уровнях СГСПУ. Перечень процессов СМК приведен в Приложении № 1 к РК. Определена последовательность и взаимодействие процессов СМК (Приложение № 2). Приложения № 1,2 являются неотъемлемой частью настоящего РК.

1.4. СМК в СГСПУ распространяется в отношении проектирования, разработки и осуществления довузовской, вузовской и послевузовской образовательной деятельности в сфере высшего и дополнительного образования в соответствии с областью лицензирования; научно-исследовательской, воспитательной, маркетинговой, международной и административно-хозяйственной деятельности.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

## 2. Нормативные ссылки

2.1. При разработке настоящего РК учтены требования и сделаны ссылки в тексте РК на следующие нормативные документы:

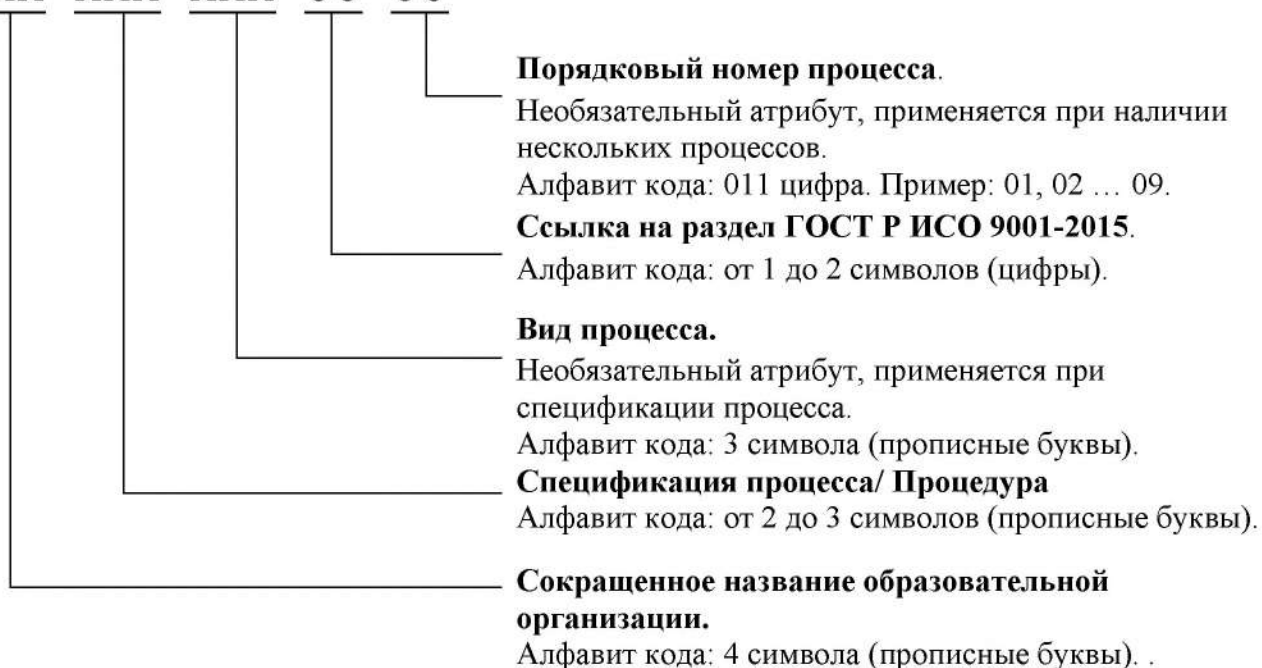
| № п/п | Обозначение           | Наименование документа                                                                                                                                                                                                                |
|-------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | ISO 9000:2015         | Международный стандарт. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».                                                                                                                                                 |
| 2.    | ISO 9001:2015         | Международный стандарт. «Системы менеджмента качества. Требования».                                                                                                                                                                   |
| 3.    | ГОСТ Р ИСО 9001-2015  | Национальный стандарт Российской Федерации. «Системы менеджмента качества. Требования».                                                                                                                                               |
| 4.    | ГОСТ Р ИСО 19011-2012 | Национальный стандарт Российской Федерации «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»                                                                                                                                        |
| 5.    | СГСПУ-ПРЦ-7.5         | Система менеджмента качества СГСПУ. Процедура «Управление документированной информацией»                                                                                                                                              |
| 6.    | СГСПУ-ПРЦ-8.7         | Система менеджмента качества СГСПУ. Процедура «Управление несоответствующими результатами процессов. Корректирующие действия»                                                                                                         |
| 7.    | СГСПУ-ПРЦ-9.2         | Система менеджмента качества СГСПУ. Процедура «Внутренние проверки»                                                                                                                                                                   |
| 8.    | СГСПУ-ПРЦ-9.3         | Система менеджмента качества СГСПУ. Процедура «Анализ СМК со стороны руководства»                                                                                                                                                     |
| 9.    | СГСПУ-СП-ПРВ-7.1      | Система менеджмента качества СГСПУ. Спецификация процесса «Организация административно-хозяйственной деятельности»                                                                                                                    |
| 10.   | СГСПУ-СП-ПРВ-7.3      | Система менеджмента качества СГСПУ. Спецификация процесса «Организация маркетинговой деятельности»                                                                                                                                    |
| 11.   | СГСПУ-СП-ПРВ-8.3      | Система менеджмента качества СГСПУ. Спецификация процесса «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры» |

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

|     |                     |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-01 | Система менеджмента качества СГСПУ. Спецификация процесса «Организация довузовской подготовки и приема студентов»                                                                                                                |
| 13. | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-02 | Система менеджмента качества СГСПУ. Спецификация процесса «Управление воспитательной и социальной работой с обучающимися»                                                                                                        |
| 14. | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-03 | Система менеджмента качества СГСПУ. Спецификация процесса «Организация реализации основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры» |
| 15. | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-04 | Система менеджмента качества СГСПУ. Спецификация процесса «Управление научно-исследовательской деятельностью»                                                                                                                    |
| 16. | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-05 | Система менеджмента качества СГСПУ. Спецификация процесса «Проектирование дополнительных образовательных программ и реализация учебного процесса по ним»                                                                         |

Структура наименования документированной информации по СМК состоит из следующих разделов:

XXXX-XXX-XXX-00-00



### 3. Термины и определения

#### 3.1. Термины и определения

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br><b>Минобрнауки России</b>                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

В настоящем РК используются термины и определения, приведенные в ISO 9000:2015, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Аудитор – лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

Аудит системы менеджмента качества – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Вход процесса – материальный и/или информационный поток, поступающий в процесс извне и подлежащий преобразованию.

Выход процесса – результат преобразования, добавляющий ценность потребителю процесса.

Договор (контракт, соглашение) – юридический документ, которым закреплено установление, изменение или прекращение прав и обязанностей участников (сторон) гражданских правоотношений.

Знания организации - это знания, специфичные для организации; знания, полученные в основном из опыта. Знания - это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей организации.

Несоответствие – невыполнение требования технического регламента, национального стандарта, государственного образовательного стандарта или другой документации, относящейся к деятельности и содержащей требования.

Нормативная документация – документы, устанавливающие правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов.

Организационная структура управления – совокупность управлений, отделов и служб, обеспечивающих координацию и функционирование системы управления.

Внешние поставщики – юридические или физические лица, предоставляющие для СГСПУ продукцию либо услуги.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

**Потребитель** – юридическое или физическое лицо, которое заказывает продукцию СГСПУ.

**Претензия** – официальная рекламация, жалоба от потребителя на продукцию СГСПУ.

**Процесс** – деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы.

**Процесс вспомогательный** – процесс, необходимый для поддержки основного процесса.

**Процесс основной** – процесс, непосредственно приносящий прибыль и создающий добавленную ценность для потребителя или напрямую влияющий на получение прибыли и создание добавленной ценности для потребителя.

**Результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**Ресурсы процесса** – материальные объекты (персонал, инфраструктура), документированная информация и производственная среда для функционирования процессов, необходимые для достижения целей.

**Риск** – влияние неопределенности на ожидаемый результат.

**Руководитель процесса** – сотрудник, ответственный за контроль процесса и достижение запланированных результатов.

**Инфраструктура** – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования СГСПУ.

**Производственная среда для функционирования процессов** – совокупность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность СГСПУ.

**Примечание.** Условия включают физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как условия окружающей среды, эргономические факторы и т.п.).

### 3.2. Сокращения

**ISO** – обозначение стандартов международной организации по стандартизации.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

ПРК – представитель руководства по качеству.

ПРО – процесс основной.

ПРВ – процесс вспомогательный.

ПРЦ – процедура.

РК – руководство по качеству СГСПУ.

СП – спецификация процесса.

СМК – система менеджмента качества.

УМР – учебно-методическая работа.

УМУ – учебно-методическое управление.

ОИ – объекты инфраструктуры.

ОФ – основные фонды.

ОПОП – основная профессиональная образовательная программа.

ППР – планово-предупредительный ремонт.

ПС – производственная среда для функционирования процессов.

ТСО – технические средства обучения.

3.3. СГСПУ производит следующие виды продукции:

- сформированные профессиональные компетенции как результат образовательной деятельности по основным профессиональным образовательным программам высшего образования;
- результаты научной и инновационной деятельности – научная и научно-техническая продукция;
- результаты проектирования образовательных программ – учебные планы, рабочие программы дисциплин (практик), программы государственной итоговой аттестации, учебно-методические комплексы, описание основных образовательных программ высшего образования.

#### 4. Система менеджмента качества

##### 4.1. Общие требования

|  |                                                              |                                                     |                            |
|--|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|  | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

4.1.1. Для обеспечения стабильности качества выпускаемой продукции СГСПУ в интересах потребителей в СГСПУ разработана, документирована, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии, а также постоянно улучшается СМК на основе требований ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

4.1.2. СМК является инструментом реализации Политики в области качества посредством достижения поставленных Целей в области качества, представленных в виде плана мероприятий на соответствующий учебный год.

4.1.3. Наиболее общее и полное описание СМК, а также взаимодействие процессов СМК представлено в настоящем РК.

4.1.4. СМК основывается на процессном подходе в соответствии с ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Применение процессного подхода позволяет управлять рядом взаимосвязанных видов деятельности.

4.1.5. СГСПУ может передавать часть процесса ПРВ-8 «Измерение, анализ и улучшение» в отношении проведения внутренних проверок СМК сторонним специализированным организациям. В этом случае со своей стороны СГСПУ обеспечивает контроль над переданным процессом посредством заключения и исполнения соответствующего договора.

## 4.2. Требования к документированной информации

### 4.2.1. Общие положения

4.2.1.1. Цель документирования информации СМК – создание условий, оптимальных для функционирования СМК, обеспечивающих надлежащее качество продукции.

4.2.1.2. Разработанная и применяемая документированная информация СМК обеспечивает единое понимание Политики и Целей СГСПУ в области качества, содержит область применения СМК, устанавливает порядок взаимодействия персонала, критерии оценки и ответственность за качество работ, определяет перечень документированной информации, требуемого ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), а также перечень документированной информации,

|  |                                                              |                                                     |                            |
|--|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|  | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

определенный СГСПУ как необходимый для обеспечения результативного планирования, осуществления процессов и управления ими.

