УТВЕРЖДАЮ

Врио ректора

_____ С.Н. Смирнов

«_23_» декабря 2021 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РК СМК 01-2022

Выпуск 3

РУКОВОДСТВО СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ ISO 9001-2015

г. Тверь, 2021

Предисловие

1 Руководство соответствует требованиям ГОСТ ISO 9001-2015.
2 ВВЕДЕНО взамен.

Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства ТвГУ

Содержание

Порядковый номер и наименование раздела ..... стр.
Введение 4
Сведения о ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» 5
Сведения о системе менеджмента качества в ФГБОУ ВО «ТвГУ» 5
1 Область применения 7
2 Нормативные ссылки 7
3 Термины, определения и сокращения 8
4 Среда университета 10
4.1 Понимание среды университета 10
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон 11
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества 12
4.4 Система менеджмента качества и её процессы 12
5 Лидерство 14
5.1 Лидерство и приверженность 14
5.2 Политика 16
5.3 Функции, ответственность и полномочия в университете 16
6 Планирование 17
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей 17
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения 17
6.3 Планирование изменений 18
7 Средства обеспечения 18
7.1 Ресурсы 18
7.2 Компетентность 23
7.3 Осведомлённость 24
7.4 Обмен информацией 24
7.5 Документированная информация 26
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг 27
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг 27
8.2 Требования к услугам 27
8.3 Проектирование и разработка услуг 30
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, предоставляемыми внешними поставщиками 32
8.5 Предоставление услуг 33
8.6 Выпуск услуг 36
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов 37
9 Оценка результатов деятельности 38
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка 38
9.2 Внутренний аудит 42
9.3 Анализ со стороны руководства 42
10 Улучшения 43
10.1 Общие положения 43
10.2 Несоответствия и корректирующие действия 43
10.3 Постоянное улучшение 44
Приложение А Карта взаимодействия процессов 45
Приложение Б Критерии результативности процессов СМК 46

Введение

Создание в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Тверской государственный университет» (далее - Университет) результативной системы менеджмента качества (далее - СМК), отвечающей современным требованиям, обусловлено внутренними потребностями развития Университета, тесными связями с потребителями, заинтересованными сторонами. Целью функционирования СМК является обеспечение устойчивых конкурентных преимуществ Университета на рынке образовательных услуг в соответствии с миссией Университета и политикой в области качества.

Настоящий документ - руководство по качеству (далее - РК) ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» - разработан на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 (национальных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000).

РК является справочником по СМК Университета для руководителей и персонала, Минобрнауки РФ, Рособрнадзора, потребителей, внутренних и внешних аудиторов и других заинтересованных сторон Университета.

Содержание РК включает:

- сведения об Университете, направлениях деятельности;
- область действия СМК;
- ссылки на ДП, ИК и иную документированную информацию;
- описание взаимодействия процессов СМК;
- описание структуры управления качеством в Университете;
- распределение ответственности и полномочий.

РК в сочетании с локальными нормативными документами образует документированную информацию СМК.

РК размещено в корпоративной сети Университета на официальном сайте вуза www.tversu.ru (на странице система менеджмента качества), доступ к которой открыт всем структурным подразделениям и сотрудникам Университета.

РК содержит все необходимые данные (непосредственно и (или) в виде ссылок), подтверждающие соответствие СМК требованиям ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), внутренним и/или внешним регламентирующим документам.

Разработка и периодическая проверка актуальности РК Университета осуществляется начальником УКЛА.

Сведения о ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

1.1. Полное наименование организации:

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный университет»

1.2. Сокращенные наименования организации:

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»;

Тверской государственный университет; ТвГУ

1.3. Полное наименование на английском языке:

Federal State Budget Educational Institution of Higher Education «Tver State University»

1.4. Сокращенное наименование на английском языке: TSU.

1.5. Местонахождение организации: 170100 г. Тверь, ул. Желябова, д. 33

1.6. Учредитель вуза: Российская Федерация. Функции и полномочия учредителя вуза осуществляет Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

1.7. Руководитель:

ФИО: Смирнов Сергей Николаевич

Должность: врио ректора

Назначивший орган: Минобрнауки России

Реквизиты приказа о назначении: 13 октября 2021 г. № 10-02-02/198.

1.8. Контактная информация:

Тел.: 8 (4822) 34 24 52 Факс: .: 8 (4822) 32 12 74
E-mail: rector@tversu.ru Сайт: https://tversu.ru/

1.9. Организационно-правовая форма: федеральное государственное бюджетное учреждение

1.10. Информация о государственной аккредитации

Свидетельство об аккредитации: 19 сентября 2018 г. № 2906

Свидетельство об аккредитации: 28 мая 2015 г. № 1299

Сведения о системе менеджмента качества ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Становление СМК в ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» началось в 2004 г. в соответствии с планом мероприятий по формированию СМК.

Задача по формированию, поддержанию в рабочем состоянии и целенаправленному совершенствованию СМК первоначально была возложена на лабораторию по проблемам качества подготовки специалистов, находящуюся под непосредственным руководством проректора по учебно-воспитательной работе. В 2008 году в ТвГУ было создано структурное подразделение – управление качества, лицензирования и аккредитации (УКЛА), находящееся в непосредственной

подчинённости ректору университета. Основной целью деятельности УКЛА является организационное и научно-методическое сопровождение развития и совершенствования системы качества вуза.

С 2004 по 2009 гг. ТвГУ участвовал в конкурсе «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования». В 2008 году ТвГУ стал Дипломантом конкурса. В 2009 году в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 02.11.2009 № 2152 «О подведении итогов конкурса «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» Тверской государственный университет был признан Лауреатом конкурса среди образовательных учреждений высшего профессионального образования.

В 2009 – 2010 гг. в университете была проведена также оценка соответствия деятельности ТвГУ по критериям модели Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) для уровня «Признанное совершенство» (приказ от 18.03.2009 г. № 169-О «О проведении оценки соответствия деятельности университета по критериям модели Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) для уровня «Признанное совершенство»).

