	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации	
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования	
	«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»	
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
РК	Руководство по качеству	СМК-РК-2014



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВПО СПбГАУ

профессор В.А. Ефимов

*В.А. Ефимов*

2014 г.

Рассмотрено на заседании

Ученого совета СПбГАУ

« 1 » июля 2014 г. протокол № 4

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

# РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК-РК-2014

Версия 1.0

(Справочник)

Дата введения

« 1 » сентября 2014г.

Санкт-Петербург

2014

	Должность	Фамилия / подпись	Дата
Разработали	Начальник ОМКО	Н.Н. Андреева	<i>12.03.14</i>
	Специалист по УМР	Ю.С. Сурова	<i>12.03.14</i>
Проверил	Проректор по учебной работе	А.О. Туфанов	<i>18.03.14</i>
Версия: 1.0			Стр. 1 из 74

## ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАНО отделом менеджмента качества образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

2 РАССМОТРЕНО на заседании Ученого совета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет» от «1» июля 2014 г, протокол № 7

3 ВЕРСИЯ 1.0

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
Сведения об образовательном учреждении .....	7
1 Область применения .....	8
2 Нормативные ссылки .....	9
3 Термины, определения и сокращения, используемые в документе.....	10
4 Система менеджмента качества.....	13
4.1 Модель системы менеджмента качества.....	13
4.2 Требования к документации .....	17
3.2.1 Общие положения.....	17
3.2.2 Управление документацией СМК.....	23
3.2.3 Управление записями и данными по качеству .....	24
5 Деятельность руководства в СМК.....	27
5.1 Ответственность руководства университета .....	27
5.2 Ориентация на потребителя.....	28
5.3 Политика в области качества.....	29
5.4 Планирование .....	30
5.4.1 Цели в области качества.....	30
5.4.2 Планирование СМК .....	31
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	32
5.5.1 Распределение ответственности и полномочий в СМК.....	32
5.5.2 Представитель руководства по качеству .....	39
5.5.3 Руководители процессов СМК .....	40
5.5.4 Внутренний обмен информацией.....	41
5.6 Анализ со стороны руководства.....	41
5.6.1 Общие требования .....	41
5.6.2 Входные данные для анализа.....	42
5.6.3 Выходные данные анализа .....	43

6	Менеджмент ресурсов.....	44
6.1	Обеспечение ресурсами .....	44
6.2	Человеческие ресурсы.....	45
6.2.1	Общие положения.....	45
6.2.2	Компетентность, осведомленность и подготовка.....	46
6.3	Инфраструктура .....	47
6.4	Информационные ресурсы .....	47
6.5	Управление образовательной средой .....	48
6.6	Редакционно-издательская деятельность.....	48
6.7	Библиотечное и информационное обслуживание.....	49
6.8	Закупки.....	50
6.9	Производственная среда .....	51
6.10	Социальная поддержка обучающихся и сотрудников.....	52
7	Процессы жизненного цикла продукции.....	53
7.1	Процессы, связанные с потребителями.....	53
7.1.1	Маркетинг .....	53
7.1.2	Управление образовательными программами и квалификациями. 54	
7.1.2.1	Проектирование и разработка образовательных программ.. ....	54
7.1.2.2	Проектирование программ дополнительного профессионального образования.....	55
7.2	Процессы создания ценности для потребителя.....	55
7.2.1	Довузовская подготовка .....	55
7.2.2	Прием студентов .....	55
7.2.3	Реализация образовательных программ .....	56
7.2.4	Реализация программ дополнительного профессионального образования.....	56
7.2.5	Подготовка кадров высшей квалификации по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре и докторантуре ..	56
7.2.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися .....	57

7.2.7	Научные исследования и разработки.....	57
7.2.8	Инновационная деятельность .....	57
7.2.9	Международная деятельность .....	58
8	Деятельность по измерению, анализу и улучшению.....	59
8.1	Общие положения.....	59
8.2	Мониторинг и измерение.....	60
8.2.1	Удовлетворенность потребителей.....	60
8.2.2	Внутренние проверки (аудиты) СМК .....	62
8.2.3	Измерение и анализ характеристик процессов .....	63
8.2.4	Измерение и анализ характеристик образовательных услуг.....	64
8.2.5	Самооценка в сравнении с другими ОУ .....	65
8.3	Управление несоответствиями .....	66
8.4	Улучшения.....	67
8.4.1	Планируемые улучшения СМК.....	67
8.4.2	Корректирующие и предупреждающие действия .....	68
9	Информирование общества.....	69
9.1	Общественная роль Университета.....	69
9.2	Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки.....	70
9.3	Публикации о достижениях выпускников и студентов.....	70
9.4	Публикации о планах и достижениях.....	71
	Лист согласования.....	72
	Приложение А Перечень документации СМК СПбГАУ .....	73

## ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ представляет собой Руководство по качеству (РК) государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет» (далее – Университет).

РК является обобщающим документом системы менеджмента качества образования (СМК) в Университете и устанавливает основные требования к процессам СМК, составу и структуре документации СМК, определяет распределение полномочий и ответственности за процессы СМК.

Руководство по качеству Университета разработано с учетом требований следующих документов:

- 1 ГОСТ Р ИСО 9001:2011 Системы менеджмента качества. Требования;
- 2 Типовая модель СМК ОУ, рекомендованная Рособрнадзором к внедрению в вузах;
- 3 «Стандарты и рекомендации гарантии качества высшего образования в европейском регионе» (ENQA).

Настоящий документ предназначен быть справочником по системе менеджмента качества для высшего руководства университета, менеджеров всех уровней, работников университета, а также всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

Периодическая проверка актуальности Руководства по качеству Университета осуществляется не реже одного раза в год начальником отдела менеджмента качества образования под руководством проректора по учебной работе – ответственного за качество образования.

Настоящее Руководство является собственностью ФГБОУ ВПО СПбГАУ и не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено сторонними организациями без письменного разрешения ректора Университета.

## СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Санкт-Петербургский государственный аграрный университет является старейшим аграрным вузом страны и крупнейшим многопрофильным образовательным учреждением Северо-Западного региона, осуществляющим подготовку специалистов для АПК и смежных с ним отраслей экономики.

За свою более чем столетнюю историю он превратился в один из крупнейших научно-образовательных комплексов страны.

Санкт-Петербургский государственный аграрный университет был образован из Санкт-Петербургских сельскохозяйственных курсов, открытых 1 октября 1906 г., Стебутовских женских сельскохозяйственных курсов, открытых 8 сентября 1904 г. и Агрономических курсов, открытых в 1908 г. Настоящее наименование – Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, и организационно-правовую форму – Государственное образовательное учреждение, вуз получил в 1997 г.

В настоящее время статус университета и официальное наименование: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Место нахождения Университета:

196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, 2 лит.

А.

ФГБОУ ВПО СПбГАУ имеет лицензию на осуществление образовательной деятельности – серия ААА №002637. В 2012 году Университет прошел процедуру государственной аккредитации (свидетельство – серия 90А01 №0000165 сроком до 20.07.2015).

## 1 Область применения

Система менеджмента качества, описанная в настоящем РК, распространяется на ведение образовательной деятельности в сфере бакалавриата, подготовки специалистов или магистратуры, подготовки кадров высшей квалификации по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре и докторантуре и дополнительного профессионального образования, проведение научных исследований, предоставление образовательных услуг.

СМК Университета распространяется на следующие основные процессы и виды деятельности:

- процессы деятельности руководства по управлению качеством в Университете;
- процессы обеспечения ресурсами;
- процессы жизненного цикла продукции;
- процессы измерения, анализа и улучшения.

Область действия СМК охватывает все филиалы, институты, факультеты, кафедры и структурные подразделения, входящие в организационную структуру Университета.

Положения настоящего РК подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях и службах Университета.

Основными видами продукции Университета являются образовательная услуга, научные исследования и разработки.



## 2 Нормативные ссылки

2.1 Федеральный закон об образовании в Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ.

2.2 Стандарты и рекомендации гарантии качества высшего образования в европейском регионе (Стандарты и рекомендации ENQA).

2.3 ГОСТ Р ИСО 9000:2011 Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь.

2.4 ГОСТ Р ИСО 9001:2011 Системы менеджмента качества. Требования.

2.5 ГОСТ Р ИСО 9004:2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

2.6 ГОСТ Р ИСО 19011:2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

2.7 Устав ФГБОУ ВПО СПбГАУ.

2.8 Методические рекомендации по внедрению Типовой модели СМК в ОУ.

2.9 Локальные акты и нормативные документы ФГБОУ ВПО СПбГАУ.

### 3 Термины, определения и сокращения, используемые в документе

**Верификация** – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**Документированная процедура** – процедура, которая разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

**Запись** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

**Несоответствие** – невыполненные требования (потребности или ожидания, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными).

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

**Образовательная услуга** – процесс обучения, т.е. повышение уровня знаний, навыков, воспитание жизненных позиций и ценностей у обучающихся на основе имеющихся в университете условий и ресурсов.

**Политика в области качества** – общие намерения и направление деятельности университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ректором).