4.2.1.3. Действия по управлению документированной информацией распространяются на:

- внешнюю нормативную документацию;
- внутреннюю нормативную документацию;
- документированная информация общего и кадрового делопроизводства;
- документированная информация о качестве (документы, содержащие результаты осуществленной деятельности).

#### 4.2.2. Руководство по качеству

4.2.2.1. Настоящее РК содержит в себе все обязательные по требованиям ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) документированные процедуры.

4.2.2.2. Описание взаимодействия процессов СМК приведено в Приложении № 2.

4.2.2.3. РК и изменения к нему утверждает ректор СГСПУ. Изменения к РК разрабатываются по результатам функционирования СМК или при изменении требований нормативных документов, которые учитываются в РК.

4.2.2.4. Ответственность за применение и поддержание в действии РК несет проректор по учебно-методической работе и качеству образования – представитель руководства по качеству (далее – ПРК).

#### 4.2.3. Управление документированной информацией

4.2.3.1. Для определения необходимых средств управления документированной информацией в СГСПУ разработана документированная процедура СГСПУ-ПРЦ-7.5, предусматривающая:

- утверждение документов на адекватность до их выпуска;
- анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное утверждение документов;

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

- обеспечение идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия (доступности) соответствующих версий используемых документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации документов внешнего происхождения, определенных СГСПУ как необходимые для планирования и функционирования СМК и управления их рассылкой;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

4.2.3.2. Управление документированной информацией СМК в соответствии с процедурой СГСПУ-ПРЦ-7.5 должно обеспечить, чтобы пользователи документов всегда имели доступ к актуальным версиям действующих в СГСПУ документов.

Примечание. Управление документированной информацией распространяется также на Политику и Цели СГСПУ в области качества.

#### 4.2.4. Знания организации

4.2.4.1. Для функционирования процессов в СГСПУ и для достижения соответствия продукции и услуг требованиям стандартов СГСПУ определяет необходимые знания.

4.2.4.2. Знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме.

4.2.4.3. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций СГСПУ оценивает текущий уровень знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

## 5. Лидерство

Приведенное ниже текстовое описание представляет собой вспомогательный процесс СМК в СГСПУ. Данный процесс обозначается ПРВ-5 и описывает пятый раздел ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Лидерство». Модель процесса ПРВ-5 приведена в Приложении № 4 настоящего РК. Приложение № 4 является неотъемлемой частью настоящего РК.

### 5.1. Лидерство и приверженность руководства

Высшее руководство СГСПУ в лице ректора СГСПУ предоставляет свидетельства своей приверженности по разработке, внедрению СМК и постоянному улучшению ее результативности посредством:

- разработки Политики в области качества;
- разработки Целей в области качества;
- информирования персонала о важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- обеспечения необходимыми ресурсами;
- проведения анализа результативности СМК на основании документированной информации.

### 5.2. Ориентация на потребителя

Высшее руководство СГСПУ в лице ректора СГСПУ обеспечивает взаимодействие с потребителями посредством выполнения следующих действий:

- определение и анализ требований потребителей;
- поддержание связи с потребителями;
- мониторинг удовлетворенности потребителей.

### 5.3. Политика в области качества

5.3.1. Политика в области качества разработана, оформлена документально и утверждена ректором СГСПУ. Политика в области качества является основой для установления Целей в области качества и анализа результатов их достижения.

|  |                                                              |                                                     |                 |
|--|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|  | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

5.3.2. Политика в области качества доводится до сведения всего персонала СГСПУ посредством:

- проведения разъяснительной работы;
- распространения экземпляров документально оформленной Политики в области качества в помещениях СГСПУ.

5.3.3. Вновь принятые работники при приеме на работу знакомятся с Политикой в области качества.

5.3.4. Политика в области качества периодически (не менее 1 раза в год) анализируется высшим руководством для приведения ее в соответствие с потребностями потребителей, интересами и целями СГСПУ.

#### 5.4. Ответственность, полномочия и информирование

##### 5.4.1. Ответственность и полномочия

5.4.1.1. Ответственность, полномочия и взаимодействие персонала определены и документально закреплены в Уставе СГСПУ, настоящем РК, внутренних положениях, организационной структуре и соответствующих процедурах СМК.

5.4.1.2. Схема организационной структуры СГСПУ, отражающая административные связи, определена приказом ректора СГСПУ.

5.4.1.3. Ответственность и полномочия персонала также определены в составе соответствующих должностных инструкций. Ответственность за актуализацию и поддержание должностных инструкций в действии возложена на начальника отдела кадров сотрудников и руководителей структурных подразделений.

##### 5.4.2. Представитель руководства по качеству

5.4.2.1. ПРК назначается приказом ректора СГСПУ из состава руководства.

5.4.2.2. ПРК является ответственным и наделен следующими полномочиями:

- обеспечивать разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

- составлять отчеты для ректора о результативности функционирования СМК с целью анализа и разработки мероприятий по её совершенствованию;

- обеспечивать осведомленность персонала о требованиях потребителей.

5.4.2.3. В обязанности ПРК входит поддержание связи с внешними сторонами по вопросам в области качества. Требования ПРК в части функционирования СМК обязательны для всего персонала СГСПУ.

#### 5.4.3. Внутренний обмен информацией

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

5.4.3.2. ПРК является ответственным за налаживание результативных каналов внутренних связей, в состав которых включены, как минимум:

- собеседование с целью введения в СМК – для всех вновь принятых работников;
- открытость результатов внутренних и внешних аудитов СМК;
- пропаганда Политики в области качества доступными средствами информации и наглядной агитации;
- всеобщее минимальное образование персонала по вопросам менеджмента качества.

5.4.3.3. В СГСПУ определены различные способы, обеспечивающие результативный обмен информацией между работниками, включая высшее руководство. Обмен информацией осуществляется следующими способами:

- проведением регулярных совещаний (заседаний) в СГСПУ;
- посредством системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, служебные записки, представления);
- представлением информации на соответствующих досках объявлений, информационных стендах, сайтах кафедр и факультетов, веб-портале СГСПУ, системе электронного документооборота СГСПУ;

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

- проведение общих собраний коллектива СГСПУ, семинаров, тренингов.

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

5.4.3.5. Способы обмена информацией в СГСПУ, виды информации и ответственные за ее предоставление, установлены в настоящем РК и в соответствующих внутренних документах СМК.

## 6. Планирование в системе менеджмента качества

### 6.1. Цели в области качества

6.1.1. Цели в области качества устанавливаются на основании Политики в области качества и утверждаются ректором СГСПУ в виде плана мероприятий с указанием сроков, ответственных, исполнителей, соисполнителей в их реализации на соответствующий учебный год.

6.1.2. Реализация Целей в области качества обеспечивается всеми необходимыми ресурсами для выполнения установленных требований к продукции СГСПУ, улучшения качества продукции СГСПУ, улучшения СМК.

6.1.3. Деятельностью по разработке Целей в области качества руководит ректор СГСПУ.

6.1.4. Итоги реализации Целей в области качества рассматриваются при анализе СМК со стороны руководства СГСПУ.

6.1.5. Цели в области качества должны быть конкретными, измеримыми, адресными, контролируруемыми.

### 6.1.6. Планирование СМК

Высшее руководство СГСПУ в лице ректора:

- обеспечивает планирование создания и развития СМК для достижения Целей в области качества;

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

- учитывает факторы и требования, а также определяет риски и возможности, подлежащие рассмотрению для достижения улучшения;
- обеспечивает сохранение целостности СМК при планировании и внедрении в нее изменений.

## 7. Поддерживающая (обеспечивающая) деятельность

### 7.1. Ресурсы

7.1.1 Для непрерывного функционирования и совершенствования СМК с целью достижения большей степени удовлетворенности потребителей ректор СГСПУ выделяет необходимые ресурсы.

#### 7.1.2 К ресурсам относятся:

- человеческие ресурсы (персонал, обладающий соответствующей компетентностью в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом);
- внешние и внутренние нормативные и справочного характера документы;
- здания, сооружения, учебные аудитории, лаборатории, складские помещения, гаражи автотранспорта, рабочее пространство и связанные с ним средства труда (оргтехника, средства связи, программные продукты, охранная и пожарная сигнализация);
- оборудование для учебных процессов, лабораторное оборудование;
- автотранспорт;
- энергоносители (тепло-, электроэнергия, вода, воздух);
- производственная среда для функционирования процессов (совокупность условий, в которых выполняется работа).

### 7.2. Человеческие ресурсы

7.2.1 Выбор и назначение персонала на должности, влияющие на соответствие требованиям, предъявляемым к продукции СГСПУ, производится с

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

учетом квалификации и компетентности, исходя из полученного образования, подготовки, навыков и опыта.

7.2.2 Требования к компетентности персонала СГСПУ установлены в должностных инструкциях.

7.2.3 Все данные о персонале СГСПУ, в том числе документированной информацией об образовании, подготовке, навыках и опыте, отражены в личных карточках. Ответственность за ведение и хранение данных несет специалист отдела кадров сотрудников.

7.2.4 Ежегодно проректор по дополнительному образованию, профориентационной работе и связям с общественностью предоставляет ПРК данные по обучению персонала в течение года, которые включаются в отчет о результативности предпринятых мер по подготовке и обучению персонала СГСПУ.

### 7.3. Инфраструктура

7.3.1. Ответственность за управление инфраструктурой СГСПУ несут проректор по инфраструктурному развитию, проректор по экономике и управлению имущественным комплексом. Управление объектами инфраструктуры включает в себя:

- определение технического состояния ОИ;
- разработку планов ремонта и контроль их исполнения;
- организацию бесперебойной эксплуатации ОИ в соответствии с действующими правилами технической эксплуатации и с соблюдением техники безопасности;
- осуществление надзора за эксплуатацией и техническим состоянием ОИ;
- обеспечение СГСПУ энергоносителями;
- корректирующие действия по обеспечению качества технического обслуживания и ремонта ОИ;

|                                                                                   |                                                       |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | Система менеджмента качества. Руководство по качеству |                                                     |                 |

- координацию деятельности подразделений СГСПУ по совершенствованию охраны труда и техники безопасности;
- анализ, разработку и реализацию мероприятий, направленных на улучшение ОИ.

7.3.2. В рамках управления инфраструктурой составляются следующие планы:

- план ремонтно-строительных работ по объектам инфраструктуры;
- план по управлению имуществом.

7.3.3. Инфраструктура, необходимая для деятельности СГСПУ, поддерживается в рабочем состоянии и включает в себя:

- здания, сооружения, учебные аудитории, лаборатории, складские помещения, гаражи автотранспорта, рабочее пространство и связанные с ним средства труда (оргтехника, средства связи, программные продукты, охранная и пожарная сигнализация);
- агробиостанцию;
- общежития, спортивно-оздоровительный лагерь, физкультурно-оздоровительный комплекс;
- оборудование для учебных процессов, лабораторное оборудование;
- автотранспорт;
- энергоносители.