По результатам экспертизы Тверской государственный университет стал обладателем Сертификата Европейского фонда по менеджменту качества о соответствии деятельности уровню «Признанное совершенство» категории 5 звёзд. Сертификат EFQM подтверждает успехи организации в управлении качеством деятельности и является всемирно признаваемым свидетельством высоких достижений организации и соответствия ее управления критериям Модели EFQM. ТвГУ получил право использования соответствующего логотипа EFQM и включен в реестр успешных организаций EFQM-BOK, который размещается на официальном сайте Национальной партнёрской организации EFQM - Всероссийской организации качества http://www.efqm-rus.ru/.

Система менеджмента качества ТвГУ первоначально была сертифицирована в 2013 году на соответствие требованиям Стандарта ГОСТ ISO 9001 – 2011 в органе по сертификации системы добровольной сертификации «ТЕХНОПРОГРЕСС». Вузу выдан сертификат соответствия № СДС.ТП.СМ. 02758-13 применительно к предоставлению услуг в сфере общего, высшего профессионального и дополнительного образования сроком действия до 25 февраля 2016 г. и разрешение на применение знака соответствия системы добровольной сертификации «ТЕХНОПРОГРЕСС»

В июне 2016 г. ТвГУ повторно прошел сертификацию системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001–2015 в органе по сертификации системы добровольной сертификации «ООО РусПромГрупп». Вузу

выдан сертификат соответствия № РОСС RU.И803.04ФА30/СС.00386-16 применительно к предоставлению услуг в сфере общего, профессионального, дополнительного образования и научно-исследовательской деятельности сроком действия до 14 июля 2019 г. и разрешение на применение знака соответствия Системы добровольной сертификации «Открытые Стандарты Качества».

В 2021 году система менеджмента качества университета была сертифицирована на соответствие международному стандарту ISO 9001:2015 в Ассоциации по сертификации «Русский Регистр – Балтийская инспекция» в отношении проектирования и осуществления образовательной деятельности в сфере высшего и дополнительного профессионального образования в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитаций, и в отношении научно-исследовательской деятельности в соответствии с профилем университета. Вузу выдана Сертификаты СМК:

Сертификат СМК на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015 в отношении проектирования и осуществления образовательной деятельности в сфере высшего и дополнительного профессионального образования в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитацией № 21.1421.026 от 02.08.2021 г. (срок действия до 02.08.2024 г.)

Сертификат СМК на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015 в отношении научно-исследовательской деятельности в соответствии с профилем университета № 21.2419.026 от 20.12.2021 г. (срок действия до 20.12.2024 г.)

1 Область применения

СМК ТвГУ распространяется на проектирование и осуществление образовательной деятельности в сфере высшего и дополнительного профессионального образования в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитацией, а также научную деятельность в соответствии с профилем университета.

Положения настоящего РК подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях университета, задействованных в СМК.

2 Нормативные ссылки

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и

ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. (далее - стандарт);

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

Внешние нормативные документы, в соответствии с которыми осуществляется деятельность университета.

3 Термины, определения и сокращения

ENQA - Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании;

ESG - Европейское пространство высшего образования;

ГАК - государственная аттестационная комиссия;

ГИА - государственная итоговая аттестация;

ГОСТ Р - национальный стандарт;

ДП - документированная процедура;

ИК - информационная карта процесса;

КД - корректирующие действия;

ЛНА – локальный нормативный акт;

МИ - методическая инструкция;

Минобрнауки РФ - Министерство науки и высшего образования Российской Федерации;

НИОКР - научно-исследовательские опытно-констукторские работы;

НИР - научно-исследовательские работы;

УКЛА – управление качества, лицензирования и аккредитации;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ПРК - Представитель руководства по качеству;

РК - Руководство по качеству;

Рособрнадзор - Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки;

СМК - система менеджмента качества;

СТО - стандарт организации;

УОП – управление образовательных программ;

ФГОС ВО - Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования;

ПФУ – планово-финансовое управление;

ЦСТМ - центр содействия трудоустройству молодежи.

Документированная информация - информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который её содержит.

Заинтересованная сторона, стейкхолдер - лицо или организация, которые могут взаимодействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

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

Миссия - предназначение существования организации, сформулированное высшим руководством.

Несоответствие - невыполнение требования.

Обратная связь - мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услуге или процессе обработки претензий.

Политика - намерения и направление организации, официально сформулированные её высшим руководством.

Политика в области качества - политика, относящаяся к качеству.

Потребитель - лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Результат деятельности - измеримый итог.

Риск - влияние неопределенности.

Руководство по качеству - спецификация на систему менеджмента качества организации.

Система менеджмента - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей.

Система менеджмента качества - часть системы менеджмента применительно к качеству.

Удовлетворённость потребителя - восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

Услуга - выход организации с, по крайней мере, одним действием,

обязательно осуществлённым при взаимодействии организации и потребителя.

Федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к образованию определённого уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утверждённых в зависимости от уровня образования федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования, или федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере высшего образования.

Цель - результат, который должен быть достигнут.

Цель в области качества - цель в отношении качества.

4 Среда университета

4.1 Понимание среды университета

Университет систематически определяет и оценивает внешние и внутренние факторы, относящиеся к его стратегическому направлению и влияющие на результативность СМК университета. Определение и оценка внешних факторов в зависимости от уровня управления и горизонта планирования включает рассмотрение следующих аспектов:

- глобализация образования;
- спрос на образовательные услуги;
- федеральные приоритеты по модернизации экономики;
- развитие новых и существующих отраслей промышленности;
- изменения в нормативно-правовых актах, регламентирующих сферу образования.

В рамках оценки внутренней среды университета рассматриваются следующие факторы:

- образовательная деятельность;
- научно-исследовательская деятельность;
- кадровое обеспечение.

В университете организован мониторинг внешних и внутренних факторов. В рамках стратегического планирования осуществляется разработка программ развития университета, начальным этапом которых является диагностика и анализ среды университета с использованием инструментов стратегического менеджмента (SWOT, PEST- анализа и др.). Также проводится постоянный анализ среды в рамках текущей деятельности руководителей всех уровней. На основе результатов данного вида анализа осуществляется разработка мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных

подразделений.

Внутренняя среда университета изучается с помощью анализа результатов деятельности вуза, опросов персонала и обучающихся на предмет выявления их удовлетворённости работой/обучением в университете, инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства. Все подразделения университета ежегодно формируют отчёты о результатах своей деятельности. Итоговый отчёт о деятельности университета за текущий год ректор представляет на Учёном совете в начале следующего года.