**Постоянное улучшение** – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования потребителей.

**Потребитель** – физическое лицо или организация, которым предоставляется образовательная услуга.

**Процедура** – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих

видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

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

**Руководитель процесса** – должностное лицо, являющееся «хозяином», «собственником» процесса; лицо, ответственное за перспективное планирование, ресурсное обеспечение, анализ и эффективность процесса.

**Система менеджмента качества ОУ** – система для разработки политики и целей гарантий качества образования, достижения этих целей для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**Типовая модель СМК ОУ** – упорядоченная совокупность рекомендаций, которые могут применяться для общего руководства ОУ с целью гарантии качества образования (рекомендована Рособнадзором).

**Цели в области качества** – то, чего добиваются или к чему стремятся, чтобы выполнить все требования потребителей.

**Ценность** – поддерживаемая руководством система принципов и понятий (что такое хорошо, что такое плохо), мобилизующая и вовлекающая всех работников в реализацию миссии на пути к видению.

**Эффективность** – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Другие термины и определения, используемые в данном РК, соответствуют ГОСТ Р ИСО 9001:2011.

Сокращения, используемые по тексту:

- **Университет** – Санкт-Петербургский государственный аграрный университет;
- **ENQA** – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании;
- **ФГОС** – федеральный государственный образовательный стандарт;

- **ДП** – документированная процедура;
- **ИК** – информационная карта;
- **СМК** – система менеджмента качества;
- **РК** – руководство по качеству;
- **ОМКО** – отдел менеджмента качества образования;
- **ОУ** – образовательное учреждение;
- **СТО** – стандарт организации;
- **ОП** – образовательная программа;
- **ОСП** – обособленное структурное подразделение.

## 4 Система менеджмента качества

### 4.1 Модель системы менеджмента качества

В Университете внедрена модель системы менеджмента качества разработанная на основе процессного подхода (рис. 4.1).

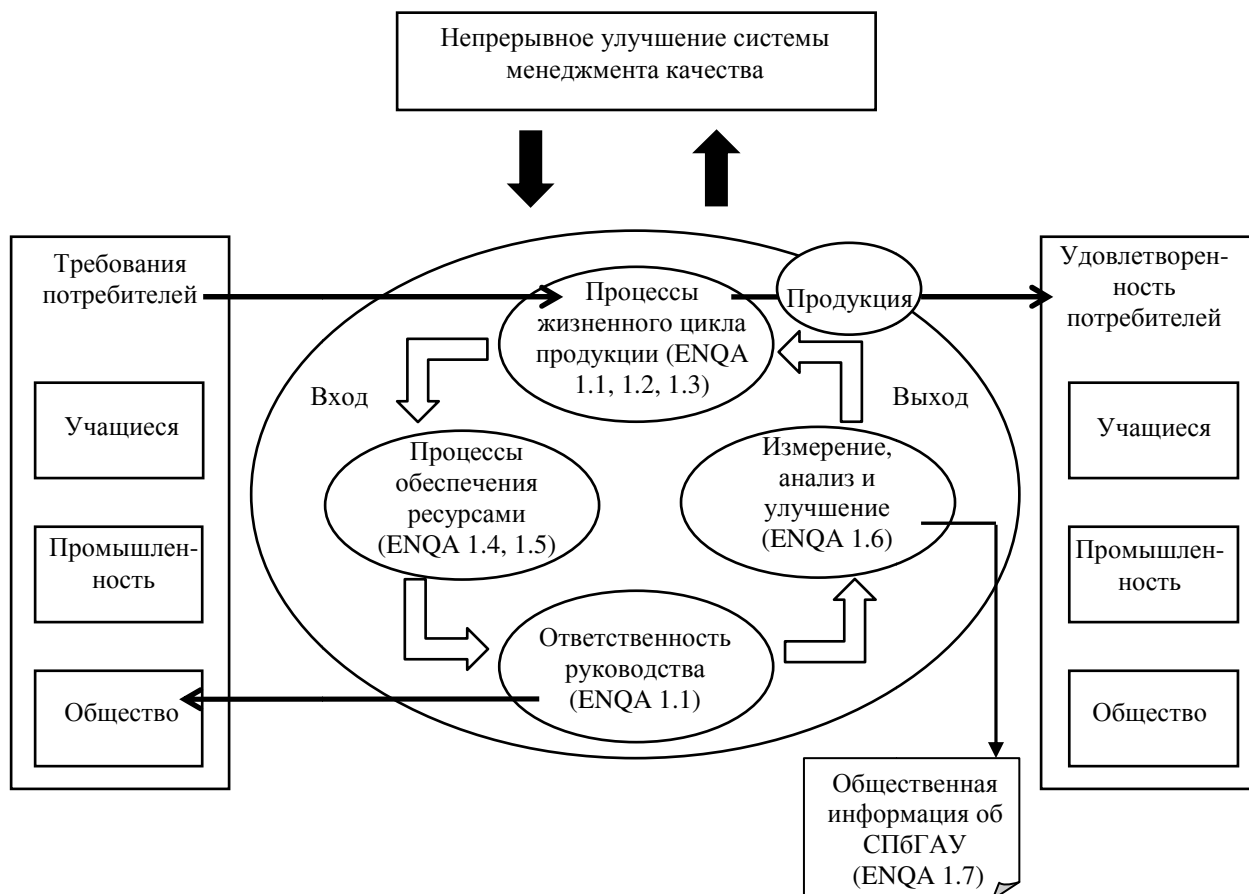


Рис. 4.1. Модель системы менеджмента качества СПбГАУ

Она базируется на принципах менеджмента качества, установленных в ГОСТ Р ИСО 9001:2011, требованиях «Стандартов и рекомендаций ENQA (1.1-1.7)». Реализация требований стандартов и директив ENQA осуществляется в соответствии с СК-ДП-4.1/01-2013 «Положением о внутривузовской системе гарантии качества специалистов ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет».

Данная модель показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для

системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантии качества.

Реализованная модель направлена на постоянное повышение качества образовательной, научно-исследовательской и других видов деятельности Университета, а также обеспечение уверенности в том, что качество предоставляемых услуг соответствует требованиям различных категорий потребителей.

В том случае, когда положения СМК затрагивают области, которые регламентируются требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, органов лицензирования и аккредитации, необходимо руководствоваться требованиями соответствующих документов.

Сведения о деятельности руководства в системе менеджмента качества СПбГАУ приведены в разделе 5 «Деятельность руководства в СМК». Описание основных и обеспечивающих процессов системы менеджмента качества приведено в разделах 6 «Менеджмент ресурсов» и 7 «Процессы жизненного цикла продукции». Деятельность по измерению, анализу и улучшению описана в разделе 8 «Деятельность по измерению, анализу и улучшению».

Управление процессами осуществляется в соответствии с принципом Деминга (PDCA).

Состав процессов СМК на текущий период определяется на основании:

- текущих измерений требований потребителей;
- стратегии и политики в области качества, вытекающей из требований потребителей;
- целей, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

В университете определена совокупность процессов системы

менеджмента качества и выделен ряд процессов, которые являются ключевыми процессами СМК. В табл. 4.1 номера ключевых процессов СМК отмечены звездочками.

Основные характеристики процессов: цели, входные и выходные данные, распределение ответственности, порядок реализации, ресурсное обеспечение, записи, методы мониторинга и показатели установлены в соответствующих стандартах организации, процедурах, методиках и инструкциях СМК.

Деятельность и процессы, являющиеся ключевыми процессами СМК, подлежат обязательной проверке при оценке выполнения в Университете показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения гарантии качества образования».

СМК распространяется на следующие уровни управления:

- университет в целом;
- институты, факультеты;
- структурные подразделения;
- кафедры;
- рабочие места.

Последовательность и взаимосвязь процессов СМК приведена на рисунке 4.2.

Таблица 4.1 – Реестр процессов и видов деятельности в рамках СМК СПбГАУ

1	Деятельность руководства в СМК
1.1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
1.2	Планирование и развитие СМК
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
1.5	Анализ СМК со стороны руководства СПбГАУ
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование СМК
2	Основные процессы СМК
2.1	* Маркетинг (взаимодействие с потребителями)
2.2	* Проектирование и разработка образовательных программ
2.3	Довузовская подготовка
2.4	* Прием студентов
2.5	* Реализация образовательных программ
2.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися
2.7	Проектирование программ дополнительного профессионального образования
2.8	Реализация программ дополнительного профессионального образования
2.9	Подготовка кадров высшей квалификации по программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре и докторантуре
2.10	* Научные исследования и разработки
2.11	Инновационная деятельность
2.12	Международная деятельность
3	Обеспечивающие процессы
3.1	* Управление персоналом
3.2	* Управление образовательной средой
3.3	Редакционно-издательская деятельность
3.4	* Библиотечное и информационное обслуживание
3.5	* Управление информационной средой
3.6	* Управление закупками
3.7	* Управление инфраструктурой
3.8	Управление производственной средой
3.9	Социальная поддержка обучающихся и сотрудников СПбГАУ
4	Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов



## 4.2 Требования к документации

### 4.2.1 Общие положения

При разработке и (или) комплектовании документации системы менеджмента качества исходят из того, что должна быть создана и поддерживаться документируемая СМК, а не система документов.

Комплект документации СМК содержит внутреннюю и внешнюю документацию.