7.3.4. Надлежащее техническое состояние инфраструктуры обеспечивается правильной эксплуатацией ее объектов в соответствии с эксплуатационной и нормативной документацией. Обеспечение работоспособности объектов инфраструктуры осуществляется выполнением ремонтов на основании информации об их техническом состоянии.

7.3.5. Организация и обеспечение управления ОИ осуществляется должностными лицами, ответственными за:

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

- создание новых и реконструкцию, расширение и техническое перевооружение имеющихся ОФ, необходимых для достижения соответствия требованиям к оказанию образовательных услуг;
- проведение периодического технического обслуживания, планово-предупредительного и аварийного (внепланового, экстренного) ремонта помещений учебных аудиторий, лабораторий и складов;
- проведение периодического технического обслуживания, планово-предупредительного и аварийного (внепланового, экстренного) ремонта и обновления учебного и лабораторного оборудования и инструментов;
- проведение периодического технического обслуживания, ремонта и обновления автотранспортных средств;
- проведение периодического технического обслуживания, ремонта и обновления оборудования и коммуникаций, предназначенных для обеспечения тепло-, электроэнергией, водой и прочими ресурсами;
- обеспечение снабжения тепло-, электроэнергией, водой и прочими ресурсами через заключение и продление соответствующих соглашений, договоров с организациями – поставщиками ресурсов;
- управление технической эксплуатацией, содержанием и ремонтом зданий и сооружений.

7.3.6. Обеспечение СГСПУ энергоносителями осуществляется по договорам с энергоснабжающими организациями.

7.3.7. На основании данных о состоянии инфраструктуры, результатов выполнения планов по объектам инфраструктуры, анализа результатов аудитов и проверок проректор по экономике и управлению имущественным комплексом составляет ежегодный отчет (по установленной в СГСПУ форме) для ректора СГСПУ о ремонтно-строительных работах по объектам инфраструктуры, а также отчет о работе по управлению имуществом СГСПУ.

|  |                                                              |                                                     |                            |
|--|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|  | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

7.3.8. Копию отчетов проректор по экономике и управлению имущественным комплексом направляют ПРК, который использует данную информацию для составления ежегодного отчета ПРК о функционировании СМК.

#### 7.4. Производственная среда для функционирования процессов

7.4.1. Производственная среда для функционирования процессов, необходимая для достижения соответствия требованиям к организации и проведению образовательного процесса, включает в себя:

- условия эксплуатации учебных аудиторий и лабораторий;
- условия оказания образовательных услуг;
- условия труда, влияющие на качество образовательных услуг.

7.4.2. Организацию работ по управлению условиями эксплуатации учебных аудиторий, лабораторий и общежитий осуществляют коменданты учебных корпусов и общежитий.

7.4.3. Требования к условиям эксплуатации учебных аудиторий и лабораторий установлены в соответствующей регламентирующей документации внешнего и внутреннего происхождения.

7.4.4. Обеспечение работ по управлению условиями труда осуществляет начальник службы охраны труда, техники и пожарной безопасности.

7.4.5. Подчиненность, квалификационные требования, обязанности, права и ответственность работников службы охраны труда, техники и пожарной безопасности определяются Положением о службе охраны труда, техники и пожарной безопасности и должностными инструкциями работников.

7.4.6. Для обеспечения безопасных условий и охраны труда, положительного влияния производственной среды на мотивацию и удовлетворенность персонала применяется механизм аттестации рабочих мест по условиям труда, включающий гигиеническую оценку существующих условий и характера труда.

7.4.7. Аттестация рабочих мест организуется начальником службы охраны труда, техники и пожарной безопасности.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

7.4.8. По результатам аттестации рабочих мест по условиям труда начальником службы охраны труда, техники и пожарной безопасности обеспечивается разработка плана мероприятий, предусматривающего:

- сертификацию рабочих мест на соответствие нормативным требованиям;
- улучшение использования трудового потенциала СГСПУ путём определения оптимального количества рабочих мест и разработку на этой основе единого подхода для установления нормативов численности, норм обслуживания, а также требований по профессиональной подготовке персонала;
- установление обоснованности предоставления льгот и компенсаций работникам, занятым на тяжёлых работах и работах с вредными и опасными условиями труда;
- улучшение использования ОФ, капитальных вложений;
- обеспечение техники безопасности и улучшения условий труда на рабочих местах;
- сокращение рабочих мест с вредными условиями труда и исключение (особенно при наличии женщин) применения ручного и тяжелого физического труда;
- распространение выявленного передового опыта путём проведения смотров-конкурсов по организации этой работы.

7.4.9. После завершения работы по аттестации рабочих мест по условиям труда издается приказ ректора СГСПУ, в котором определяется оценка проведенной работы, утверждаются её результаты и план мероприятий.

7.4.10. Аттестация рабочих мест проводится один раз в 5 лет. Документы аттестации рабочих мест по условиям труда являются материалами строгой отчётности и подлежат хранению у начальника службы охраны труда, техники и пожарной безопасности в течение 45 лет.

7.4.11. Информация о состоянии производственной среды для функционирования процессов в СГСПУ включается проректором по экономике и

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

управлению имущественным комплексом в ежегодный отчет (в произвольной форме) для ректора СГСПУ.

Порядок осуществления деятельности по административно-хозяйственной работе описан в спецификации процесса СГСПУ-СП-ПРВ-7.1 «Организация административно-хозяйственной деятельности».

#### 7.5. Управление информационными ресурсами СГСПУ и техническими средствами обучения СГСПУ

7.5.1. Основные задачи в области управления информационными ресурсами и ТСО:

- развитие компьютерных коммуникаций в СГСПУ;
- внедрение и поддержание автоматизированной системы управления СГСПУ;
- обеспечение, обслуживание и ремонт средств вычислительной и оргтехники;
- оказание информационных, аналитических, технических услуг по проблемам информатизации в структурных подразделениях СГСПУ;
- организация и обеспечение защиты информации и информационных систем;
- организация и обеспечение защиты личных данных сотрудников, согласно требованиям законодательства РФ;
- организация и проведение обучения пользователей работе с прикладными программными приложениями;
- планирование и подготовка документации для приобретения комплектующих, оргтехники и программного обеспечения для нужд организации;
- оснащение СГСПУ техническими устройствами и средствами обучения и обеспечение их использования в учебном процессе;
- разработка планов мероприятий по компьютеризации учебного процесса в СГСПУ.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

7.5.2. Направления деятельности в области управления информационными ресурсами:

- приобретение и внедрение фонда программных средств, в том числе программных средств обучения в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования;
- компьютеризация учебного процесса в СГСПУ;
- планирование и подготовка документации для приобретения комплектующих, оргтехники и программного обеспечения для нужд СГСПУ;
- руководство и координация работ подрядных организаций в сфере информационных технологий;
- обеспечение доступа подразделений СГСПУ к Интернет-ресурсам, к внутривузовским информационным ресурсам;
- обеспечение коммуникаций с другими учебными заведениями и организациями, в том числе с федеральными и региональными органами управления;
- программно-техническое обслуживание сетевых операционных систем;
- администрирование корпоративной сети СГСПУ, организация защиты ее информации;
- администрирование сайта и электронной почты СГСПУ;
- организация учебных занятий обучающихся в компьютерных классах;
- участие в разработке, реализации и сопровождении корпоративных проектов, формирующих единое информационное пространство СГСПУ;
- обучение пользователей автоматизированных систем, консультационная поддержка сотрудников СГСПУ в области автоматизации и информационных технологий;
- изучение потребностей вуза в новых информационных технологиях управления;

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

- автоматизация управления образовательным процессом, научно-исследовательской и финансово-хозяйственной деятельностью СГСПУ;
- создание и сопровождение баз данных в соответствии с информационными потребностями СГСПУ и внешними запросами; автоматизированная обработка информации;
- создание локальных информационно-вычислительных сетей подразделений СГСПУ.

7.5.3. Ответственность за реализацию направлений деятельности, указанных в п. 7.5.2., возложена на управление информатизации.

7.5.4. Начальник отдела управления информатизации составляет для ПРК отчет о состоянии информационно-образовательной среды вуза (в произвольной форме), которая используется для составления ежегодного отчета ПРК о функционировании СМК.

7.5.5. Направления деятельности в области управления ТСО:

- разработка планов мероприятий по оснащению учебного процесса техническими средствами обучения;
- приобретение, учет, модернизация, техническое обслуживание и системное сопровождение технических средств обучения, вычислительной и копировальной техники, локальных информационно-вычислительных сетей, информационно-коммуникационных средств, коммуникационного оборудования, специализированных аудиторий СГСПУ;
- обеспечение проведения экспертизы состояния локальных вычислительных сетей, информационно-коммуникационных средств и коммуникационного оборудования в СГСПУ и организация централизованных закупок для всех структур СГСПУ;
- обновление технической базы и программного обеспечения образовательного и научно-исследовательского процессов в СГСПУ;
- организация и проведение профилактических работ, устранение

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

неисправностей, возникающих в процессе эксплуатации технических средств обучения, в том числе средств вычислительной техники;

– обеспечение безопасной работы пользователей электронных вычислительных систем и персонала управления информатизации.

7.5.6. Ответственность за реализацию направлений деятельности, указанных в п. 7.5.5., возложена на управление информатизации.

7.5.7. На основании результатов выполнения плана работ по оснащению учебного процесса техническими средствами обучения, по поддержанию функционирования и техническому обслуживанию компьютерного парка СГСПУ начальник управления информатизации составляет для проректора по учебно-методической работе и качеству образования (ПРК) отчет по оснащению учебного процесса техническими средствами обучения, по поддержанию функционирования и техническому обслуживанию компьютерного парка СГСПУ (в свободной форме).

7.5.8. ПРК, использует отчет начальника управления информатизации для составления ежегодного отчета ПРК о функционировании СМК.

## 8. Производственная деятельность

### 8.1. Планирование производственной деятельности

8.1.1. Порядок производственной деятельности СГСПУ представлен в схеме взаимодействия процессов СМК (Приложение №2). Приложение №2 является неотъемлемой частью настоящего РК.

8.1.2. Руководством СГСПУ осуществляется планирование выпуска продукции СГСПУ в соответствии с порядком, описанным в соответствующих спецификациях процессов СМК.

8.1.3. Результатами планирования образовательного процесса в СГСПУ являются:

– учебный план по направлению подготовки (специальности);

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

- контрольные цифры приема граждан;
- график учебного процесса;
- график работы студентов;
- график практики;
- расписание учебных занятий, экзаменационных сессий, государственной итоговой аттестации;
- расчет учебной работы кафедры;
- карточки учебных поручений преподавателей;
- рабочие программы дисциплин (практик);
- выписки деканата из учебных планов на кафедры;
- план работы кафедры;
- план работы факультета;
- индивидуальный план работы преподавателя (заведующего кафедрой, декана);
- приказы СГСПУ об организации учебного процесса, об утверждении норм учебной нагрузки и штатного расписания профессорско-преподавательского состава на учебный год.