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

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Университет определил следующие категории заинтересованных сторон (кроме потребителей), имеющие отношение к СМК вуза:

- абитуриенты и их родители/законные представители;
- работодатели (предприятия и организации различных форм собственности);
- заказчики НИР и НИОКР, грантодержатели, организации (предприятия);
- заказчики и партнёры, в том числе зарубежные;
- персонал университета (административно-управленческий персонал, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал);
- органы управления образованием, органы законодательной и исполнительной власти;
- общество в целом.

Университет осуществляет мониторинг и анализ информации об указанных заинтересованных сторонах и их требованиях.

Основная ответственность за определение и анализ требований заинтересованных сторон в университете возложена на УКЛА, ЦСТМ, УОП, управление научных исследований, институты, факультеты, кафедры. Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон указанные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей; заявки от заказчиков НИР и НИОКР; заключённые договоры с организациями; сведения службы занятости; статистические данные; данные о конкурсе на направления/специальности; результаты исследований, проводимых другими организациями и пр.);
- опросы, в т.ч. в формате личного интервью обучающихся, родителей,

организациями и пр.);

- опросы, в т.ч. в формате личного интервью обучающихся, родителей, студентов, выпускников, слушателей, работодателей;

- оценка конкурентной позиции университета на рынке образовательных и научно-исследовательских услуг.

Сбор и анализ информации для определения требований и степени удовлетворённости заинтересованных сторон осуществляет УКЛА и соответствующие заинтересованные подразделения университета. Мониторинг информации от работодателей и служб занятости осуществляет ЦСТМ.

Руководство университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля.

Обеспечение высшим руководством университета выполнения всех установленных требований осуществляется путём измерения и мониторинга результатов деятельности университета, а также постоянным их улучшением. Результаты измерений и мониторинга представлены в структурных подразделениях в соответствии с профилем их деятельности.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

Область применения СМК университета включает процессы подготовки бакалавров/специалистов/магистров и кадров высшей квалификации, дополнительного профессионального образования, научной деятельности в соответствии с реестром процессов.

СМК распространяется на образовательную и научно-исследовательскую деятельность университета.

4.4 Система менеджмента качества и её процессы

СМК университета базируется на процессном подходе.

СМК построена с учётом действующей организационной структуры управления и специфики взаимодействия структурных подразделений университета.

Схема взаимодействия процессов СМК представлена в приложении А.

Университет разработал, внедрил, поддерживает и постоянно улучшает СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Реестр процессов и видов деятельности СМК университета приведён в таблице 1.

Таблица 1 - Реестр процессов и видов деятельности в рамках системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

№	Наименование вида деятельности или процесса
1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества	
1.1	Формирование и реализация стратегии, политики и целей в области качества
1.2	Планирование и развитие системы менеджмента качества
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к оценке деятельности университета
1.5	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование системы менеджмента качества
2 Основные процессы системы менеджмента качества	
2.1	Маркетинг
2.2	Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ
2.3	Довузовская подготовка
2.4	Прием студентов на обучение
2.5	Реализация основных профессиональных образовательных программ
2.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования
2.8	Подготовка кадров высшей квалификации
2.9	Научные исследования и разработки
2.10	Инновационная деятельность
2.11	Международная деятельность
3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества	
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	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.9	Социальная поддержка студентов и сотрудников
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

В рамках выделенных процессов университет:

- определяет требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;
- определяет последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определяет и применяет критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими (критерии результативности процессов СМК представлены в Приложении Б);
- определяет ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечивает их доступность;
- распределяет обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов;
- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);
- оценивает эти процессы и вносит любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;
- улучшает процессы СМК.

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство университета, демонстрируя своё лидерство и приверженность в отношении СМК, обеспечивает:

1) чёткое распределение ответственности за результативность СМК вуза между владельцами процессов СМК и руководством университета;

2) разработку и актуализацию политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями внешней и внутренней среды университета и его стратегией развития;

3) интеграцию требований СМК во все процессы университета;

4) содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления через обучение сотрудников, обсуждение данных вопросов на заседаниях ректората, Учёного совета университета, институтов и факультетов, консультации для персонала в рамках проведения внутренних аудитов и текущей деятельности УКЛА;

5) наличие и доступность человеческих, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, необходимых для СМК;

6) распространение в вузе понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК;

7) достижение СМК запланированных результатов;

8) вовлечение, руководство и оказание поддержки участия работников в обеспечении результативности СМК;

9) поддержку улучшений в рамках процессов СМК, деятельности структурных подразделений и сотрудников;

10) поддержку руководителям всех уровней управления в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

Свидетельствами принятия обязательств по разработке, внедрению и развитию СМК являются:

- протоколы заседаний и решений учёного совета, расширенного ректората университета, приказы ректора, изданные по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;
- результаты анализа СМК со стороны руководства, оформленные в формате отчётов;
- приказы ректора и действия подразделений, участвующих в создании и поддержании СМК, направленные на разработку её организационной структуры и элементов.

5.1.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство университета обеспечивает, чтобы требования и ожидания имеющихся и потенциальных потребителей, а также других заинтересованных сторон (далее - ЗС) были определены и предусмотрена возможность их динамического отслеживания и идентификация с целью наиболее полного и своевременного удовлетворения.

Для понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и ЗС руководство университета организует:

- установление контактов и обмена информацией с предприятиями и организациями;
- доведение требований потребителей до сведения всего персонала университета;
- мероприятия по улучшению процессов с точки зрения повышения удовлетворённости потребителей.

Руководство университета учитывает потенциальные преимущества от установления партнёрства с поставщиками абитуриентов с целью создания ценности.

5.2 Политика

5.2.1 Разработка Политики в области качества

С целью демонстрации намерений и стратегических направлений развития университета руководством разработана, реализована и поддерживается в актуальном состоянии политика в области качества, которая:

1) соответствует намерениям и среде университета, а также поддерживает его стратегию;

2) создаёт основу для установления целей в области качества;

3) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;

4) включает в себя обязательство постоянно улучшать СМК.

5.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества:

1) доступна и применяется как документ СМК университета;

2) доведена до сведения персонала через её размещение на официальном сайте университета, понятна и применяется внутри университета. Понятность и применение политики в области качества оценивается в ходе внутренних и внешних аудитов;

3) доступна для заинтересованных сторон на официальном сайте университета.