Документация Университета ведется на бумажных и электронных носителях информации.

Требования СМК систематизированы и представлены в нормативных документах Университета.

Структура документации СМК Университета включает 5 уровней.

#### **Первый уровень**

Первый (верхний) уровень структуры документации СМК составляет документация по управлению качеством со стороны руководства Университета. К ней относятся:

- Политика и Цели в области качества;
- Руководство по качеству.

Руководство по качеству является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей Университета в области качества:

- демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в Университете системы менеджмента качества;
- определяет область применения СМК Университета;
- создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства Университета, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества;

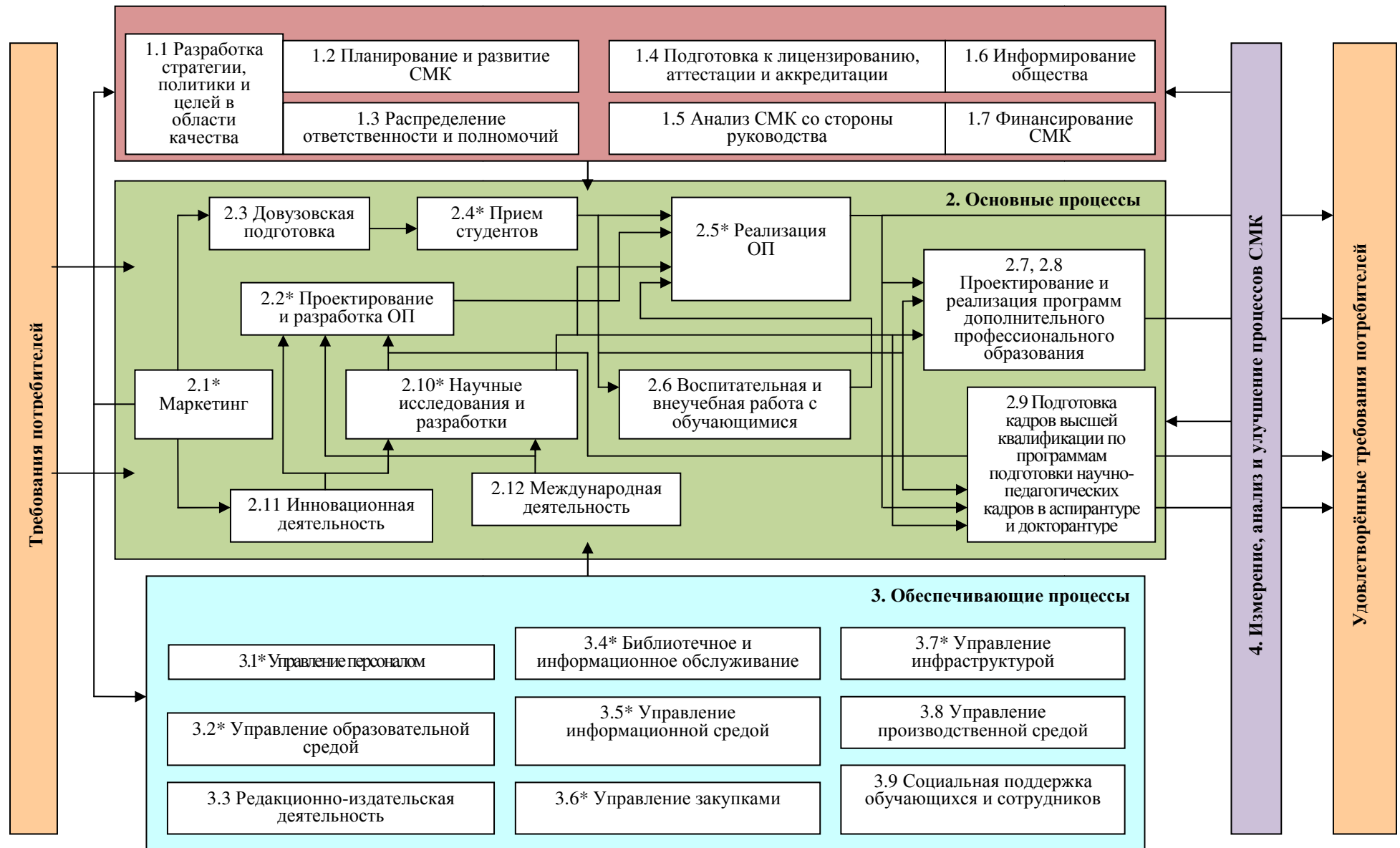


Рис. 4.2. Процессная модель СМК ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

- обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы;
- определяется структура и систему документации СМК Университета;
- представляет собой справочное руководство по документации СМК Университета;
- гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала.

Требования руководства по качеству являются обязательными для всех руководителей, научно-педагогических и других работников Университета, задействованных в системе менеджмента качества. Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии РК возложена на отдел менеджмента качества образования Университета.

Документы первого уровня обеспечивают декларацию политики в области качества и наличие целей по ее реализации, а также требования к управлению деятельностью по достижению поставленных целей.

### **Второй уровень**

Второй уровень структуры документации СМК составляют документированные процедуры управления, которые являются документацией по управлению со стороны персонала.

Документированные процедуры подразделяются на две группы:

1 ДП, обязательные для Университета в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008:

- а) Управление документацией;
- б) Управление записями;
- в) Внутренние аудиты;
- г) Управление несоответствиями;
- д) Корректирующие и предупреждающие действия.

2 СТО, применяемые в Университете и включающие процедуры по управлению определенным видом деятельности, методические инструкции СМК и рабочие инструкции для осуществления конкретных процессов, например:

а) Управление номенклатурой дел;

б) Управление организационно-правовыми документами структурных подразделений;

в) Планирование СМК;

Управление жалобами потребителей и другие.

Документы второго уровня позволяют на всех уровнях управления Университетом:

– устанавливать порядок взаимодействия подразделений и должностных лиц;

– распределять полномочия и ответственность;

– осуществлять управление кадровыми, материальными и информационными ресурсами.

### **Третий уровень**

Третий уровень структуры документации СМК составляют документы, обеспечивающие качество управления и деятельности Университета. К ним относятся правовые, организационные (организационно-правовые и организационно – распорядительные), внешние и внутренние нормативно-методические документы.

Правовая документация:

– документы органов власти, управления, контроля и надзора (в том числе в области качества): кодексы и законы РФ, Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ и другие;

– лицензии и свидетельство об аккредитации.

Организационно-правовая документация:

– Устав,

- организационная структура,
- штатное расписание,
- номенклатура дел,
- положения о структурных подразделениях,
- должностные инструкции и другие аналогичные документы.

Организационно-распорядительная документация:

- приказы,
- распоряжения должностных лиц,
- решения.

Внешняя нормативная и методическая документация:

- международные, региональные, национальные (зарубежных стран), межгосударственные стандарты, государственные стандарты России, Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС);
- документы органов государственного управления, контроля и надзора;
- документация поставщиков и потребителей.

Внутренняя нормативная и методическая документация:

- внутренние положения по видам деятельности;
- методические инструкции и рекомендации по видам деятельности;
- паспорта, инструкции по эксплуатации оборудования;
- другие подобные документы.

Документы третьего уровня устанавливают требования действующего законодательства, нормы и правила при осуществлении деятельности Университета, а также требования к услугам, продукции, процессам контроля и испытаний.

### **Четвертый уровень**

Четвертый уровень структуры документации СМК составляют документы по планированию качества. К ним относятся документы, устанавливающие требования к планированию деятельности Университета в целом, структурных подразделений, отдельных исполнителей: стратегические, тактические и оперативные планы.

Документы четвертого уровня в соответствии с установленными целями в области качества определяют необходимые действия, ответственность за их выполнение, сроки и необходимые ресурсы.

### **Пятый уровень**

Пятый уровень структуры документации СМК составляют документы по подтверждению и улучшению качества, которые содержат оперативные отчетные сведения о качестве (т.е. результаты или свидетельства осуществленной деятельности – записи и данные по качеству). К ним относятся:

- унифицированные формы,
- протоколы, акты, отчеты и т.п.,
- журналы (регистрационные и рабочие),
- сертификаты,
- результаты анализа СМК со стороны руководства,
- документы по улучшению качества: результаты корректирующих и предупреждающих действий,
- сертификаты и аттестаты аккредитации,
- перечни (реестры) всех видов.

Документы пятого уровня фиксируют фактическое выполнение работ в установленных формах, подтверждают качество исполнения, а также определяют статус объекта управления.

Документация СМК обеспечивает:

- результативность и эффективность СМК;
- свидетельство достижения постановленных целей и принимаемых решений в области качества.

Перечень документации СМК СПбГАУ представлен в Приложении А.

Взаимосвязь между документами СМК достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК и другие документы.

#### **4.2.2 Управление документацией СМК**

Управление внутренними и внешними нормативными документами СМК осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры СМК-ДП-4.2.2/01-2014 «Управление документацией» и предусматривает следующие этапы:

1 Для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
- введение документа в практику работы персонала;

– изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

2 Для внешних документов:

– закупку необходимой документации или запрос ее у потребителя услуг;

– регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;

– ознакомление персонала с документами;

– регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;

– идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;

– ознакомление персонала с изменениями.