8.1.4. СМК СГСПУ учитывает все требования раздела 8 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

## 8.2. Процессы, связанные с потребителями

К потребителям продукции СГСПУ относятся следующие заинтересованные в деятельности СГСПУ стороны, выступающие заказчиком продукции:

- государственные органы, в том числе учредитель (Минобрнауки РФ);
- абитуриенты, студенты и члены их семей, официальные представители;
- учреждения, предприятия и организации.

### 8.2.1. Определение требований, относящихся к продукции

При определении требований, относящихся к продукции СГСПУ, руководством СГСПУ учитываются следующие позиции:

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

- требования, установленные потребителями к предоставлению продукции СГСПУ;
- требования, не определенные потребителем, но необходимые для предоставления качественной продукции;
- нормативные и регулирующие требования, применимые к продукции СГСПУ;
- любые дополнительные требования, необходимые СГСПУ.

Требования потребителей определяются в соответствующих приказах Министерства образования и науки Российской Федерации, двух и трех сторонних договорах на оказание различного вида образовательных услуг в соответствии с профилем СГСПУ.

#### 8.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции

8.2.2.1. На этапе планирования руководством СГСПУ осуществляется анализ требований, относящихся к продукции СГСПУ. Этот анализ обеспечивает:

- определение требований, относящихся к продукции СГСПУ;
- согласование требований контрактов с потребителями, отличающихся от сформулированных ранее;
- установление способности СГСПУ выполнить требования потребителей.

8.2.2.2. В случае если потребители не выдвигают документированных требований, руководство СГСПУ подтверждает требования, относящиеся к продукции СГСПУ до их принятия в работу посредством составления и согласования с потребителем соответствующего документа (договора, заявки) (при необходимости).

8.2.2.3. В случае изменения требований, относящихся к продукции СГСПУ, руководство СГСПУ обеспечивает внесение изменений в соответствующие документы и ознакомление заинтересованного персонала с изменившимися требованиями.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

8.2.2.4. Документированной информацией по результатам анализа требований потребителей и действиям, вытекающим из анализа, являются следующая документированная информация:

- договоры с потребителями;
- протоколы заседаний кафедр, Ученого совета, ректората, Учебно-методического совета СГСПУ;
- приказы о зачислении (оформляются после анализа входных данных по следующим категориям обучающихся: дети-сироты, инвалиды, целевики, победители всероссийской олимпиады школьников, обучающиеся за счет средств федерального бюджета и на основе договора об образовании);
- условия приема в СГСПУ.

#### 8.2.3 Связь с потребителями

СГСПУ определила и осуществляет результативные меры по поддержанию связи с потребителями, касающейся:

- информации о выпускаемой продукции СГСПУ;
- прохождения запросов, договоров или заказов, включая поправки к ним;
- обратной связи от потребителей, включая жалобы и предложения потребителей.

Для эффективного взаимодействия с потребителями в сети Интернет функционирует сайт СГСПУ [www.sgspu.ru](http://www.sgspu.ru), который содержит актуализированную информацию о процессах СГСПУ для всех категорий потребителей.

Цель осуществления маркетинговой деятельности в СГСПУ – продвижение научно-образовательных услуг СГСПУ, поддержание благоприятного имиджа СГСПУ, повышение удовлетворенности заинтересованных сторон (потребители, руководство, поставщики, партнеры, работники организации).

Маркетинговый процесс в СГСПУ предполагает мониторинг регионального рынка образовательных услуг и позиционирование СГСПУ на основе комплекса рекламных и PR- мероприятий. Маркетинговая деятельность СГСПУ должна

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

способствовать обеспечению повышения качества образовательных услуг в соответствии с потребностями заинтересованных сторон и с Политикой в области качества.

Порядок организации и осуществления маркетинговой деятельности описан в спецификации процесса СГСПУ-СП-ПРВ-7.3 «Организация маркетинговой деятельности».

### 8.3. Проектирование и разработка

Порядок осуществления деятельности по проектированию и разработке образовательных программ описан в спецификации процесса СГСПУ-СП-ПРВ-8.3 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриат, программ специалитета и программ магистратуры», СГСПУ-СП-ПРО-8.5-05 «Проектирование дополнительных образовательных программ и реализация учебного процесса по ним».

### 8.4. Закупки

#### 8.4.1. Процесс закупок

8.4.1.1. Цель управления закупками для нужд СГСПУ – соответствие закупленной продукции требованиям, установленным СГСПУ к закупкам. Тип и степень управления, применяемые по отношению к поставщику и закупленной продукции, должны зависеть от ее воздействия на последующие стадии жизненного цикла образовательной услуги.

8.4.1.2. СГСПУ осуществляет следующие виды закупок:

- учебное и лабораторное оборудование;
- компьютеры и оргтехника;
- строительные, ремонтные работы;
- учебная и методическая литература;
- канцелярские товары, хозяйственные средства;
- другая продукция или другие услуги, не вошедшие ни в одну из

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

вышеперечисленных категорий.

8.4.1.3. Оценка и выбор поставщиков производится на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями СГСПУ на основании установленных критериев отбора, оценки и повторной оценки.

8.4.1.4. Планирование закупок осуществляется на основании утвержденных ректором СГСПУ заявок на закупку от руководителей структурных подразделений СГСПУ. В результате сбора, сортировки и анализа заявок от подразделений отдел корпоративных закупок и торгов формирует план закупок СГСПУ на период. Блок-схема закупок приведена на рисунке 1.

|  |                                                       |                                                     |                            |
|--|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|  | Система менеджмента качества. Руководство по качеству |                                                     |                            |

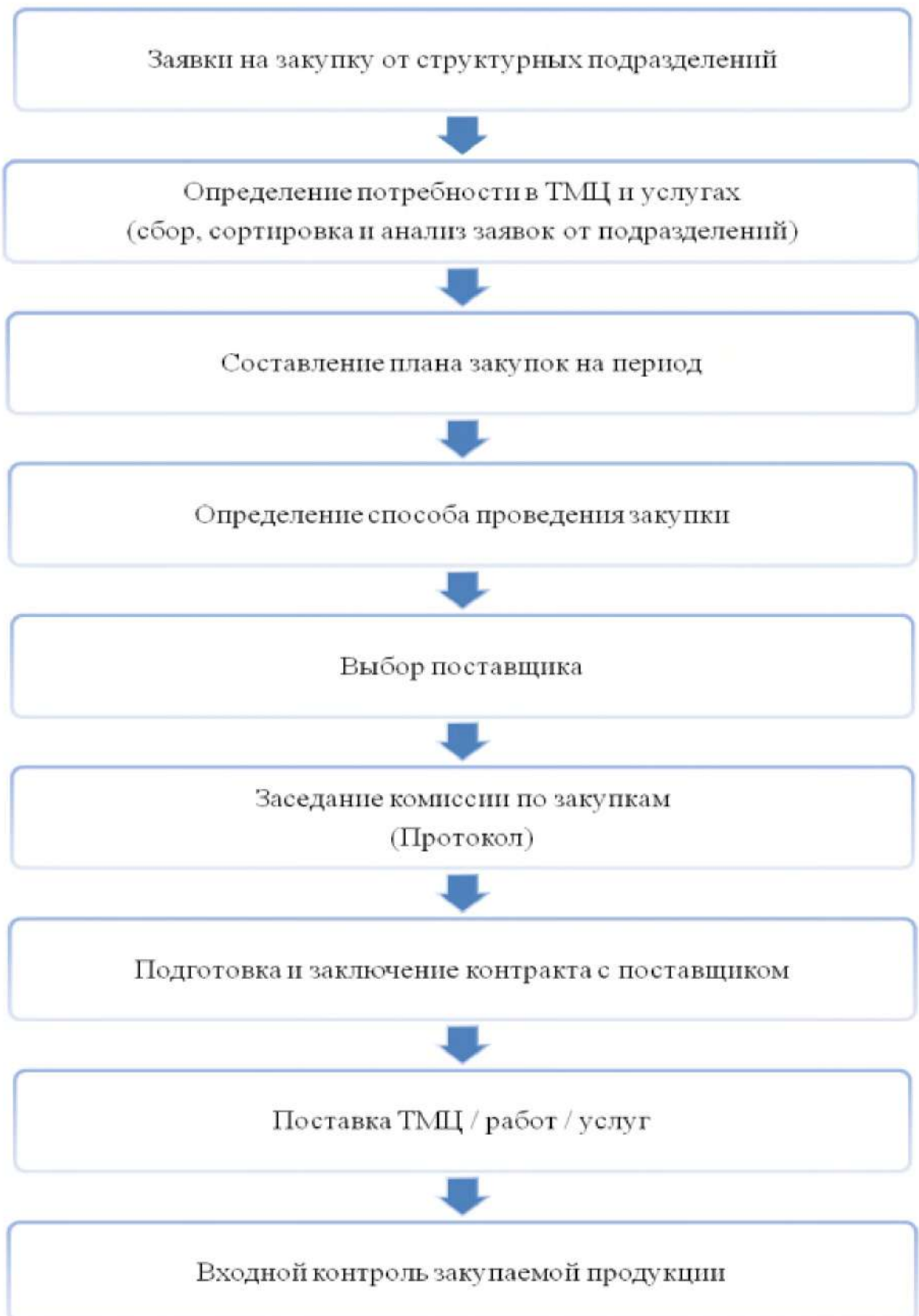


Рисунок 1. Блок-схема осуществления закупок в СГСПУ

|  |                                                              |                                                     |                            |
|--|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|  | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

#### 8.4.2. Информация по закупкам

8.4.2.1. Законодательством Российской Федерации (Федеральный закон Российской Федерации от 05 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд») предусмотрены следующие способы закупки для государственных нужд:

- 1) путем проведения торгов в форме конкурса, в том числе аукциона в электронной форме;
- 2) без проведения торгов (запрос котировок, у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика)).

8.4.2.2. Закупка у единственного поставщика применяется СГСПУ на основании ст.93 Федерального закона Российской Федерации от 05 апреля 2013 г. № 44-ФЗ.

8.4.2.3. В любом случае информация по закупкам должна описывать заказанную продукцию/услугу, включая, где это необходимо:

- требования к утверждению продукции, процедур, процессов и оборудования поставщика;
- требования к квалификации персонала поставщика;
- требования к СМК поставщика.

8.4.2.4. Руководством СГСПУ может быть проведена внеочередная переоценка того или иного внешнего поставщика. Основным критерий проведения внеочередной переоценки – нарушения внешним поставщиком условий поставки.

#### 8.4.3. Верификация закупленной продукции

8.4.3.1. Необходимость оценки возможностей внешнего поставщика и контроля хода исполнения им договора по месту нахождения внешнего поставщика оговариваются в договорах на закупку.