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

- стратегии развития университета;
- текущих результатов анализа удовлетворённости потребителей университета и других заинтересованных сторон;
- стандартов и рекомендаций ESG ENQA;
- информации о результатах функционировании СМК университета за предыдущие периоды.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в университете

Высшее руководство в положениях о подразделениях, в должностных инструкциях, в соответствующих приказах и распоряжениях определило функции подразделений, их взаимодействие, распределило обязанности, ответственность и полномочия персонала и довело до сведения каждого сотрудника путём ознакомления с этими документами под подпись.

Высшее руководство определило обязанности, ответственность и полномочия для:

1. Обеспечения соответствия СМК требованиям стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Ответственные: проректор по общим вопросам и начальник управления качества, лицензирования и аккредитации.

2. Обеспечения получения запланированных результатов процессов. Ответственные: владельцы процессов СМК.

3. Отчётности высшему руководству о результатах функционирования СМК и возможностях её улучшения. Ответственный: проректор по общим вопросам.

4. Поддержки ориентации на потребителя. Ответственные: ректор, проректор по образовательной деятельности и молодежной политике.

Сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК. Ответственный: проректор по общим вопросам.

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании деятельности в Университете учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения гарантий достижения стратегических целей Университета;
- увеличения вероятности достижения целей процессов в условиях неопределенности;
- предупреждения ситуаций, негативно влияющих на достижение целей процессов, а также определение возможностей для улучшения;
- сохранения и поддержания результативной и эффективной работы СМК Университета;
- снижения потерь, связанных с ликвидацией последствий от возникновения рисков;
- обеспечения и формирования данных для стратегического планирования целей и деятельности Университета (в том числе определение направлений совершенствования СМК и Политики в области качества), позволяющих привести к улучшению его деятельности;
- достижения постоянного улучшения процессов Университета.
-

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1 Цели в области качества формируются на основании Политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра Политики.

Цели в области качества являются:

- конкретными;

- измеримыми;
- достижимыми;
- актуальными;
- ограниченными во времени.

Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до сведения персонала возлагается на ПРК (проректора по общим вопросам) и управление качества, лицензирования и аккредитации (начальник УКЛА). Ответственность за доведения целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений.

6.2.2 При планировании действий по достижению целей в области качества определяются: содержание мероприятия, сроки, ответственное лицо (подразделение).

Планы по реализации целей хранятся у проректоров университета.

Контроль за исполнением действий по достижению целей в области качества выполняется ежегодно со стороны проректоров при ежегодном анализе СМК.

6.3 Планирование изменений

Изменения в СМК университета осуществляются на регулярной основе. ПРК отвечает за поддержание работоспособности СМК университета по мере внесений в неё изменений.

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Университет определил человеческие, материальные, финансовые, информационные ресурсы, которые необходимы для поддержания СМК в рабочем состоянии, постоянного улучшения её результативности и повышения удовлетворённости потребителей.

Управление ресурсами осуществляется при реализации следующих процессов:

- Процесс 3.1 «Управление персоналом»;
- Процесс 3.2 «Управление образовательной средой»;
- Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»;
- Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»;
- Процесс 3.5 «Управление информационной средой»;
- Процесс 3.6 «Управление закупками»;

- Процесс 3.7 «Управление инфраструктурой»;
- Процесс 3.8 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»;
- Процесс 3.9 «Социальная поддержка студентов и сотрудников».

7.1.2 Человеческие ресурсы

Деятельность по управлению человеческими ресурсами университет осуществляет в рамках ***процесса «Управление персоналом»,*** который реализует требования п. 7.1.2 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Данный процесс включает в себя деятельность по обеспечению всех видов деятельности ТвГУ квалифицированными кадрами с требуемыми компетенциями.

Деятельность по процессу описана в соответствующих нормативных документах:

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Правила внутреннего трудового распорядка ТвГУ;

Положение об управлении кадров;

Положение о прядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу

Положение о рейтинговой оценке деятельности профессорско-преподавательского состава ТвГУ

7.1.3 Инфраструктура

Университет определил, создал и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования процессов, позволяющих результативно реализовывать основные виды деятельности университета.

Процесс «Управление инфраструктурой» реализует требования п. 7.1.3 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Деятельность процесса направлена на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры университета с целью создания условий деятельности его обучающихся и сотрудников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности университета: образовательную, научную и инновационную, внеучебную и воспитательную деятельности.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В университете среда для поддержания функционирования процессов рассматривается в рамках нижеследующих процессов:

Процесс «Управление образовательной средой» реализующий требования п. 7.1.4 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). В рамках процесса рассматривается деятельность университета, направленная на формирование,

поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава вуза, позволяющих наиболее полно и эффективно осуществлять процесс обучения.

Деятельность по процессу описана в соответствующих локальных нормативных документах:

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный университет»;

Планы финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации;

Правила внутреннего распорядка обучающихся;

Правила внутреннего трудового распорядка;

Коллективный договор;

Процесс «Управление информационной средой». Реализация процесса направлена на формирование и развитие корпоративной информационной среды университета, а также её интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Деятельность по процессу описана в соответствующих локальных нормативных документах:

Положение об официальном сайте Тверского государственного университета

Положение об электронно-образовательной среде Тверского государственного университета

Процесс «Социальная поддержка студентов и сотрудников университета» направлен на деятельность по оказанию обучающимся и сотрудникам университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Деятельность по процессу описана в соответствующих локальных нормативных документах:

Положение о мерах социальной поддержки обучающихся, относящихся к категории детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей (лиц из их числа), а также к числу обучающихся, потерявших в период обучения обоих или единственного родителя

Положение о стипендиальном обеспечении и других формах материальной поддержки студентов и аспирантов ТвГУ

Положение о комиссиях по стипендиальному обеспечению студентов и аспирантов ТвГУ (принято ученым советом ТвГУ, протокол № 11 от 27.06.2018 г.)

Положение о социальной поддержке преподавателей и сотрудников ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (утв. ректором ФГБОУ ВО «ТвГУ»)

Процесс «Обеспечение безопасности жизнедеятельности» направлен на создание безопасных и комфортных условий жизнедеятельности сотрудников и обучаемых, а также формирование условий деятельности, исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в университете.