Ответственность за процедуру управления документацией СМК возложена:

– в целом по университету – на представителя руководства по качеству;

– в филиале – на представителя руководства филиала по качеству;

– в подразделении – на руководителя подразделения.

#### **4.2.3 Управление записями и данными по качеству**

Управление записями и данными по качеству направлено на организацию информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству университета и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по



вопросам улучшения качества процессов деятельности Университета.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2011 и Стандартов и Директив ENQA в записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности Университета:

- анализе СМК со стороны руководства (стандарт ENQA 1.1);
- управлении образовательными программами и квалификациями (стандарт ENQA 1.2);
- оценке студентов (стандарт ENQA 1.3);
- образовании, подготовке и приобретении навыков и опыта персонала (стандарт ENQA 1.4);
- данных о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки студентов (стандарт ENQA 1.5);
- планировании и проведении внутренних аудитов СМК (стандарт ENQA 1.6);
- анализе данных о процессах СМК (стандарт ENQA 1.6);
- управлении несоответствиями (стандарт ENQA 1.2, 1.4, 1.6);
- результатах корректирующих и предупреждающих действий (стандарт ENQA 1.6).

Управление записями и данными по качеству определено в СМК-ДП-4.2.3/01-2014 «Управление записями», которая устанавливает:

- ответственность за сбор и хранение записей и данных по качеству;
- место и сроки хранения, восстановление записей и право доступа к ним;
- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

Ответственность за ведение и хранение записей возлагается на

ответственных за процессы и руководителей подразделений, которые обеспечивают в сфере своей компетенции создание, применение, хранение записей, а также их идентификацию, необходимую доступность и защищённость от повреждения и утраты.

Ответственность за своевременность, аккуратность, достоверность создаваемых записей, а также соблюдение правил перемещения, защиты, хранения и уничтожения записей возлагается на исполнителей (работников Университета).

## 5 Деятельность руководства в СМК

### 5.1 Ответственность руководства университета

В область ответственности руководства Университета в соответствии со «Стандартами и директивами ENQA» входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании:

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

Основные виды деятельности руководства Университета отражены в реестре процессов и видов деятельности СМК Университета (см. табл. 4.1.)

Ответственность руководства Университета в системе менеджмента качества включает:

- формирование и реализацию стратегии, политики и целей Университета в области качества (см. п. 5.3);
- планирование и развитие системы менеджмента качества (см. п. 5.4);
- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала Университета (см. пп. 5.5.1);
- подготовку университета к лицензированию и аккредитации;
- подготовку СМК Университета к сертификации;
- анализ и оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства;
- информирование общества (см. раздел 9 «Информирование общества»);
- обеспечение финансирования СМК Университета.

## **5.2 Ориентация на потребителя**

Главным принципом СМК Университета является принцип ориентации на потребителя, т.е. организация зависит от своих потребителей, поэтому должна понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- студенты и их семьи;

- предприятия-работодатели;
- другие образовательные и научные учреждения, принимающие выпускников для дальнейшего обучения;
- работники университета;
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых Университетом, в системе менеджмента качества осуществляется в рамках Маркетинга.

Деятельность Университета, связанная с выполнением обязательных требований, реализуется в рамках его административной системы.

### **5.3 Политика в области качества**

Политика в области качества оформлена в отдельном документе. Ее положения совместимы с образовательными стандартами, законодательными и другими нормативно-правовыми актами.

Политика используется, прежде всего, руководством как средство управления Университетом в целях улучшения его деятельности.

В политике в области качества отражают цели, задачи и обязательства Университета на текущий момент и перспективу. Политика в области качества включает обязательства высшего руководства соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК.

Политика Университета в области качества формируется и периодически пересматривается на основании:

- изменений требований ГОСТ Р ИСО 9001;

- стратегии, зафиксированной в Плане стратегического развития университета;
- Устава ФГБОУ ВПО СПбГАУ
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- «Стандартов и директив ENQA»;
- информации о результатах функционирования СМК Университета за предыдущие периоды.

Политику в области качества периодически анализируют на соответствие текущим перспективным целям университета (пп. 5.4.1) и корректируют не реже одного раза в три года.

Высшее руководство доводит содержание Политики в области качества до всего персонала Университета и всех обучающихся, добивается понимания ее и поддержки.

Институты, факультеты, кафедры и другие подразделения принимают политику Университета в области качества, развивая ее и конкретизируя под свои задачи.

Политика в области качества относится к документам, управляемым в соответствии с СМК-ДП-4.2.2/01-2014 «Управление документацией».

## **5.4 Планирование**

### **5.4.1 Цели в области качества**

Цели в области качества формулируются на основании Политики в области качества и актуализируются по мере достижения или пересмотра политики.

Руководство Университета согласовывает проекты целей с

руководителями процессов и подразделений. Цели являются измеримыми и согласуются с Политикой в области качества (см. п. 5.3).

Цели в области качества, вытекающие из принятой Политики, реализуются через планирование.

Стратегической целью Университета является устойчивое развитие университета как современного учебно-исследовательского комплекса, предназначенного для кадрового и научного обеспечения всех структур и сельских территорий Северо-Западного федерального округа РФ на основе повышения эффективности и качества образовательного процесса, развития интеллектуальных и материальных ресурсов, расширения интеграционного взаимодействия университета с регионами округа, с ведущими бизнес-структурами страны.

#### **5.4.2 Планирование СМК**

В системе менеджмента качества Университета под планированием СМК понимается планирование разработки и внедрения системы менеджмента качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны. Вследствие этого в Университете принята и реализована следующая логика создания и планирования СМК:

- голос потребителя;
- требования потребителя;
- политика в области качества;
- цели в области качества и показатели их достижений;
- совокупность процессов для достижения целей в области качества;
- улучшение показателей процессов (показателей достижения целей) с помощью системы менеджмента качества.

Планирование качества в Университете осуществляется на долгосрочный период и на учебный год. Высшее руководство обеспечивает планирование и развитие СМК для достижения целей в области качества (пп. 5.4.1) на основе модели СМК (п. 4.1) и с учетом рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004:2010.

Результатом планирования на долгосрочный период является «Стратегия развития Университета» и «Комплексная программа развития». Для их разработки проводится анализ факторов внешней среды Университета, выделяются основные угрозы и возможности, а также анализируются различные сферы деятельности и определяются его слабые и сильные стороны.

Результатами планирования на учебный год являются годовые и квартальные планы Университета и структурных подразделений, разрабатываемые на основании Стратегии и Программы развития Университета с учетом СМК, обсуждаемые в структурных подразделениях и утверждаемые высшим руководством.

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

## **5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией**

### **5.5.1 Распределение ответственности и полномочий в СМК**

**Ректор** ФГБОУ ВПО СПбГАУ осуществляет руководство деятельностью Университета и несет ответственность за функционирование и совершенствование системы менеджмента качества, включая:



- определение политики в области качества и обязательств ее реализации;
- создание правовой основы для функционирования СМК путем утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов;
- назначение представителя руководства по качеству и наделение его соответствующими полномочиями;
- выделение необходимых финансовых и материальных ресурсов для обеспечения требований к качеству;
- проведение ежегодного анализа СМК.

**Проректора** осуществляют руководство по закрепленным направлениям деятельности, несут ответственность за соблюдение в подчиненных подразделениях политики в области качества, выполнение обязательств по ее реализации и требований по качеству, включая:

- обеспечение внедрения и выполнения в подчиненных подразделениях требований СМК и управления процессами по направлениям деятельности;
- выполнение обязанностей **представителя руководства по качеству** (см. пп. 5.5.2);
- обеспечение разработки целей в области качества, необходимых для выполнения требований к проведению работ и/или услуг в подчиненных подразделениях;
- организацию в подчиненных подразделениях корректирующих и предупреждающих действий для устранения несоответствий при проведении работ и/или оказании услуг;
- представление ректору предложений по выделению ресурсов для обеспечения требований к качеству.

Каждое структурное подразделение имеет утвержденное положение о подразделении, которое определяет статус, организационную структуру,

основные задачи и функции подразделения, ответственность и полномочия его руководства.

**Руководители подразделений** обеспечивают качество проводимых работ и услуг в соответствии с политикой в области качества, требованиями настоящего руководства по качеству, Уставом и положением о подразделениях, несут ответственность за доведение до каждого работника политики в области качества и функционирование в подразделениях СМК.

В структурных подразделениях указом ректора назначаются **уполномоченные по качеству**.

Уполномоченные по качеству в структурных подразделениях проводят работу по формированию и актуализации документации СМК в подразделении, подготовке СМК к проверкам, участвуют в управлении процессами в подразделении и в аудиторских проверках других подразделений.

**Персонал подразделений** несет ответственность за качество выполнения работ и/или услуг в соответствии с должностными инструкциями, соблюдение обязательств в области качества и требований СМК.

Для каждой должности составляется должностная инструкция. Должностная инструкция определяет квалификационные требования, обязанности, права и ответственность работника, назначенного на должность.

Планирование и координацию работ по созданию, совершенствованию и развитию СМК осуществляет **Совет по качеству**.