8.4.3.2. Входной контроль закупаемой продукции осуществляется материально-ответственными лицами СГСПУ в соответствии с требованиями к

|  |                                                              |                                                     |                 |
|--|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|  | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

качеству, техническим характеристикам, безопасности, функциональным характеристикам и иным показателям, связанным с определением соответствия товаров, работ и услуг условиям договоров на закупки.

8.4.3.3. В случае выявления несоответствия закупленной продукции оформляется претензия внешнему поставщику об устранении некачественной поставки товаров, работ и услуг.

#### 8.4.4. Анализ управления закупками

8.4.4.1. Контрактная служба проводит анализ работы с поставщиками в части заключения договоров и контроля их выполнения.

8.4.4.2. На основании данных о результатах выполнения плана-графика размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд СГСПУ, а также анализа результатов работы с поставщиками начальник контрактной службы составляет ежегодный отчет о размещении заказов на поставки товаров, выполнении работ, оказание услуг для нужд СГСПУ (в свободной форме) для ректора СГСПУ. Руководство анализирует такие показатели работы отдела корпоративных закупок и торгов как обеспечение СГСПУ всеми необходимыми материальными ресурсами требуемого качества и их рациональное использование.

8.4.4.3. Копию отчета начальник контрактной службы направляет ПРК, который использует данную информацию для составления ежегодного Отчета ПРК о функционировании СМК.

#### 8.5. Обеспечение производства и обслуживания

##### 8.5.1. Управление производством и обслуживанием

СГСПУ планирует и обеспечивает производство и обслуживание в управляемых условиях, которые включают следующее:

- а) информацию, описывающую характеристики продукции СГСПУ;
- б) наличие рабочих (методических) инструкций;
- в) применение подходящего (соответствующего) оборудования;

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

- г) наличие и применение оборудования для мониторинга и измерений;
- д) проведение мониторинга и измерений;
- е) осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции СГСПУ.

Более подробно деятельность по обеспечению производства и обслуживания описана в следующих документах (спецификациях процессов) СМК СГСПУ:

- СГСПУ-СП-ПРВ-8.3 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры»;
- СГСПУ-СП-ПРО-8.5-01 «Организация довузовской подготовки и приема студентов»;
- СГСПУ-СП-ПРО-8.5-02 «Управление воспитательной и социальной работой с обучающимися»;
- СГСПУ-СП-ПРО-8.5-03 «Организация реализации основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры»;
- СГСПУ-СП-ПРО-8.5-04 «Управление научно-исследовательской деятельностью»;
- СГСПУ-СП-ПРО-8.5-05 «Проектирование дополнительных образовательных программ и реализация учебного процесса по ним»;
- СГСПУ-СП-ПРВ-7.1 «Организация административно-хозяйственной деятельности»;
- СГСПУ-СП-ПРВ-7.3 «Организация маркетинговой деятельности».

#### 8.5.2. Валидация процессов обеспечения производства и обслуживания

8.5.2.1. Основные процессы выпуска продукции СГСПУ относятся к процессам, результаты которых нельзя проверить посредством последующего мониторинга или измерения, т.е. недостатки процессов становятся очевидными

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

только во время выполнения выпускниками СГСПУ своих функциональных обязанностей на рабочем месте, поэтому основные процессы СМК СГСПУ подлежат валидации.

8.5.2.2. СГСПУ обеспечивает проведение через запланированные интервалы времени мероприятий по валидации основных процессов, подтверждающих способность основных процессов достигать запланированных результатов. Записями, подтверждающими проведение валидации, являются:

- лицензия на осуществление образовательной деятельности СГСПУ;
- свидетельство государственной аккредитации образовательной деятельности СГСПУ;
- сертификат соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015);
- свидетельства о повышении квалификации персонала.

### 8.5.3. Идентификация и прослеживаемость

8.5.3.1. Идентификация и прослеживаемость продукции СГСПУ является требованием, установленным законодательством Российской Федерации. В СГСПУ идентификация продукции обеспечивается посредством:

- выдачи специальных персональных документов, подтверждающих статус обучающихся (студенческий билет, зачетная книжка, документ об образовании и (или) квалификации);
- ведения специальных документов по регистрации текущей проверки знаний, умений, навыков, компетенций обучающихся, промежуточной и итоговой аттестации (журнал преподавателей, экзаменационные и зачетно-экзаменационные ведомости, протоколы решений государственной экзаменационной комиссии и т.п.);
- указания персональных данных обучающихся (ФИО) в соответствующих документах учебного процесса (списки учебных групп,

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

журналы посещаемости, экзаменационные и зачетно-экзаменационные ведомости);

– издания приказов, распоряжений руководства, регулирующих выпуск продукции.

8.5.3.2. Прослеживаемость продукции СГСПУ обеспечивается по персональным данным обучающихся (ФИО), регистрационным номерам выпускаемых документов, по названию и коду направления подготовки (специальности).

#### 8.5.4. Управление собственностью потребителя

8.5.4.1. СГСПУ проявляет заботу о собственности потребителей, пока она находится под управлением СГСПУ или используется ею. К собственности потребителей относятся: документы обучающихся, находящиеся в работе в подразделениях СГСПУ и сами обучающиеся, находящиеся на территории СГСПУ.

8.5.4.2. Руководство СГСПУ обеспечивает идентификацию, верификацию, сохранность и защиту собственности потребителя, находящейся под управлением СГСПУ. В случае невозможности обеспечить сохранность и защиту собственности потребителя любой работник соответствующего подразделения СГСПУ должен незамедлительно известить руководство о данном факте в устной или письменной форме.

8.5.4.3. В случае утери, повреждения или признания непригодной собственности потребителя для использования руководство СГСПУ организует расследование, по результатам которого составляется акт. Отчет о данном факте с результатами расследования в обязательном порядке направляется потребителю, ответственный – ПРК. Документированная информация о таких фактах поддерживаются в рабочем состоянии в делах общего отдела.

#### 8.5.5. Сохранение продукции

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

8.5.5.1. СГСПУ обеспечивает сохранение и соответствие продукции СГСПУ в процессе ее выпуска и предоставления в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов СГСПУ, ФГОС ВО и других регламентирующих внешних нормативных документов.

8.5.5.2. В СГСПУ действует Центр содействия студенческой занятости и трудоустройства выпускников СГСПУ, сотрудники которого оказывают помощь в трудоустройстве.

## 9. Оценивание деятельности

### 9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценивание

9.1.1. Оборудование для мониторинга и измерений находится под управлением ответственного персонала, который осуществляет все необходимые действия по:

- поверке соответствия в установленные периоды или перед его применением;
- внесению изменений по мере необходимости, в т.ч. в случае возможности получения недействительных результатов измерения;
- защите от повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения;
- оценке и регистрации правомочности предыдущих результатов измерения, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям;
- принятию соответствующих действий в отношении негодного оборудования;
- поддержанию в рабочем состоянии записей результатов поверки.

9.1.2. В рабочих программах дисциплин (практик) СГСПУ, балльно-рейтинговых картах, фондах оценочных средств установлены методы мониторинга и измерения, а также оборудование для мониторинга и измерения,

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

необходимые для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям.

9.1.3. В образовательном процессе СГСПУ применяет следующие ресурсы для мониторинга и измерений:

- лабораторное измерительное оборудование (ответственный персонал – сотрудники кафедр);
- электронные технические средства (компьютеры) и собственные компьютерные программные средства для проведения тестирования обучающихся (ответственный персонал – сотрудники отдела программно-технического обеспечения);
- фонды оценочных средств для промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации по основным образовательным программам высшего образования (ответственный персонал – заведующие кафедрами);
- анкеты, опросные листы (ответственный персонал – владельцы процессов).

9.1.4. Лабораторное измерительное оборудование перед каждым применением подвергается периодической проверке работоспособности ответственным персоналом кафедр в соответствии с технической документацией на данное оборудование.

9.1.5. Электронные технические средства с установленной в СГСПУ периодичностью подвергаются проверке на соответствие требованиям, предъявляемым к материально-техническому обеспечению учебного процесса.

9.1.6. Фонды оценочных средств для промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации по основным образовательным программам высшего образования ежегодно обновляются в соответствии с изменениями, вносимыми в содержание дисциплин, в ОПОП ВО, в ФГОС ВО.

9.1.7. СГСПУ планирует и осуществляет внедрение процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения с целью:

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

- демонстрации соответствия продукции СГСПУ требованиям потребителей, законодательным требованиям и требованиям контролирующих органов;
- обеспечения соответствия СМК требованиям ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);
- постоянного повышения результативности СМК.

9.1.8. При осуществлении данной деятельности СГСПУ применяет следующие методы для реализации запланированных мероприятий:

- мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей;
- внутренние аудиты;
- мониторинг и измерение процессов (оценка результативности процессов СМК, оценка результативности СМК в целом).

9.1.9. В СГСПУ применяется статистический метод для оценки результативности СМК в целом. До тех пор, пока результаты проверок на разных этапах процесса находятся в пределах определенного допустимого диапазона, считается, что система находится под контролем. Результаты применения данного статистического метода отражаются в ежегодном отчете ПРК по результативности СМК СГСПУ.

## 9.2. Удовлетворенность потребителей

9.2.1. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей базируются на основе анализа информации, полученной по результатам анкетирования (опроса) потребителей.

9.2.2. На основании данных исследований, результатов выполнения плана по анализу удовлетворенности потребителей СГСПУ владельцы процессов составляют для ректора СГСПУ отчеты по каждому проведенному исследованию (в произвольной форме), а также итоговый отчет по выполнению плана по анализу удовлетворенности потребителей СГСПУ (в свободной форме).

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

9.2.3. Копии отчетов направляются ПРК, который использует данную информацию для составления ежегодного отчета ПРК о функционировании СМК.

### 9.3. Внутренний аудит

В СГСПУ проводятся внутренние аудиты через запланированные интервалы времени (но не реже, чем 1 раз в учебный год) с целью установления того, что СМК:

- соответствует требованиям ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и требованиям к СМК, установленным в СГСПУ;
- результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Более подробно порядок проведения внутреннего аудита описан в процедуре СГСПУ-ПРЦ-9.2 «Внутренние проверки».

### 9.4. Мониторинг и измерение процессов

9.4.1. Мониторинг процессов СМК необходим для оценки результативности СМК и её влияния на работу СГСПУ. Для того чтобы сделать выводы о результативности СМК, необходимо сначала определить результативность каждого процесса, а потом проанализировать и обобщить полученные результаты. В СГСПУ применяются следующие методы мониторинга процессов СМК:

- проведение внутренних и внешних аудитов (проверок);
- анализ запланированных и выполненных корректирующих действий;
- анализ результативности процессов и уровней их совершенства;
- проведение самооценки деятельности СГСПУ.

9.4.2. По результатам проверок могут быть обнаружены несоответствия (наблюдения) и разрабатываться корректирующие действия, направленные на дальнейшее повышение результативности процесса.