Деятельность по процессу описана в соответствующих локальных нормативных документах.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие требования

Университет обеспечивает мониторинг основных процессов. Мониторинг должен продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результатов.

В университете разработаны меры по процессам научно-образовательной деятельности:

- определены критерии для анализа процессов (Приложение Б);
- регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями университета;
- применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;
- разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности.

При проведении внешней независимой оценки результатов обучения студентов используется «Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования (ФЭПО)». ФЭПО позволяет реализовать диагностическую технологию внешнего оценивания компетенций на всем пути освоения содержания программ обучения в университете. Поэтапный анализ достижений обучающихся фокусирует внимание на результатах каждого отдельного студента (студентоцентрированная технология), что особенно важно при реализации компетентностного подхода, основанного на формировании и развитии компетенций. На используемые аккредитационные педагогические измерительные материалы в рамках компетентностного подхода имеются сертификаты соответствия, подтверждающие, что они прошли внешнюю

независимую экспертизу и соответствуют требованиям ФГОС.

Так же, для оценки студентов используется Федеральный Интернет-экзамен для выпускников бакалавриата (ФИЭБ). Он реализуется как добровольная сертификация выпускников бакалавриата на соответствие требованиям ФГОС ВО.

7.1.6 Знания университета

Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

- внутренних источниках: локальные нормативные акты университета, необходимые для функционирования процессов, положения университета, интеллектуальная собственность вуза, программы развития университета, ежегодные планы и отчёты об их реализации, информация о лучшей и позитивной практике (выявленная по результатам внутренних аудитов);
- внешние источники: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней, ФГОС ВО, международные и национальные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет.

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объёме и на бумажных носителях хранятся в соответствующих структурных подразделениях. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство вуза проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Все преподаватели и сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам Научной библиотеки университета. С любого компьютера вуза обеспечен доступ к базам on-line библиотек. Все сотрудники университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

При осуществлении деятельности по управлению знаниями реализуются следующие процессы:

Процесс «Редакционно-издательская деятельность» включает в себя работу университета по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований университета.

При осуществлении деятельности по управлению знаниями реализуются

следующие процессы:

Порядок приёма, рецензирования и публикации научных статей в журнал «Вестник Тверского государственного университета»;

Положение об Издательстве федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный университет».

Процесс «Библиотечное и информационное обслуживание».

Деятельность данного процесса направлена на удовлетворение потребностей университета в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников университета.

При осуществлении деятельности по управлению знаниями реализуются следующие процессы:

Правила пользования Научной библиотекой;

Положение о Научной библиотеке федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный университет».

7.2 Компетентность

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в университете руководителями подразделений, заведующими кафедрами определяется требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативности СМК.

Компетентность сотрудников университета, осуществляющих деятельность, влияющую на качество подготовки обучающихся и другие процессы, определяется на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта.

Требования к образованию, подготовке и опыту определяются в должностных инструкциях и трудовых договорах.

Обеспечение и поддержание достаточной квалификации сотрудников достигается посредством реализации процедуры повышения квалификации/переподготовки.

Проводится систематическая работа по определению необходимой компетентности:

- путём сравнения требований с текущим уровнем компетентности НПР;
- по заявкам от подразделений обеспечивается компетентность лиц на основе соответствующего образования, подготовки и опыта (например, наём лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организация стажировок и

т.п.)

- там, где это применимо, руководством университета предпринимаются действия, направленные на получение требуемой компетентности (например, проведение обучения).

7.3 Осведомлённость

Политики, цели в области качества, документация СМК университета размещается и актуализируется на официальном сайте университета в разделе Система менеджмента качества.

Также вновь принимаемые локальные нормативные акты университета доводятся до сведения сотрудников путём размещения их на сайте университета.

7.4 Обмен информацией

Взаимодействие и обмен между подразделениями информацией университета, в том числе относящейся к СМК, регламентированы положениями о подразделениях, должностными инструкциями, и организационно-распорядительными документами (приказы, распоряжения), документированными процедурами, информационными картами, регламентами и положениями.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией в университете с верхних уровней управления на нижние:

- на заседаниях учёного совета, ректората, научно-технического и учебно-методического советов;
- на собраниях и конференциях трудового коллектива университета;
- с помощью корпоративной сети, внутривузовского телевидения и вузовской газеты «Вестник Тверского государственного университета».

На уровне институтов, факультетов, и кафедр обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- заседания учёного совета института /факультета;
- собрания коллектива института /факультета, кафедры;
- корпоративную сеть, внутривузовское телевидение.

Представитель руководства по качеству обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК университета в рамках:

- заседаний учёного совета университета, включая ежегодное расширенное заседание по итогам года;
- заседаний ректората, научно-технического и учебно-методического советов университета;
- проведения курсов повышения квалификации и обучающих семинаров в области менеджмента качества;

- через корпоративную сеть, телевидение, газету «Вестник Тверского государственного университета», наглядные информационные материалы, научно-методические издания и статьи в центральной и местной печати.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией с нижних на верхние слои управления путём:

- собраний и конференций трудовых коллективов университета, институтов, факультетов, кафедр, отделов, управлений, служб, центров, лабораторий;
- приёма по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (докладные и аналитические записки, заявления);
- внутривузовской газеты «Вестник Тверского государственного университета».

Обмен информацией по горизонтальным слоям управления в университете осуществляется через:

- заседания ректората, научно-технического, учебно-методического и иных советов;
- совещания заведующих кафедрами;
- собрания трудовых коллективов вуза, институтов, факультетов, кафедр, отделов, служб, управлений, центров, лабораторий.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Документированная информация СМК университета постоянно находится под управлением в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), стандартов ENQA, нормативных правовых документов Минобрнауки РФ, а также требованиями локальных нормативных документов университета.