Состав Совета по качеству утверждается приказом ректора Университета. Председателем Совета по качеству назначается представитель руководства по качеству. В состав Совета по качеству входят проректоры по направлениям как владельцы основных процессов в

СМК, а также деканы факультетов и руководители структурных подразделений, непосредственно влияющих на качество основных процессов.

Заседания совета по качеству обычно проводятся один раз в месяц или по мере необходимости. Наиболее важные вопросы могут выноситься на рассмотрение Ученого совета вуза.

Структурным подразделением, основной функцией которого является непосредственная разработка, внедрение и совершенствование СМК и ее документации является **отдел менеджмента качества образования СПбГАУ (ОМКО)**.

Основными задачами отдела менеджмента качества образования являются разработка и внедрение СМК, в том числе:

- организация мониторинга и оценивания процессов СМК;
- проведение внутреннего аудита СМК (пп. 8.2.2);
- анализ функционирования СМК (раздел 8);
- подготовка и представление высшему руководству данных для принятия решений (п. 5.6);
- координация деятельности по улучшению (п. 8.4);
- разработка и внедрение организационной структуры СМК (рис. 5.1);
- разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестация персонала);
- разработка документации СМК, включая необходимые формы и записи, документированные процедуры, руководство по качеству;
- упорядочение рабочих процессов в Университете, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;
- участие в процессе сертификации СМК (если необходимо).

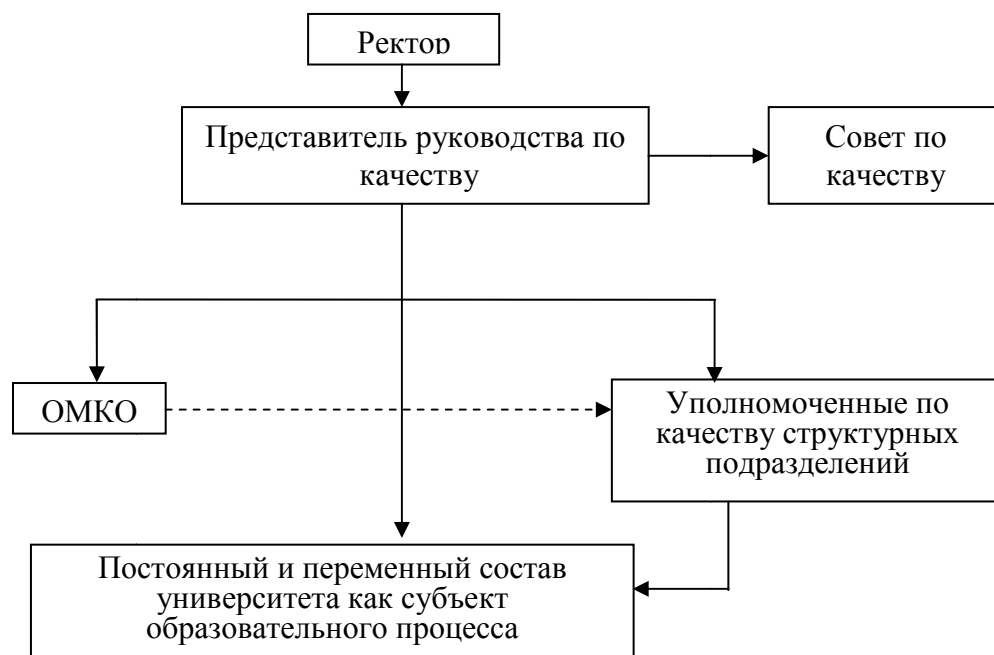


Рис. 5.1. Организационная структура СМК СПбГАУ

#### Основные функции ОМКО:

- взаимодействие с внешней средой Университета по вопросам обеспечения качества образовательных услуг;
- контроль качества учебного процесса и научной деятельности Университета;
- организация работ по улучшению качества;
- обучение и мотивация персонала совместно с другими структурами СМК;
- проектирование процесса предоставления образовательных услуг;
- проведение различных мониторинговых и контрольных операций контроля качества рабочих процессов и их результатов;
- методическая и консультационная поддержка работ по внедрению методов менеджмента качества и разработки документации в структурных подразделениях Университета;
- разработка, подготовка к изданию и распространение учебно-методических материалов по вопросам менеджмента качества в

образовании или гарантий качества в соответствии со «Стандартами и директивами ENQA», включая методические указания и рекомендации по построению и внедрению СМК, пособия, курсы лекций, учебники, компакт-диски и т. п.;

- организация и проведение семинаров, циклов лекций, курсов повышения квалификации и дополнительного образования в области гарантий качества для руководителей разного уровня и сотрудников, работников других образовательных учреждений;

- сбор и анализ информации о качестве предоставляемых образовательных услуг;

- подготовка предложений по устранению несоответствий, повышению квалификации и мотивации персонала, улучшению материальной базы, улучшению управления Университетом и качеством образования;

- поддержание в сети Интернет сайта по вопросам качества в образовании;

- доведение выработанных предложений до руководства Университета.

Деятельность ОМКО Университета регламентируется:

- Уставом Университета;

- Положением об отделе менеджмента качества образования Университета;

- решениями Ученого совета, приказами и распоряжениями ректора Университета;

- решениями Совета по качеству;

- рекомендациями международной организации по стандартизации (ИСО);

- приказами и инструктивными документами Минобрнауки РФ и другими документами.

**Начальник отдела менеджмента качества образования** назначается приказом ректора и является ответственным за непосредственную разработку, внедрение и совершенствование СМК и её документации.

ОМКО решает возложенные на него задачи во взаимодействии с руководством Университета, институтами/факультетами, кафедрами, учебно-методическими комиссиями институтов/факультетов и другими структурами, включенными в организационную структуру СМК.

**Инфраструктура поддержки системы менеджмента качества** Университета включает центр планирования и организации образовательного процесса (далее – Центр), в функции которого входят:

- методическая и консультационная поддержка при разработке концепции внедрения принципов и методов менеджмента качества в Университете, миссии, видения, политики, целей и задач в области качества;
- методическая и консультационная помощь в работе по созданию, внедрению и совершенствованию СМК, включая разработку методик, типовых форм документов, форм анкет для сотрудников и т. п. в рамках деятельности Центра;
- содействие работе Совета по качеству Университета;
- организация и обеспечение консультаций, экспертизы и услуг, предоставляемых образовательными учреждениями по подготовке кадров в области стандартизации, сертификации и управления качеством для всех заинтересованных сторон в рамках деятельности Центра.

В положениях о подразделениях и в должностных инструкциях устанавливаются полномочия и ответственность по выполнению функций и процедур СМК.

В СТО, положениях о подразделениях, должностных инструкциях устанавливаются обязанности по проведению мероприятий по

предотвращению несоответствий (п. 8.3), регистрации проблем и отклонений (пп. 4.2.3, п. 8.2), анализу несоответствий (п. 8.3) и устранению причин несоответствий (п. 8.3), по управлению доработкой (п. 8.3), по проверке выполнения решений.

### **5.5.2 Представитель руководства по качеству**

Представителем руководства по качеству является проректор по учебной работе, которому приказом ректора делегированы необходимые полномочия:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов;
- организация и проведение внутренних аудитов Университета;
- анализ результативности СМК;
- подготовка и представление руководству Университета данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения; в том числе, о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками Университета;
- осуществление взаимодействия с внешними организациями по вопросам качества и СМК;
- организация взаимодействия высшего руководства Университета с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;
- контролирует деятельность руководителей процессов.

Представитель руководства по качеству выполняет обязанности председателя Совета по качеству.

Для осуществления обязанностей и полномочий в части СМК представителю руководства по качеству подчиняется отдел менеджмента качества образования.

### **5.5.3 Руководители процессов СМК**

Руководители процессов назначаются распоряжением ректора Университета, о чем есть соответствующая запись (приказ, распоряжение, утвержденная матрица ответственности).

Руководитель процесса уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах – планирование, обеспечение, улучшение и оценка процесса.



## **5.5.4 Внутренний обмен информацией**

Цель внутреннего информирования состоит в обеспечении персонала организации информацией, необходимой для выполнения работ в СМК, а также информацией, являющейся источником улучшения и вовлечения работников в достижение установленных целей в области качества и выполнении требований документации СМК.

Основным инструментом доведения стратегических целей и планов являются проведение Совета по качеству, заседания Ученого совета Университета, ученых советов институтов/факультетов, заседания кафедр, оперативные совещания, информационные стенды, конференции и т.д.

Информация о проведении мероприятий, внедрение новых документов и форм реализуется путем издания приказов ректора, которые распространяются согласно утвержденной схеме.

## **5.6 Анализ со стороны руководства**

### **5.6.1 Общие требования**

Цель анализа СМК руководством состоит в получении объективного подтверждения достижения целей Университета в области качества, результативного функционирования СМК и оценке возможностей ее улучшения.

Анализ со стороны руководства результативности СМК осуществляется 1 раз в год.

Основным документом, на основании которого проводится анализ и оценка эффективности функционирования СМК, является документально оформленный отчет, подготовленный представителем руководства по качеству, в котором обобщена вся информация о результативности

функционирования процессов СМК (см. раздел 8 «Деятельность по измерению, анализу и улучшению»), отражены выявленные недостатки и представлены предложения по совершенствованию СМК.