9.4.3. Результативность процесса определяется тем, насколько полно деятельность по реализации процесса соответствует системе показателей результативности процесса.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

9.4.4. Результативность процессов СМК ежегодно оценивается ПРК, руководителями процессов СМК, членами секции менеджмента качества образования УМС, аудиторами в соответствии с уровнями совершенства (описание уровней совершенства каждого процесса СГСПУ приведено в спецификациях процессов; на отдельные процессы – в настоящем РК), а также в соответствии с отчетом-анкетой руководителя процесса СМК. Показатели результативности процессов СМК ежегодно пересматриваются в соответствии с изменениями в локальных актах СГСПУ, а также в соответствии с внешними запросами. Данные о результативности процессов СМК включаются в отчет ПРК по анализу СМК.

9.4.5. После определения результативности процессов СМК руководство проводит их оценку по принципу: процесс функционирует нерезультативно и требует вмешательства высшего руководства, если не отвечает больше, чем 60 % показателей результативности.

#### 9.5. Мониторинг и измерение продукции

9.5.1. СГСПУ осуществляет мониторинг и измеряет характеристики продукции СГСПУ с целью проверки соблюдения требований к ней. Это осуществляется на соответствующих стадиях процесса выпуска продукции СГСПУ согласно запланированным мероприятиям. Свидетельства соответствия критериям приемки поддерживаются в рабочем состоянии. Документированная информация, указывающая лицо, санкционировавшее выпуск продукции СГСПУ, поставленной потребителю (см. описание основных процессов с кодом ПРО).

9.5.2. Выпуск продукции СГСПУ не осуществляется, пока не будут удовлетворительно завершены все запланированные мероприятия, если иное не утверждено соответствующим уполномоченным или, где это применимо, потребителем.

#### 9.6. Управление несоответствующими результатами процессов

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

СГСПУ обеспечивает управление и идентификацию продукции СГСПУ, которая не соответствует требованиям, с целью предотвращения ее непреднамеренного использования или поставки потребителю. В СГСПУ разработана документированная процедура СГСПУ-ПРЦ-8.7 для определения средств управления, ответственности и полномочий для работы с несоответствующей продукцией СГСПУ.

#### 9.7. Анализ данных

9.7.1. В СГСПУ установлены, собираются и анализируются данные с целью демонстрации пригодности и результативности функционирования СМК, а также оценки возможности для осуществления постоянного улучшения СМК.

9.7.2. Данными для анализа служат, но этим не ограничиваются:

- информация об удовлетворенности потребителей;
- соответствие продукции СГСПУ требованиям потребителей, международным и национальным требованиям;
- характеристики процессов и продукции СГСПУ, возможность проведения корректирующих действий;
- информация по поставщикам.

9.7.3. Результаты анализа данных обсуждаются на совещаниях руководителей процессов СМК и учитываются при проведении анализа СМК высшим руководством СГСПУ.

#### 9.8. Анализ со стороны руководства

9.8.1. С целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК высшим руководством СГСПУ ежегодно проводится анализ СМК.

9.8.2. Источником информации для анализа СМК руководством является отчет ПРК, который содержит следующую информацию:

- а) результаты аудитов (проверок);
- б) обратная связь от потребителей;

|                                                                                   |                                                       |                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | Система менеджмента качества. Руководство по качеству |                                                     |                 |

- в) функционирование процессов и соответствие продукции;
- г) статус корректирующих действий;
- д) последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства;
- е) изменения, которые могли бы повлиять на СМК;
- ж) рекомендации по улучшению;
- з) прочие данные по п.5. «Лидерство», п.7 «Поддерживающая (обеспечивающая) деятельность», п.8 «Производственная деятельность», п.9 «Оценивание деятельности» РК СГСПУ.

Итоговая оценка результативности функционирования СМК устанавливается ректором СГСПУ и оформляется в виде итогового листа.

Подробнее порядок и правила проведения анализа СМК со стороны руководства и принятия решений руководством по ее непрерывному улучшению, а также форма отчета ПРК, итоговый лист оценки результативности функционирования СМК представлены в документированной процедуре СГСПУ-ПРЦ-9.3 «Анализ СМК со стороны руководства» и утверждена ректором СГСПУ.

9.8.3. Настоящий Процесс ПРВ-9 «Оценка результатов деятельности» входит в перечень процессов СМК, подлежащих мониторингу в рамках ежегодной процедуры проведения самооценки деятельности СГСПУ. Экспертным путем определяется уровень совершенства настоящего процесса посредством перевода качественных характеристик процесса в количественные (по 10 балльной шкале) в соответствии с таблицей 1, рекомендованной Минобрнауки России как типовая модель совершенства процесса СМК вуза.

Таблица 1. Уровни совершенства процесса «Личное участие руководства в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования СМК».

| № уровня | Описание уровней совершенства составляющих модели                    | Шкала оценки |
|----------|----------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | Руководство вуза уделяет внимание контролю качества образовательного | 1            |

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br><b>Минобрнауки России</b>                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   | процесса и научной деятельности, который осуществляется на базе функциональных принципов и методов управления соответствующими структурными подразделениями.                                                                                                                                                                                            | 2  |
| 2 | Наряду с применением функциональных принципов управления, руководство осознало важность работ по внедрению современных принципов и методов менеджмента качества и осуществляет вовлечение персонала вуза в эту работу. Вопросы, связанные с менеджментом качества, периодически рассматриваются на заседаниях Ученых советов СГСПУ и факультетов.       | 3  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4  |
| 3 | Руководство демонстрирует свою приверженность вопросам качества и инициирует конкретные действия для построения и внедрения СМК. Для этой работы выделяются финансовые и материальные ресурсы. Руководство является инициатором разработки и обсуждения Политики в области качества и Целей в области качества.                                         | 5  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 6  |
| 4 | Руководство является лидером в вопросах качества. Для построения СМК выделяются достаточные финансовые и материальные ресурсы. Руководство вуза систематически проводит анализ СМК и предпринимает необходимые корректирующие действия для ее улучшения. Результаты сравниваются с результатами аналогичных вузов и обсуждаются на Ученом совете СГСПУ. | 7  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8  |
| 5 | Руководство является неоспоримым лидером в вопросах качества. Для поддержания и постоянного развития СМК выделяются достаточные финансовые и материальные ресурсы. Руководство систематически проводит анализ состояния СМК и предпринимает меры для постоянного его улучшения. Результаты сравниваются с ведущими вузами в стране и за рубежом.        | 9  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10 |

## 10. Улучшение

Приведенное ниже текстовое описание представляет собой вспомогательный процесс СМК СГСПУ. Данный процесс обозначается ПРВ-10 и описывает десятый раздел ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Улучшение».

Настоящий процесс ПРВ-10 входит в перечень процессов СМК, подлежащих мониторингу в рамках ежегодной процедуры проведения самооценки деятельности СГСПУ. Экспертным путем определяется уровень совершенства настоящего процесса посредством перевода качественных характеристик процесса в количественные (по 10 балльной шкале) в соответствии с таблицами 2.1 – 2.4, рекомендованными Минобрнауки России как типовая модель совершенства процесса СМК вуза.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br><b>Минобрнауки России</b>                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

Таблица 2.1 «Уровни совершенства деятельности по построению, поддержанию и развитию системы измерений и мониторинга процессов СМК вуза»

| № уровня | Описание уровней совершенства составляющих модели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Шкала оценки |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | В вузе осуществляется измерение и мониторинг лишь некоторых процессов. Решения принимаются в случае возникновения существенных несоответствий внутренним нормам или рекомендациям. Комплексной системы измерений и мониторинга всех процессов не существует.                                                                                                                                                                                                                                              | 1            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2            |
| 2        | В вузе начата разработка комплексной системы измерений и мониторинга всех основных процессов. По некоторым процессам определены измеряемые показатели (характеристики), методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга различных процессов.                                                                                                                                                                                                     | 3            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4            |
| 3        | В вузе разработана и внедряется комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает большую часть основных процессов. По этим процессам определены измеряемые показатели и методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты периодически анализируются и предпринимаются корректирующие действия.                                                                                                    | 5            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6            |
| 4        | В вузе разработана и внедрена комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает все основные процессы. По всем процессам определены измеряемые показатели и методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты периодически анализируются и предпринимаются корректирующие действия. Результаты сравниваются с результатами аналогичных вузов.                                                       | 7            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 8            |
| 5        | В вузе функционирует комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает все основные процессы. По всем процессам определены измеряемые показатели и методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты постоянно анализируются, сравниваются с результатами ведущих вузов в стране и за рубежом, предпринимаются корректирующие действия. Система измерений и мониторинга постоянно совершенствуется. | 9            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10           |

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br><b>Минобрнауки России</b>                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

Таблица 2.2 «Уровни совершенства деятельности по внутренним аудитам (проверкам) и самооценке вуза»

| № уровня | Описание уровней совершенства составляющих модели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Шкала оценки |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | Проверки деятельности отдельных подразделений проводятся эпизодически и не планируются. Программы проверки и методики оценивания отсутствуют. Систематической работы по проведению внутренних аудитов и самооценки не проводится.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2            |
| 2        | В вузе разрабатывается план регулярного проведения аудитов (проверок) и самооценки всех подразделений и процессов, соответствующая документированная процедура, регламентирующая этот процесс, а также чек-листы для внутренних аудитов и формы для проведения самооценки. Начата подготовка специалистов из персонала вуза для организации и проведения аудитов и самооценки.                                                                                                                                                                                   | 3            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4            |
| 3        | В вузе разработан и внедряется план регулярного проведения аудитов (проверок) и самооценки. Периодически проводятся аудиты отдельных подразделений и процессов на основе разработанной документированной процедуры. Подготовлены и сформированы группы внутренних аудиторов и специалистов по самооценке. Результаты проведенных аудитов анализируются руководством, на основе чего предпринимаются соответствующие корректирующие действия по улучшению. Эпизодически проводится самооценка отдельных подразделений и процессов.                                | 5            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6            |
| 4        | В вузе реализуется разработанный план регулярного проведения аудитов (проверок) большинства подразделений и процессов на основе разработанной документированной процедуры. Подготовлены и сформированы группы внутренних аудиторов и специалистов по самооценке. Результаты аудитов регулярно анализируются руководством, на основе чего предпринимаются соответствующие корректирующие действия по улучшению. Регулярно проводится самооценка отдельных подразделений и процессов по комплексным методикам. Результаты сравниваются с опытом аналогичных вузов. | 7            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 8            |
| 5        | В вузе реализуется разработанный план регулярного проведения аудитов (проверок) всех подразделений и процессов на основе разработанной документированной процедуры. Подготовлены и сформированы группы аудиторов. Результаты аудитов постоянно анализируются руководством, на основе чего предпринимаются соответствующие корректирующие действия по улучшению. Система проведения аудитов непрерывно совершенствуется. Регулярно проводится самооценка всех подразделений и процессов. Результаты сравниваются с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом.    | 9            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10           |

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br><b>Минобрнауки России</b>                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