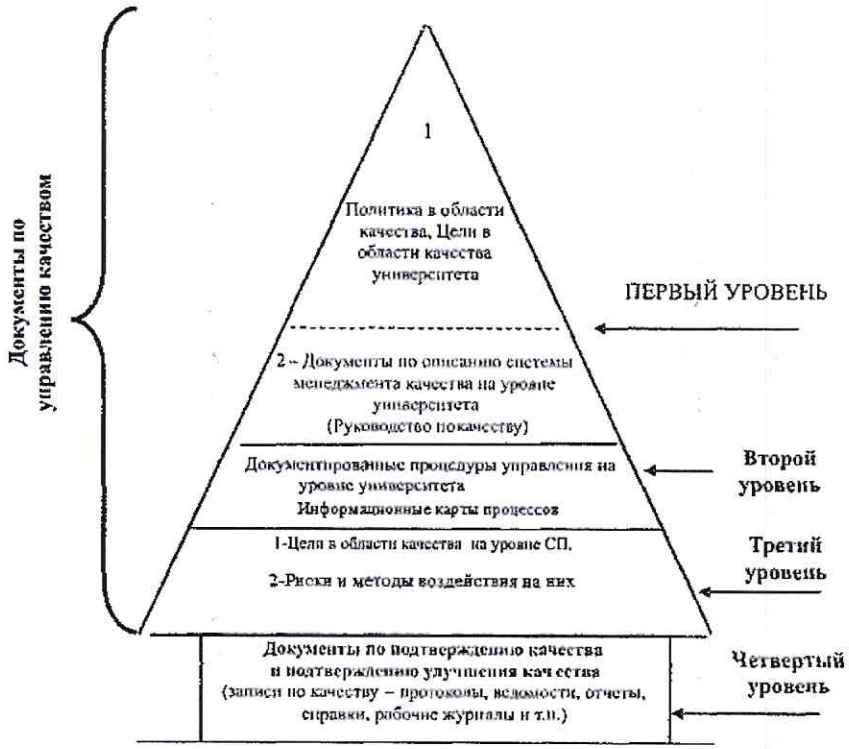


Рисунок 1 - Структура документированной информации СМК

7.5.2 Создание и актуализация

Порядок разработки, согласования, утверждения и введения в действие документированной информации СМК установлены в СТО 4.2.01 Стандарт организации. Управление документацией.

7.5.3 Управление документированной информацией

Деятельность по управлению документированной информацией описана в СТО 4.2.01 Стандарт организации. Управление документацией. Управление документированной информацией устанавливает процедуры:

- организации разработки и введения документированной информации СМК университета;
- обеспечения наличия необходимой документированной информации на участках, где реализуется деятельность СМК университета;
- актуализации документированной информации;
- поддержания документированной информации в рабочем состоянии;
- принятие мер по исключению использования недействующей документированной информации;
- предупреждение возможности несанкционированного использования документированной информации;
- использование документированной информации для юридических целей и для сохранения содержащейся в ней информации.

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг

Планирование процессов жизненного цикла осуществляется руководителями соответствующих видов деятельности в соответствии с процессной моделью СМК университета.

По каждому виду деятельности определены процессы, направленные на их реализацию. По ключевым процессам разработаны информационные карты, включающие в себя:

- результаты процесса и их потребителей;
- внешних поставщиков и выходы процесса;
- виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы;
- критерии результативности процесса.

8.2 Требования к услугам

8.2.1 Связь с потребителями

Университет определяет и реализует систему мероприятий по обеспечению постоянных связей с потребителями и заинтересованными сторонами.

Обеспечение связи ведётся по двум направлениям:

- информирование о деятельности ТвГУ и оказываемых им услугах;
- обеспечение обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Основное информирование о деятельности университета и его услугах направлено на такие категории потребителей, как абитуриенты, и ведётся в рамках профориентационной работы. Профориентационная работа осуществляется практически всеми структурными подразделениями

университета, входящими в область СМК и координируется Приёмной комиссией.

В рамках профориентации используются следующие направления и формы информирования:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование о проводимых курсах повышения квалификации и других услугах;
- индивидуальное консультирование абитуриентов.

Кроме информирования в рамках профориентационной работы проводится информирование всех потребителей и заинтересованных сторон по следующим направлениям и формам:

- размещение информации в газете «Вестник Тверского государственного университета» о мероприятиях (ярмарка вакансий, научные конференции, юбилеи факультетов, студенческие концерты и пр.);
- размещение информации обо всех направлениях деятельности университета, в том числе осуществляемых НИР и НИОКР, на официальном сайте;
- информирование обучающихся и персонала с помощью информационных стендов;
- размещение наружной рекламы постоянного (вывеска) и временного характера (баннеры с информацией, о работе приёмной комиссии и пр.);
- рассылка приглашений и информационных писем о мероприятиях университета;
- телефонная связь, почтовая и электронная переписка с родителями, работодателями, органами законодательной и исполнительной власти;
- другие направления и формы информирования.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами в университете осуществляется путём:

- отзывы работодателей;
- отзывы на научные результаты диссертационных исследований;
- публикации в СМИ;
- письма абитуриентов и родителей;
- обращения в приёмную комиссию, в приёмные институтов/ факультетов и ректора;
- благодарности и рекламации органов законодательной и исполнительной власти;
- обращения на официальном сайте;
- пожелания и рекламации обучающихся и персонала в форме обращений на сайт университета.

8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам

Требования потребителей к качеству подготовки обучающихся определяются ФГОС ВО, контрактами/договорами и другими видами

документов.

8.2.3 Анализ требований к услугам

Предметом анализа являются требования ФГОС ВО, контрактов/договоров и других видов документов:

- требования к структуре ОПОП и их объёму;
- требования к условиям реализации ОПОП, в том числе кадровым, финансовым, материально-техническим и иным условиям;
- требования к результатам освоения ОПОП;

- другие требования, установленные законодательством, локальными нормативными актами университета или сторонними организациями.

Также при анализе, руководство университета учитывает требования следующих заинтересованных сторон:

- внутренних потребителей (студентов, абитуриентов, выпускников);
- предприятий (организаций, учреждений) - работодателей;
- заказчиков научных исследований и разработок;
- персонала университета.

Анализ включает оценку возможности выполнения требований и согласование всех предъявляемых требований.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства, обеспечении выполнения установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворённости потребителей, а также для улучшения деятельности университета.

8.2.4 Изменения требований к услугам

С целью выпуска высококвалифицированных специалистов в университете на регулярной основе проводится мониторинг изменений требований потребителей и актуализация этих требований в документации университета.

Объектом мониторинга являются ФГОС ВО, контракты/договора или другие виды документов.

Мониторинг и актуализация включают:

- однозначное определение и документирование новых требований;
- согласование/утверждение и внедрение изменений в документации и деятельности, отличающиеся от ранее сформулированных.