Отчет представляется ректору Университета, доводится до сведения персонала, обучающихся и иных заинтересованных сторон. Отчет представителя по качеству обсуждается и утверждается в соответствии с установленным в Университете порядком.

### **5.6.2 Входные данные для анализа**

Входные данные для анализа со стороны руководства включают следующую информацию:

- об анализе выполнения поставленных целей в области качества в рамках сформулированной политики в области качества;
- о результатах аудитов (проверок);
- данные обратной связи от потребителей;
- данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках Университета;
- данные о результативности и эффективности процессов системы менеджмента качества Университета;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
- о выполнении действий по результатам предыдущего анализа со стороны руководства;
- предложения по внесению изменений в СМК Университета.

### 5.6.3 Выходные данные анализа

На основе отчета представителя руководства по качеству ректор Университета с установленной периодичностью дает оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели в области качества и планируемые ресурсы.

В результате анализа высшее руководство принимает решения по:

- повышению результативности и эффективности СМК и ее процессов;
- улучшению качества процессов обучения и качества подготовки обучающихся;
- обеспечению требуемыми ресурсами.

Выходные данные анализа используют как входные данные для процессов текущего и стратегического улучшения, снижения рисков и постановки новых целей.

## **6 Менеджмент ресурсов**

### **6.1 Обеспечение ресурсами**

Для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, а также постоянного повышения ее результативности и повышения удовлетворенности потребителей в Университете имеются следующие ресурсы:

- человеческие ресурсы;
- инфраструктура и материальные ресурсы, включающие обслуживающие устройства, технику, оборудование, помещения, аудитории, вспомогательные подразделения и т.д.;
- производственная среда;
- информационные ресурсы;
- финансовые ресурсы.

Оптимальное использование ресурсов в Университете достигается выбором стратегических направлений политики и целей в области качества (см. п. 5.3, 5.4), на основе которых осуществляется планирование мероприятий по их достижению и распределению ресурсов по приоритетным направлениям.

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

Планирование осуществляется с учетом следующих документов и данных:

- нормативы Министерства образования и науки Российской Федерации;
- результатов анализа СМК со стороны руководства;
- заявки от руководителей подразделений.

## **6.2 Человеческие ресурсы**

### **6.2.1 Общие положения**

Управление персоналом осуществляется с целью обеспечения университета специалистами, обладающими необходимыми профессионализмом и компетентностью для качественного осуществления образовательной и научной деятельности.

Персонал подразделений подбирается в соответствии с квалификацией, установленной согласно должностным инструкциям. Ответственность за подбор персонала необходимой квалификации несут руководители подразделений, отдел кадров СПбГАУ.

Прием и назначение персонала на работу проводится: на конкурсной основе для профессорско-преподавательского состава, согласно «Положению о порядке замещения должностей научно-педагогических работников в высшем учебном заведении Российской Федерации», на основе результатов собеседования с руководителями соответствующих подразделений и квалификационных требований к должности согласно штатному расписанию подразделений и порядку приёма на работу и заключению трудовых договоров в Университете.

## 6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

Потребность в обучении и повышении квалификации персонала подразделений определяется квалификационными требованиями, установленными в должностных инструкциях персонала, а также положениями нормативной документации.

В рамках процесса подготовки персонала и поддержания его компетентности руководство Университета, институтов/факультетов и кафедр:

- проводят анализ текущего состояния и потребностей в уровне компетентности для планирования и осуществления приема на работу, конкурсного отбора и замещения должностей, специальной подготовки, повышения квалификации, переподготовки и аттестации персонала всех уровней и категорий;
- создают условия для повышения образовательного и интеллектуального уровней всего персонала и обучающихся;
- создают и поддерживают атмосферу вовлеченности всего персонала и обучающихся в активный процесс реализации политики в области качества;
- осуществляют разработку методов мотивации персонала и обучающихся к качественному труду.

Определение ежегодной потребности в подготовке и аттестации профессорско-преподавательского состава, планирование деятельности, осуществление соответствующих форм записей и разработка показателей оценки деятельности реализуется в рамках деятельности отдела менеджмента качества образования, отдела кадров и ОСП дополнительного профессионального образования специалистов «Академия агробизнеса и энергетики».

### 6.3 Инфраструктура

Инфраструктура Университета включает в себя:

- учебные корпуса, общежития, здания вспомогательных служб, столовую, территорию Университета;
- аудитории, лаборатории, мастерские, компьютерные классы, библиотеку, преподавательские и другие помещения;
- оборудование, включая сельскохозяйственную технику, компьютеры, станки, приборы, установки и другие технические средства;
- системы водоснабжения и канализации, энерго и газоснабжения;
- средства коммуникации, транспортные и другие средства.

Каждый компонент инфраструктуры подвергают контролю в отношении степени выполнения требуемых функций, его состояния на предмет оценивания рисков, связанных с безопасностью людей, и осуществления предупреждающих действий.

Контроль осуществляет первый проректор СПбГАУ – С.Н.Широков.

### 6.4 Информационные ресурсы

Руководство Университета рассматривает важность информации как основы постоянного развития знаний организации, которая важна при принятии решений, основанных на фактах, и может стимулировать нововведения.

Доступ к необходимой для работы персонала информации обеспечивается наличием вычислительных и программных средств: глобальных линий связи, вычислительной техники, общесистемных и

прикладных программ, технических и программных средств локальной вычислительной информационной сети Университета, ответственность за которую несет Центр информационных технологий Университета.

В образовательной деятельности использование информационных ресурсов реализуется в разработке и внедрении программно-информационных изделий учебного назначения, использовании технологий компьютерного тестирования по дисциплинам образовательных программ; внедрении технологий мультимедиа в учебный процесс; поддержке электронных изданий учебно-методического назначения.

В учебном процессе задействованы три категории информационных ресурсов: сайт университета ([www.spbgau.ru](http://www.spbgau.ru)), электронные учебно-методические комплексы, электронные каталоги научной библиотеки.

## **6.5 Управление образовательной средой**

Данный вид деятельности Университета направлен на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава вуза, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

## **6.6 Редакционно-издательская деятельность**

Данный вид деятельности Университета направлен на подготовку, выпуск и распространение учебных, учебно-методических, научно-методических и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований



Университета. Пополнение библиотечного фонда учебной, научной, методической литературой осуществляют как путем приобретения её в издательствах и организациях, так и путем издания трудов преподавателей и ученых через издательство Университета.

## **6.7 Библиотечное и информационное обслуживание**

Научная библиотека СПбГАУ содействует достижению высокого качества обучения и научных исследований путем отбора, комплектования, систематизации и хранения библиотечного фонда и предоставления доступа к информации всем пользователям, в первую очередь – основным категориям читателей – обучающимся, профессорско-преподавательскому составу и сотрудникам.

Деятельность научной библиотеки по информационно-библиографическому обслуживанию читателей включает процесс библиографирования, т.е. подготовку библиографических ресурсов, и процесс справочно-библиографического и информационного обслуживания обучающихся и профессорско-преподавательского состава.

Справочно-библиографическое и информационное обслуживание ведется всеми отделами научной библиотеки. Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя подготовку списков литературы по заявкам кафедр, проведение занятий по основам информационной культуры и подготовку научно-вспомогательных библиографических указателей.

В научной библиотеке создан и регулярно пополняется электронный каталог.

Университет подключен к ряду электронно-библиотечных систем (ЭБС):

- Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» (<http://rucont.ru/>)
- ЭБС «Айбукс» (<http://ibooks.ru/>)
- ЭБС «Издательство «Лань»» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «ZNANIUM.COM» (<http://znanium.com/>)
- Издательство «Перспектив науки» (<http://www.prospektnauki.ru/>)
- Всероссийская отраслевая программная оболочка «Информо» (<http://www.informio.ru/>)
- Обзор СМИ «Polpred.com» (<http://agroprom.polpred.com/>).

## 6.8 Закупки

Для поддержания и развития процессов предоставления образовательных услуг в Университете планируют и производят закупки:

- оборудования, в том числе приборов, компьютерной техники, стендов, станков и др.;
- мебели и другого оснащения аудиторий и лабораторий;
- информационных технологий (программ);
- литературы и нормативной документации;
- средств печати и тиражирования документов на бумажном и электронном носителях;
- расходных материалов и канцелярских товаров;
- другой продукции, необходимой для учебного процесса (п. 7.1), обеспечения инфраструктуры (п. 6.3), обеспечения производственной среды (п. 6.9), а также для обеспечения управления (п. 5.4).

Закупки планируются и осуществляются в соответствии с Порядком составления и утверждения плана финансово-хозяйственной деятельности СПбГАУ.

## 6.9 Производственная среда

Производственная среда – комбинация человеческого и физического факторов – совокупность условий работы, учебы и быта с учетом физических, социальных, психологических и экологических воздействий на человека.

Руководство всех уровней обеспечивает позитивное влияние производственной среды на мотивацию, удовлетворенность, качество работы персонала и успешную учебу студентов и других категорий обучающихся. Для преподавателей и других категорий сотрудников условия труда устанавливаются, исходя из положений Трудового кодекса РФ, Устава Университета, коллективного договора и других нормативно-правовых актов при активном участии профсоюзной организации. Сотрудник заключает с Университетом трудовой договор (контракт).