Таблица 2.3 «Уровни совершенства деятельности по постоянному улучшению, корректирующим действиям»

| № уровня | Описание уровней совершенства составляющих модели                                                                                                                                                                                                                                                                               | Шкала оценки |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | Проблемы и несоответствия, возникающие в процессе работы, устраняются по мере их возникновения. Процедуры действий в случае возникновения несоответствий не документированы. Анализ причин, вызвавших проблемы и несоответствия, не проводится. Системы корректирующих действий нет.                                            | 1            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2            |
| 2        | В вузе начата работа по созданию системы корректирующих действий, предусматривающая необходимые действия в случае возникновения несоответствий в работе и на основе анализа их причин. Проводится анализ возникающих проблем и несоответствий и их причин.                                                                      | 3            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4            |
| 3        | В вузе разработана и документирована система корректирующих действий в случае возникновения проблем и несоответствий, предусматривающая анализ их причин и меры по предотвращению повторений, охватывающая некоторые наиболее важные процессы. Проводится анализ возможных потенциальных проблем и несоответствий и их причин.  | 5            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6            |
| 4        | Документированная система корректирующих действий охватывает все основные процессы вуза и периодически пересматривается. Ведется систематическая работа по улучшению деятельности по основным направлениям.                                                                                                                     | 7            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8            |
| 5        | В вузе действует документированная система корректирующих действий, охватывающая все основные процессы. Соответствующие документированные процедуры периодически пересматриваются и совершенствуются. Постоянно проводится анализ деятельности вуза по всем направлениям и определяются пути улучшения всех основных процессов. | 9            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10           |

Таблица 2.4 «Уровни совершенства деятельности по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителей»

| № уровня | Описание уровней совершенства составляющих модели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Шкала оценки |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется эпизодически. Имеются некоторые данные об удовлетворенности потребителей. Специальной систематической работы не проводится.                                                                                                                                                                                            | 1            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2            |
| 2        | Организовано подразделение, ответственное за сбор информации об удовлетворенности потребителей. Определены показатели степени удовлетворенности потребителей. Разрабатывается методология оценки удовлетворенности, включая процедуры сбора и анализа информации и формы анкет. Выборочно проводится сбор информации, например, путем проведения анкетирования или опросов. | 3            |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4            |
| 3        | Разработана методология оценки удовлетворенности потребителей. Установлены измеряемые цели по степени удовлетворенности                                                                                                                                                                                                                                                     | 5            |

|                                                                                   |                                                       |                                       |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------|
|  | СГСПУ<br>Минобрнауки России                           | ISO 9001:2015<br>ГОСТ Р ИСО 9001:2015 | СГСПУ-<br>РК |
|                                                                                   | Система менеджмента качества. Руководство по качеству |                                       |              |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   | потребителей. Процедуры сбора и анализа информации документированы. Существует процесс регулярного сбора и анализа информации, отражающей динамику удовлетворенности, например, путем проведения анкетирования или опросов, семинаров, личных встреч руководства с потребителями.                                                                                                                                                                                                                         | 6  |
| 4 | Измеряемые цели по степени удовлетворенности потребителей оцениваются и пересматриваются. Систематически сравнивается степень удовлетворенности потребителей с поставленными целями, с данными аналогичных вузов и документируются. Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности потребителей постоянно корректируются, совершенствуются и сравниваются с подходами, применяемыми в других вузах.                                                                                            | 7  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 8  |
| 5 | Методология сбора и анализа информации об удовлетворенности потребителей непрерывно совершенствуется, оценивается ее эффективность. Конкретные цели и текущая информация, относящиеся к степени удовлетворенности потребителей, доводятся и разъясняются персоналу вуза. Процесс сбора и анализа информации об удовлетворенности потребителей автоматизируется на основе использования современных информационно-коммуникационных технологий и сравнивается с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом. | 9  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10 |

#### 10.1. Постоянное улучшение

10.1.1. Персонал СГСПУ участвует в постоянном повышении результативности СМК с целью обеспечения стабильного экономического роста СГСПУ и повышения удовлетворенности потребителей.

10.1.2. Улучшение СМК проводится постоянно на базе систематического анализа ее функционирования, а также требований потребителей к качеству выпускаемой продукции СГСПУ.

10.1.3. Улучшение СМК осуществляется посредством использования следующих инструментов:

- Политики и Целей в области качества;
- анализа СМК со стороны руководства;
- анализа данных о процессах;
- анализа несоответствий;
- реализации корректирующих действий;
- внутренних и внешних аудитов СМК.

10.1.4. Области улучшения могут быть:

- методология выпуска продукции СГСПУ;

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br><b>Минобрнауки России</b>                    | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

- оптимизация ресурсов;
- повышение квалификации персонала;
- инфраструктура и производственная среда;
- другие области, связанные с деятельностью СГСПУ.

#### 10.1.5. Корректирующие действия

В СГСПУ предпринимаются корректирующие действия с целью устранения причин обнаруженных несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Корректирующие действия должны быть адекватными последствиям выявленных несоответствий.

В СГСПУ разработана документированная процедура СГСПУ-ПРЦ-8.7 «Управление несоответствующими результатами процессов. Корректирующие действия» для определения требований к:

- анализу несоответствий (включая жалобы потребителей);
- определению причин несоответствий;
- оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- определению и осуществлению необходимых действий;
- записям результатов предпринятых действий;
- анализу результативности предпринятых корректирующих действий.

|                                                                                   |                                                              |                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-</b><br><b>РК</b> |
|                                                                                   | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                            |

Приложение № 1  
к Руководству по качеству СГСПУ,  
утвержденному приказом СГСПУ  
от 17.05.2018 № 01-06-02-26

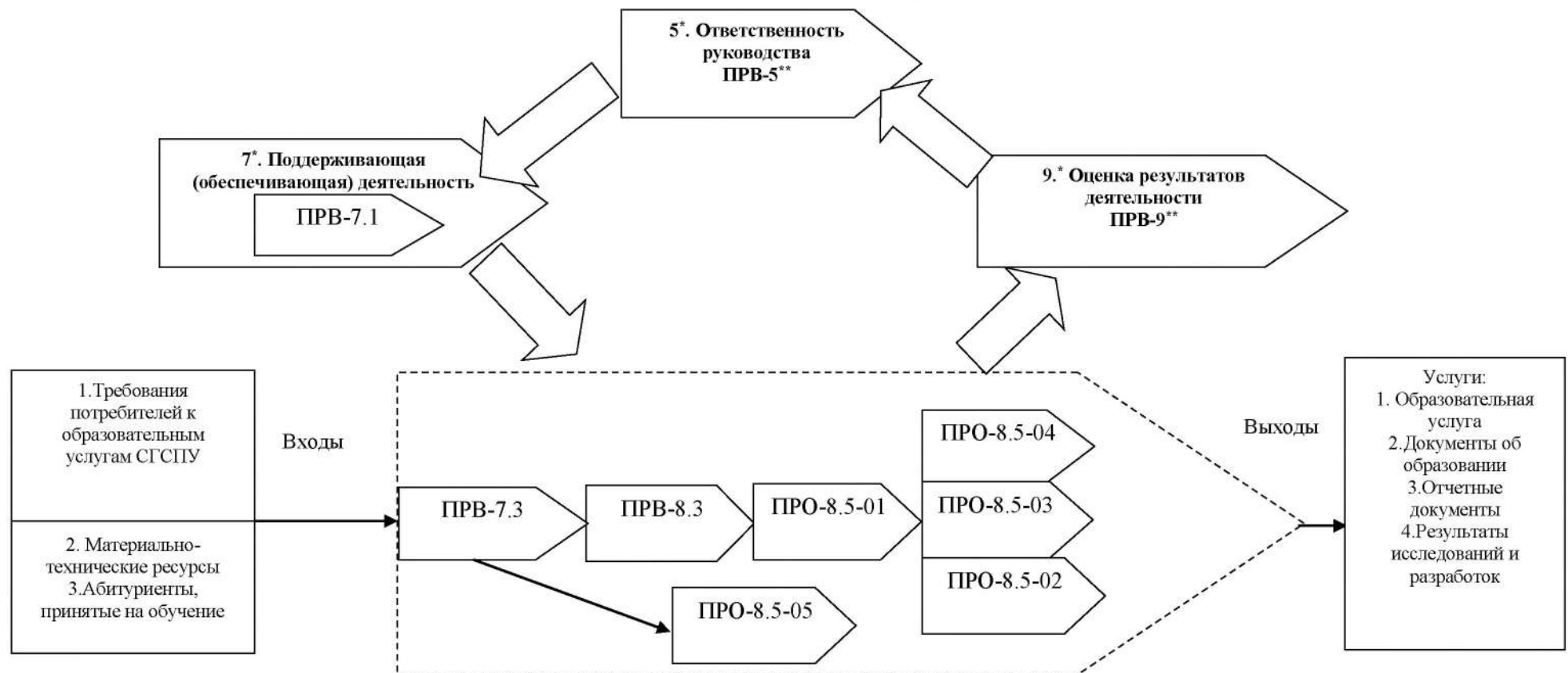
### Перечень процессов СМК СГСПУ

| Код процесса<br>ГОСТ Р ИСО<br>9001:2015 | Наименование                                                                                                                                                                | Ссылка на<br>документированную<br>информацию СМК СГСПУ |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ПРВ-5                                   | «Ответственность руководства»                                                                                                                                               | Руководство по качеству, п.5.4                         |
| ПРВ-7.1                                 | «Организация административно-хозяйственной деятельности»                                                                                                                    | СГСПУ-СП-ПРВ-7.1                                       |
| ПРВ-7.3                                 | «Организация маркетинговой деятельности»                                                                                                                                    | СГСПУ-СП-ПРВ-7.3                                       |
| ПРВ-8.3                                 | «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры» | СГСПУ-СП-ПРВ-8.3                                       |
| ПРО-8.5-01                              | «Организация довузовской подготовки и приема студентов»                                                                                                                     | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-01                                    |
| ПРО-8.5-02                              | «Управление воспитательной и социальной работой с обучающимися»                                                                                                             | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-02                                    |
| ПРО-8.5-03                              | «Организация реализации основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры»      | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-03                                    |
| ПРО-8.5-04                              | «Управление научно-исследовательской деятельностью»                                                                                                                         | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-04                                    |
| ПРО-8.5-05                              | «Проектирование дополнительных образовательных программ и реализация учебного процесса по ним»                                                                              | СГСПУ-СП-ПРО-8.5-05                                    |
| ПРВ-9                                   | «Оценка результатов деятельности»                                                                                                                                           | СГСПУ-СП-ПРВ-9                                         |

|  |                                                       |                                              |                 |
|--|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                    | <b>ISO 9001:2015</b><br>ГОСТ Р ИСО 9001:2015 | <b>СГСПУ-РК</b> |
|  | Система менеджмента качества. Руководство по качеству |                                              |                 |

Приложение № 2  
к Руководству по качеству СГСПУ, утвержденному  
приказом СГСПУ от 17.05.2018 № 01-06-02-26