8.3 Проектирование и разработка услуг

8.3.1 Общие положения

Процесс 2.2 «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ», реализует требования п. 8.3 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) - это деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация основных образовательных программ».

Результатом процесса является создание образовательной программы, включающей учебный план и рабочие программы учебных дисциплин, практик, а также комплекса методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов, бакалавров, магистров по определённым специальностям или направлениям подготовки.

Описание процесса, приведены в ЛНА по разработке основных профессиональных образовательных программ, а также в других документах.

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса ***2.8 «Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования»*** и процесса ***2.3 «Довузовская подготовка»*** (в части образовательной деятельности) реализуют требования п. 8.3 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Результатом процесса является создание комплекса методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного профессионального образования, реализуемых в университете.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в ЛНА по разработке и реализации программ дополнительного профессионального образования, а также других документах.

Процесс «Приём студентов на обучение» реализует требования п. 8.3 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Данный процесс включает деятельность, связанную с отбором абитуриентов и зачислением студентов на образовательные программы высшего образования.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса приведены в ЛНА, регламентирующих приём студентов на обучение.

- формирование сведений об обеспечении ОПОП;
- создание пакета документов по ОПОП;
- лицензирование ОПОП
- корректировка и улучшение ОПОП.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования и разработки являются:

- информация о прогнозах развития профессионального образования в Российской Федерации и в Тверской области, о рынке образовательных услуг региона, о демографической ситуации в регионе;
- заказы потребителей на подготовку, переподготовку, повышение квалификации специалистов, на обучение по ОПОП высшего и последипломного образования;
- научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований.

8.3.4 Средства управления проектированием разработки

Университет применяет средства управления процессом проектирования и разработки в соответствии с требованиями Положения о порядке разработки, утверждения и реализации образовательных программ высшего образования, тем самым:

- определяет результаты, которые должны быть достигнуты;
- проводит анализ для оценивания способности результатов проектирования выполнять требования;
- предпринимает действия по выявлению проблем и их устранению;
- регистрируя и сохраняя документацию по данному процессу.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Результатами процессов проектирования и разработки являются ОПОП, дополнительные образовательные программы.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Изменения, вносимые на любой стадии проекта и разработки, предварительно анализируются руководством по направлениям деятельности и процессам и после их одобрения включаются в соответствующие документы.

Управление разработкой с учётом новых требований осуществляется аналогично. Внесение изменений в ОПОП или дополнительные образовательные программы, например, в учебные планы, проводится по процедуре, аналогичной той, по которой осуществляется проектирование и разработка ОПОП или дополнительные образовательные программы. При внесении изменений учитывается влияние этих изменений на всю действующую документацию, а также подтверждение квалификации выпускников определённым требованиям.

8.4 Управление процессами и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

В университете соответствие закупленной для нужд образовательного процесса продукции обеспечивается путём осуществления процесса закупок в соответствии с требованиями законодательства.

Для реализации требований законодательства в университете разработаны локальные нормативные акты, обеспечивающие соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям университета. В этих документах определены критерии оценки, выбора поставщиков, мониторинга результатов деятельности, исходя из их способности поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями университета. Все требования университета к поставляемой продукции и услугам изложены в договорах.

В университете в качестве документируемой информации сохраняются договоры с поставщиками, подписанные акты выполненных работ и иная договорная документация.

Процесс исполнения контрактов отслеживается согласно требованиям законодательства и локальным нормативным актам Университета.

В рамках системы менеджмента качества университета существует

Один из них - процесс практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования и заключёнными договорами между университетом и базами практик. К базам практик предъявляются следующие требования:

- обеспечить обучающимся условия безопасной работы на каждом рабочем месте, проводить обязательные инструктажи по охране труда с оформлением установленной документации и т.п.;
- создать необходимые условия для выполнения обучающимися программы практики;
- назначить нормативным локальным актом квалифицированных специалистов для руководства практикой в подразделениях (отделах и т.д.);
- по окончании практики дать характеристику работе каждому обучающемуся и качестве подготовленного отчёта и т.д.

В качестве аутсорсингового процесса можно рассматривать выполнение работ привлечёнными специалистами, в т.ч. практическими работниками. С такими специалистами заключаются договоры возмездного оказания услуг. Исполнители должны соответствовать требованиям, указанным в ФГОС ВО, а также в договорах. Чаще всего они входят в состав государственной экзаменационной комиссии, привлекаются к преподаванию на кафедрах дисциплин в рамках ОПОП и в рамках реализации дополнительных образовательных программ. На действия исполнителей жалоб не поступало, их услуги приняты в полном объёме.

Кроме того, специалисты привлекаются на условиях внешнего совместительства. Требования к ним аналогичны требованиям к основным работникам, и указаны в федеральных законах, ФГОС, договор.

8.5 Предоставление услуг

Процесс «Реализация основных профессиональных образовательных программ» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001- 2015) в деятельности по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней, а также планирование, подготовка и разработка учебно-организационной документации, необходимой для организации учебного процесса; обеспечение качества его организации.

Описание процесса, информация об его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса приведены в ЛНА по реализации основных профессиональных образовательных программ.

В университете разработаны меры по процессам научно-образовательной деятельности:

- определены критерии для анализа процессов (Приложение Б);
- регулярно подтверждается квалификация профессорско- преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями университета;
- применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;
- разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности;

Описание процесса приведено в ЛНА по реализации основных профессиональных образовательных программ», а также других документах.

Процесс «Подготовка кадров высшей квалификации» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Деятельность университета по подготовке специалистов высшей квалификации - кандидатов и докторов наук. Описание процесса приведено в ЛНА, регламентирующих подготовку кадров высшей квалификации, а также других документах.

Процесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися» рассматривает деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса приведено в ЛНА, регламентирующих внеучебную и воспитательную работу с обучающимися, а также в других документах.

Процесс «Научные исследования и разработки» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Данный процесс включает деятельность по проведению научных исследований в интересах внутренних (процессы и подразделения) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в Карте процессов по научной и инновационной деятельности, а также других документах.

Процесс «Инновационная деятельность» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения) и внешних потребителей университета.

Описание процесса приведено в ЛНА, регламентирующих инновационную

деятельность, а также в других документах.

Процесс «Международная деятельность» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

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 положительного имиджа и бренда университета, повышение его конкурентоспособности на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников университета;
- обеспечение академической мобильности студентов и преподавательского состава.