Управление производственной средой не включает управление образовательной средой и информационной средой, которые выделяются в качестве самостоятельного процесса системы менеджмента качества (см. разделы 6.3 и 6.6).

Управление производственной средой максимально ориентировано на обеспечение безопасности жизнедеятельности сотрудников и обучающихся.

Организация работ по обеспечению безопасности сотрудников и обучающихся в Университете проводится отделом безопасности и охраны труда СПбГАУ, действующего на основании Положения об отделе безопасности и охраны труда СПбГАУ, утвержденного ректором 11 марта 2011 года.

Обеспечение безопасности жизнедеятельности – деятельность Университета, направленная на:

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

Лицами ответственными за состоянием условий охраны труда являются руководители структурных подразделений и непосредственные руководители работ (заведующие лабораториями, мастерскими, кабинетами).

#### **6.10 Социальная поддержка обучающихся и сотрудников**

Данный вид деятельности направлен на оказание обучающимся (студентам, аспирантам и докторантам) и сотрудникам Университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Реализуется в рамках деятельности первичной профсоюзной организации СПбАУ и профкома студентов СПбГАУ.

## **7 Процессы жизненного цикла продукции**

### **7.1 Процессы, связанные с потребителями**

#### **7.1.1 Маркетинг**

Маркетинг – процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности Университета, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности Университета.

В качестве внешних заинтересованных сторон выступают:

- государство и общество;
- абитуриенты и члены их семей;
- предприятия и организации-партнёры;
- предприятия-работодатели.
- другие образовательные и научные учреждения, принимающие выпускников для дальнейшего обучения;

В качестве внутренних потребителей (внутренние заинтересованные стороны) выступают:

- обучающиеся;
- все категории персонала Университета;
- процессы и функциональные подразделения Университета.
- В рамках процесса реализуется:
  - изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
  - взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
  - оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;

- информирование о программах и продуктах деятельности Университета, формирование спроса на результаты его деятельности;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа Университета, позиционирования университета на рынке образовательных услуг и научной продукции;
- определение показателей результатов процессов СМК Университета на основе полученных требований потребителей.

## **7.1.2 Управление образовательными программами и квалификациями**

### **7.1.2.1 Проектирование и разработка образовательных программ**

Данный вид деятельности направлен на планирование и разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация образовательных программ».

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по образовательным программам, с учетом требований заинтересованных сторон.

### **7.1.2.2 Проектирование программ дополнительного профессионального образования**

Данный вид деятельности направлен на планирование и разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация программ дополнительного профессионального образования» и распространяется на программы дополнительного профессионального образования, включая повышение квалификации, переподготовку и т.п.

Результатом процесса является создание образовательной программы, а также комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного профессионального образования, реализуемым в Университете.

## **7.2 Процессы создания ценности для потребителя**

### **7.2.1 Довузовская подготовка**

Деятельность по привлечению в Университет абитуриентов, их профессиональной ориентации и подготовке к вступительным испытаниям в Университете.

Осуществляется приемной комиссией СПбГАУ.

### **7.2.2 Прием студентов**

Данный вид деятельности направлен на отбор абитуриентов и зачисление студентов в Университет на образовательные программы высшего образования.

Осуществляется приемной комиссией СПбГАУ.

### **7.2.3 Реализация образовательных программ**

Реализация образовательных программ – деятельность по формированию у студентов компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающееся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

В рамках процесса осуществляется планирование, подготовка и выполнение всех видов работ, реализуемых в рамках процесса, включая подготовку учебно-организационной документации, необходимой для организации и обеспечения качества учебного процесса.

### **7.2.4 Реализация программ дополнительного профессионального образования**

Данный вид деятельности направлен на формирование у обучающихся дополнительных профессиональных компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающееся констатацией достижения обучающимися установленных государством образовательных уровней.

### **7.2.5 Подготовка кадров высшей квалификации по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре и докторантуре**

Подготовка кадров высшей квалификации по программам подготовки научно-педагогических кадров – деятельность Университета по подготовке кандидатов и докторов наук.



Контроль данного вида деятельности осуществляет проректор по научной работе – В.А. Смелик и отдел аспирантуры и докторантуры СПбГАУ.

### **7.2.6 Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися**

Данный вид деятельности направлен на организацию воспитательной и внеучебной работы с обучающимися (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Реализуется в рамках деятельности проректора по административно-кадровой и воспитательной работе – И.В. Солонько и отдела воспитательной работы СПбГАУ.

### **7.2.7 Научные исследования и разработки**

Данный вид деятельности направлен на проведение научных исследований в Университете в интересах внутренних (процессы и подразделения, организации) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Реализуется в рамках деятельности отдела научных исследований СПбГАУ и проректора по научной работе – В.А. Смелика.

### **7.2.8 Инновационная деятельность**

Инновационная деятельность – это деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах

внутренних (процессы и подразделения, организации) и внешних потребителей.

Реализуется в рамках деятельности управления по инновациям и социальному развитию СПбГАУ.

### **7.2.9 Международная деятельность**

Международная деятельность – это деятельность Университета по налаживанию и развитию международных связей в области подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научно-технического и учебно-методического сотрудничества с зарубежными организациями, направленная:

- на утверждение бренда Университета, повышение его конкурентоспособности на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников Университета;
- международное признание сертификатов (дипломов) и квалификаций, выдаваемых или присваиваемых Университетом;
- обеспечение академической мобильности обучающихся и преподавательского состава.

Осуществляется институтом международного образования и внешних связей СПбГАУ.

## **8 Деятельность по измерению, анализу и улучшению**

### **8.1 Общие положения**

Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимы организации для:

- демонстрации соответствия продукции;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества;
- постоянного повышения результативности СМК.

В Университете построена система планирования и осуществления мониторинга и измерений параметров процессов и их результатов, которая распространяется на:

- степень удовлетворенности всех групп потребителей, включая обучающихся и работодателей (см. пп. 8.2.1);
- процессы образовательной и научно-исследовательской деятельности, а также процессы менеджмента и процессы менеджмента ресурсов, включая действия по улучшению;
- результаты процессов образовательной и научно-исследовательской деятельности, в частности, компетенции, полученные ими в ходе образовательного процесса (см. пп. 8.2.4).

Процесс измерения образовательных и вспомогательных процессов разделен на следующие этапы:

- принятие решения о том, какие измерения имеет смысл проводить;
- выбор и выполнение качественных и/или количественных измерений;
- преобразование полученной информации в полезные сведения.

Показатели измерения процесса – характеристики процесса, подлежащие мониторингу в определенных точках или на определенных

этапах выполнения работ (процесса). Степень достижения цели процесса, определяется через сопоставление плановых и фактических установленных значений характеристик деятельности (процесса) и достигнутых результатов. Таким образом, для всех процессов должны быть определены конкретные непосредственно измеряемые величины и установлены целевые (планируемые) значения – критерии результативности.

Результаты анализа измерений и мониторинга используются Университетом для непрерывного улучшения своей деятельности и совершенствования системы менеджмента качества.

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

## **8.2 Мониторинг и измерение**

### **8.2.1 Удовлетворенность потребителей**

В Университете проводится мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями и другими заинтересованными сторонами соответствия организации их требованиям. Результаты этой деятельности являются первостепенным источником для анализа и оценки результативности системы менеджмента качества (см. п. 5.6).

В качестве основных потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают:

- студенты и их семьи;
- предприятия-работодатели;
- другие образовательные и научные учреждения, принимающие выпускников для дальнейшего обучения;
- общество и государство в целом;

- ИПС университета.

В Университете развита система сбора и анализа информации о результатах деятельности вуза (его структурных подразделений). Персонал структурных подразделений контролирует и доводит установленными способами информацию об удовлетворенности или неудовлетворенности своих внутренних и внешних потребителей. Результаты оценок удовлетворенности потребителей рассматриваются для:

- выполнения корректирующих действий в процессах организации, в первую очередь, в образовательном процессе,
- прогнозирования будущих потребностей, внесения изменений в планы развития методов управления организацией, образовательные программы, технологии обучения и т.д.

Основными источниками получения информации об удовлетворенности потребителей и иных заинтересованных сторон являются:

- анкетирование и опросы;
- общение с потребителями;
- жалобы, претензии и предложения;
- применением других методов.

Исследование требований потребителей образовательных услуг, измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон осуществляется в рамках Маркетинга. Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в информационной карте этого процесса.

## 8.2.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК

Внутренний аудит Университета – это систематический, независимый и документированный процесс сбора и анализа объективных свидетельств, того, что документация системы менеджмента качества соответствует требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2011, а политика, процессы и процедуры реализуются в соответствии с установленными требованиями и приводят к запланированным результатам, подтверждающим результативность системы менеджмента качества.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями ИСО 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» и состоит из 3 основных этапов:

- подготовка аудита;
- проведение аудита;
- подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту.

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность.

Планирование и порядок проведения внутренних аудитов, в частности критерии, область применения, частота, принципы, методы проведения, критерии результативности, действия по верификации предпринятых мер (см. пп. 8.4.2), необходимые записи по результатам аудитов и предпринятым действиям, а также требования к компетентности сотрудников осуществляющих внутренние аудиты установлены в Документированной процедуре СМК-ДП-8.2.2/01-2014 «Внутренние аудиты».