### Схема взаимодействия процессов СМК



Примечания:  
\*\*-код процесса

|  |                                                              |                                                     |                 |
|--|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                           | <b>ISO 9001:2015</b><br><b>ГОСТ Р ИСО 9001:2015</b> | <b>СГСПУ-РК</b> |
|  | <b>Система менеджмента качества. Руководство по качеству</b> |                                                     |                 |

Приложение № 3  
к Руководству по качеству СГСПУ,  
утвержденному приказом СГСПУ  
от 17.05.2018 № 01-06-02-26

Матрица распределения ответственности за результативность процессов СМК

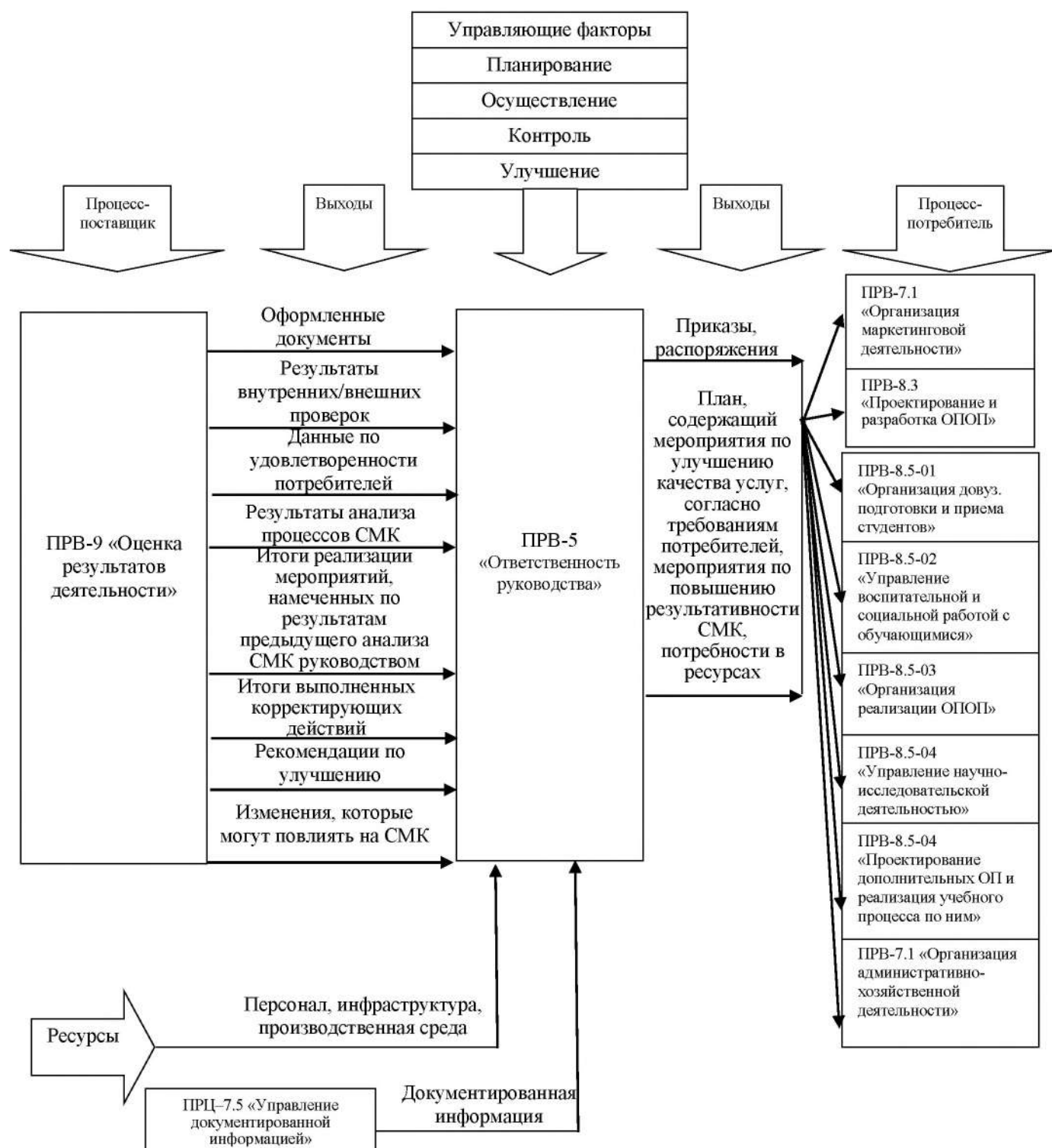
| Процессы СМК                                                                                                                                                                        | Должностные лица         |                                                                |                                                                                                |                                              |                                                              |                                                            |                                                  |                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                     | Ректор                   | Проректор по учебно-методической работе и качеству образования | Проректор по дополнительному образованию, профориентационной работе и связям с общественностью | Проректор по научно-исследовательской работе | Проректор по экономике и управлению имущественным комплексом | Начальник управления по воспитательной и социальной работе | Начальник отдела рекламы, инноваций и маркетинга | Представитель руководства по качеству |
| ПРВ-5 «Ответственность руководства»                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> |                                                                |                                                                                                |                                              |                                                              |                                                            |                                                  |                                       |
| ПРВ-7.1 «Организация административно-хозяйственной деятельности»                                                                                                                    |                          |                                                                |                                                                                                |                                              | <input type="checkbox"/>                                     |                                                            |                                                  |                                       |
| ПРВ-7.3 «Организация маркетинговой деятельности»                                                                                                                                    |                          |                                                                |                                                                                                |                                              |                                                              |                                                            | <input type="checkbox"/>                         |                                       |
| ПРВ-8.3 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры» |                          | <input type="checkbox"/>                                       |                                                                                                |                                              |                                                              |                                                            |                                                  |                                       |
| ПРО-8.5-01 «Организация довузовской подготовки и приема студентов»                                                                                                                  |                          |                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                       |                                              |                                                              |                                                            |                                                  |                                       |
| ПРО-8.5-02 «Управление воспитательной и социальной работой с обучающимися»                                                                                                          |                          |                                                                |                                                                                                |                                              |                                                              | <input type="checkbox"/>                                   |                                                  |                                       |
| ПРО-8.5-03 «Организация реализации основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры»   |                          | <input type="checkbox"/>                                       |                                                                                                |                                              |                                                              |                                                            |                                                  |                                       |



|                                                                                   |                                                       |                                              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                    | <b>ISO 9001:2015</b><br>ГОСТ Р ИСО 9001:2015 | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | Система менеджмента качества. Руководство по качеству |                                              |                 |

Приложение № 4  
к Руководству по качеству СГСПУ, утвержденному  
приказом СГСПУ от 17.05.2018 № 01-06-02-26

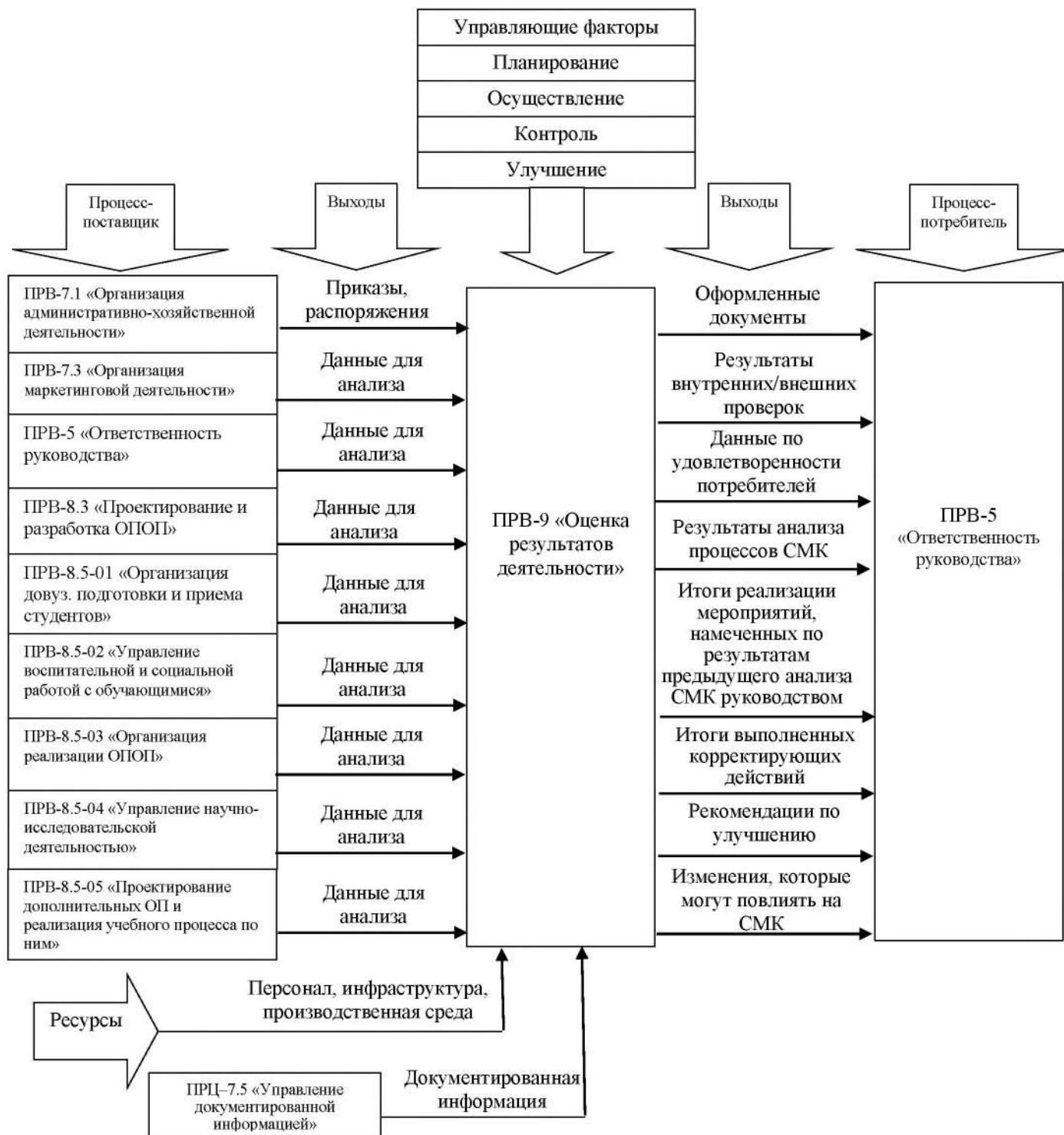
Модель вспомогательного процесса ПРВ-5 «Ответственность руководства»  
Руководитель процесса: ректор



|                                                                                   |                                                       |                                              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>СГСПУ</b><br>Минобрнауки России                    | <b>ISO 9001:2015</b><br>ГОСТ Р ИСО 9001:2015 | <b>СГСПУ-РК</b> |
|                                                                                   | Система менеджмента качества. Руководство по качеству |                                              |                 |

Приложение № 5  
к Руководству по качеству СГСПУ, утвержденному  
приказом СГСПУ от 17.05.2018 № 01-06-02-26

**Модель процесса ПРВ-9 «Оценка результатов деятельности»**  
Руководитель процесса: представитель руководства по качеству



[illegible]