### 8.2.3 Измерение и анализ характеристик процессов

В основу выбора методов измерения и анализа данных в Университете положены следующие принципы:

- принцип предотвращения появления несоответствий;
- принцип ясной интерпретации результатов анализа.

Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволяют осуществлять предупреждающие действия. Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

Мониторинг и оценивание процессов управления, вспомогательных процессов и процессов предоставления образовательных услуг проводят на всех уровнях: Университет, факультеты, кафедры, подразделения. Результаты мониторинга и измерений демонстрируют способность процессов достигать запланированных результатов и, при необходимости, дают основание принимать решения по улучшению (п. 8.4).

Обязанности по мониторингу и измерениям процессов устанавливаются в должностных инструкциях и положениях о подразделениях.

Мониторингу регулярно подлежат:

- степень выполнения планов;
- соответствие изучаемых тем утвержденным: учебным программам;
- соблюдение графиков;
- выполнение принятых решений;
- приобретенные обучающимися знания;
- состояние учебного оборудования в отношении его пригодности;

– другие объекты, состояние которых влияет на результативность и эффективность учебного процесса.

Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе, а также статистических процедур или методов анализа являются рабочие инструкции по их применению.

#### **8.2.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг**

Университет создает и развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг. Оценивание результатов предоставления образовательных услуг осуществляют на этапах аттестации обучающихся по отдельным частям (дисциплинам, модулям дисциплин) и по полной образовательной программе. Документы, подтверждающие результаты аттестации, подписывают уполномоченные лица с указанием фамилий (пп. 4.2.2).

Целевые значения, показателей и характеристик качества процессов, измеряемые показатели, методы их измерения и анализа указываются в информационных картах процессов, связанных с разработкой и реализацией в Университете образовательных услуг:

- проектирование и разработка образовательных программ;
- прием студентов;
- реализация образовательных программ;
- проектирование образовательных программ дополнительного профессионального образования;
- реализация образовательных программ дополнительного профессионального образования;
- подготовка научно-педагогических кадров.



## 8.2.5 Самооценка в сравнении с другими ОУ

Для оценивания результативности и возможностей постоянного улучшения СМК осуществляют анализ данных о функционировании СМК на всех этапах предоставления образовательных услуг на кафедрах, в подразделениях и институтах/факультетах, а также в центре планирования и организации образовательного процесса и отделе менеджмента качества образования. Анализ данных используют для оценивания:

- удовлетворенности потребителей: и других заинтересованных сторон;
- степени соответствия образовательных услуг и компетенций обучающихся требованиям;
- тенденций и динамики показателей результативности и других характеристик процессов;
- причин несоответствий и возможностей проведения предупреждающих действий;
- имеющихся неиспользованных резервов;
- характеристик поставщиков абитуриентов;
- компетентности и вовлеченности персонала Университета.

Анализ зачетных и экзаменационных сессий осуществляют по утвержденной методике.

Кроме того, анализу подвергаются данные о взаимном обмене информацией с организациями-потребителями для согласованного внесения улучшений в учебный процесс и выполнения предупреждающих действий.

Итоговые отчеты о состоянии и динамике показателей качества предоставления образовательных услуг, содержащие также предложения по улучшению, периодически готовят руководители кафедр и институтов/факультетов с участием отдела менеджмента качества

образования для разработки мероприятий по улучшению. Отчеты представляются высшему руководству Университета (в ректорат) для анализа и принятия решений (п. 5.6).

Университет периодически проводит самооценку эффективности функционирования системы менеджмента качества в соответствии с «Методическими рекомендациями для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности по проведению самооценки».

Сравнение с другими вузами осуществляется в рамках конкурса «Системы обеспечения качества подготовки выпускников учреждений профессионального образования», который проводит Рособрнадзор.

### **8.3 Управление несоответствиями**

Деятельность по управлению несоответствиями в Университете регламентируется документированной процедурой СМК-ДП-8.3/01-2014 «Управление несоответствиями». Несоответствия как невыполнение требований выявляют и идентифицируют на всех стадиях процессов предоставления образовательных услуг, оценивания знаний и аттестации обучающихся, а также при реализации управленческих, вспомогательных и обеспечивающих процессов. Управление несоответствиями осуществляют в целях своевременного их устранения и предотвращения применения (использования) или передачи на следующие стадии учебно-воспитательного процесса.

В Университете реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;

- несоответствие обучающихся (студентов, аспирантов, докторантов, слушателей);
- несоответствие сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов;
- несоответствие в проведении научно-исследовательской деятельности;
- несоответствие образовательной и производственной среды;
- несоответствие информационной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. п. 5.2, 7.1);
- взаимодействия с потребителями (см. п. 7.1);
- внутренних проверок (см. пп. 8.2.2);
- по результатам самооценки Университета (см. пп. 8.2.5);
- по результатам внешнего аудита Университета в ходе лицензирования и аккредитации.

## **8.4 Улучшения**

### **8.4.1 Планируемые улучшения СМК**

Планирование улучшений СМК Университета реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики и целей в области качества и осуществляется в соответствии с разделом 5 «Деятельность руководства в СМК» настоящего РК.

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов системы качества (п. 4.3).

В рамках основных и обеспечивающих процессов системы менеджмента качества ОУ разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов (см. разделы 6, 7, п. 8.1).

#### **8.4.2 Корректирующие и предупреждающие действия**

При обнаружении **несоответствий** процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск **корректирующих** или **предупреждающих действий** в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-8.4.2/01-2014 «Корректирующие и предупреждающие действия».

## **9 Информирование общества**

Ответственность за информирование общества ложится на руководство Университета (п. 5.1). Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления СМК Университета (рис. 5.1).

### **9.1 Общественная роль Университета**

Университет осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в Федеральное агентство по образованию (Рособразование), Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор), Национальное аккредитационное агентство и иные полномочные органы РФ.

Университет, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, абитуриентов, обучающихся и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

Создан сайт университета – [www.srbgau.ru](http://www.srbgau.ru), на котором содержится информация о СПбГАУ.

## **9.2 Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки**

Университет признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах образовательных программ;
- о присваиваемых квалификациях и выдаваемых сертификатах (дипломах);
- об используемых процедурах обучения и оценки;
- об образовательных возможностях, доступных студентам.

## **9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов**

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся на данный момент студентов.

Университет гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.




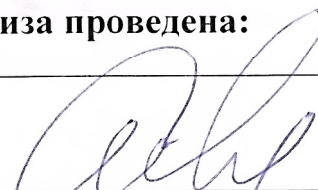
## 9.4 Публикации о планах и достижениях

Университет публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области научной, образовательной и иных видов деятельности, осуществляемых в СПбГАУ.

Публикуемая информация содержит описание научных и иных достижений обучающихся, отдельных сотрудников и коллективов (подразделений).

Университет гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработано:		
Начальник отдела менеджмента качества образования		Н.Н. Андреева
Согласовано:		
Проректор по учебной работе		А.О. Туфанов
Проректор по научной работе		В.А. Смелик
Экспертиза проведена:		
Начальник юридического отдела		Р.М. Магомаев



## ПРИЛОЖЕНИЕ А

(рекомендуемое)

### Перечень документации СМК СПбГАУ

Шифр документа	Наименование документа
СМК-РК-2014	Руководство по качеству
	<b>Документированные процедуры</b>
СМК-ДП-4.2.2/01-2014	ДП «Управление документацией»
СМК-ДП-4.2.3/01-2014	ДП «Управление записями»
СМК-ДП-8.2.2/01-2014	ДП «Внутренние аудиты»
СМК-ДП-8.3/01-2014	ДП «Управление несоответствиями»
СМК-ДП-8.4.2/01-2014	ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»
	<b>Стандарты организации</b>
СМК-СТО-1.2/01-2014	Положение о внутривузовой системе гарантии качества подготовки специалистов
СМК-СТО-2.2/01-2014	Положение о методической работе
СМК-СТО-2.2/06-2014	Положение о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов
СМК-СТО-2.2/07-2014	Положение о формировании фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся
СМК-СТО-2.5/01-2014	Положение о государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам магистратуры
СМК-СТО-2.5/02-2014	Положение о выпускной квалификационной работе
СМК-СТО-2.5/03-2014	Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательной программе высшего образования по программам бакалавриата, программам магистратуры
СМК-СТО-2.5/04-2014	Положение о формах контроля качества освоения образовательной программы студентами
СМК-СТО-2.5/05-2014	Положение о порядке перезачета результатов Интернет-экзамена при итоговом контроле качества освоения образовательных программ студентами СПбГАУ
СМК-СТО-2.5/06-2014	Положение об организации учебного процесса в высшем учебном заведении с использованием системы зачетных единиц
СМК-СТО-2.5/07-2014	Положение о самостоятельной работе студентов
СМК-СТО-2.5/08-2014	Положение о курсовом проектировании
СМК-СТО-2.5/09-2014	Правила оформления и общие требования к текстовым документам

СМК-СТО-2.5/10-2014	Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся
СМК-СТО-2.5/13-2014	Положение о практике обучающихся