8.5.1 Управление предоставлением услуг

Университет осуществляет предоставление услуг в управляемых условиях. Регламентация каждого процесса раскрывается в ИК соответствующих процессов, а также ЛНА университета.

Управляемые условия включают в себя:

а) доступную документированную информацию, которая характеризует предоставляемые услуги и осуществляемую деятельность, и результаты, которые должны быть достигнуты;

б) доступные и применимые ресурсы, подходящие для мониторинга и измерений;

в) осуществление мониторинга и измерения на соответствующих этапах процессов;

г) компетентный персонал;

д) выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость в университете осуществляются посредством обеспечения упорядоченности, однозначности и удобства восприятия информации.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Университет несёт ответственность за идентификацию и сохранность документов, взятых на временное хранение от абитуриентов и обучающихся (личные дела, свидетельства об образовании). В случае если собственность абитуриента и обучающегося утеряна, повреждена или стала непригодной, сотрудники ответственного подразделения уведомляют потребителя об этом, и регистрируют информацию о произошедшем.

Университет несёт ответственность за идентификацию и сохранность документов сотрудников университета:

- интеллектуальная собственность (научные разработки, учебные пособия, материалы и т.д.);
- документы, предоставленные ими при приёме на работу.

8.5.4 Сохранение

В рамках проведения НИР и НИОКР условия сопровождения выполненных работ и услуг отражаются в договорах с заказчиками в индивидуальном порядке.

8.5.5 Деятельность после поставки

Университет обеспечивает выполнение требований к деятельности, связанной с продукцией и услугами, после того, как они были поставлены.

При определении объема требуемой деятельности после поставки университет рассматривает:

- требования потребителей;
- обратную связь с потребителями.

8.5.6 Управление изменениями

Управление изменениями является составной частью всех процессов и осуществляется в плановом порядке.

8.6 Выпуск услуг

Осуществление образовательной деятельности и присвоение степеней и квалификаций выпускникам осуществляется в строгом соответствии с действующим нормативными документами. Промежуточная верификация выполнения требований к образовательным услугам осуществляется в рамках

промежуточной аттестации обучающихся. Итоговая верификация реализуется на этапе государственной итоговой аттестации обучающихся. Документированная информация о верификациях регистрируется хранится в соответствии с действующим законодательством.

Реализация услуг научно-исследовательского характера подтверждается приемо-сдаточными актами, подписываемыми представителями исполнителя и заказчика в разрезе НИР и НИОКР.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Деятельность по управлению несоответствующими результатами процессов в университете регламентируется СТО 8.3.01 Управление несоответствующей продукцией и СТО 8.5.01 Управление корректирующими и предупреждающими действиями.

Реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие знаний, умений, навыков обучаемых (студентов, слушателей, аспирантов);
- несоответствие компетенций сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов (слушателей);
- несоответствие научно-технической продукции;
- несоответствие образовательной и производственной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- взаимодействия с потребителями университета;
- результатов внутренних аудитов СМК;
- по результатам самообследования университета;
- по результатам внешнего аудита университета в ходе комплексной проверки, сертификации и инспекционной проверки;
- на основе анализа СМК со стороны руководства.

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Деятельность по мониторингу, измерению, анализу и оценке является составной частью всех процессов СМК университета.

Мониторинг и измерение процессов осуществляется владельцами процессов.

Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе являются соответствующие инструкции и методики по их применению, ссылки на которые содержаться в ИК, нормативных документах.

В университете определены:

- объекты мониторинга и измерений (основные и вспомогательные процессы);
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов (по всем процессам применяется статический и экспертный методы);
- периодичность мониторинга и измерения (ключевые процессы мониторятся и измеряются не реже 1 раза в год);
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений (результаты отчётного года анализируются и оцениваются не позднее апреля следующего года). В эти же сроки оцениваются результаты деятельности и результативность СМК (в рамках процедуры анализа СМК со стороны руководства).

Результативность СМК оценивается в отчёте об анализе СМК со стороны руководства (хранится в УКЛА).

Университет развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг. Объектами измерения и анализа качества результата образовательного процесса являются:

- уровень знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения (промежуточная аттестация обучающихся по дисциплинам (модулям));
- уровень компетенций и профессиональной подготовленности выпускников (государственная итоговая аттестация обучающихся);
- уровень сформированных результатов обучения по ранее изученным дисциплинам (модулям) (независимое тестирование знаний обучающихся);
- независимая оценка качества подготовки обучающихся (в рамках

процедур внешних оценок качества образования).

Измерение уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения осуществляется при проведении следующих контрольных мероприятий в рамках промежуточной аттестации:

- сдача экзаменов, зачётов (дифференцированных зачётов);
- защит курсовых работ (проектов);
- защит отчётов по результатам практик.

Порядок осуществления измерения и оценки уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения и выпускников по завершению обучения изложен в соответствующих руководящих документах.

Результаты мониторинга и измерений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных и зачётных ведомостях, журналах учёта и других документах). Свидетельством соответствия установленным критериям является диплом о высшем образовании с приложением, в котором указана оценка уровня знаний выпускника по изученным курсам. Результаты анализа и оценок уровня знаний, умений, навыков (компетенций) обучающихся содержатся в отчётах, которые составляются по итогам контрольных мероприятий, включая процедуры независимых оценок. Данные отчёты хранятся в институтах/факультетах. Отчёты по уровню сформированных результатов обучения по ранее изученным дисциплинам (модулям) хранятся в УКЛА.

Университет проводит самообследование деятельности. В процессе самообследования университета проводится оценка образовательной деятельности, системы управления университетом, содержания и качества подготовки обучающихся, организации учебного процесса, востребованности выпускников, качества кадрового, учебно-методического, библиотечно-информационного обеспечения, материально-технической базы, функционирования внутренней системы оценки качества образования, анализ финансово-экономической деятельности университета и внеучебной работы.

9.1.2 Удовлетворённость потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей услуг университета качеством образования в вузе и условиями работы проводился по нескольким направлениям.

Во-первых - социологические исследования среди различных групп потребителей и заинтересованных сторон:

- студентов;
- аспирантов;
- преподавателей;

- выпускников;
- работодателей

Второе направление мониторинга удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон - изучение жалоб, обращений, претензий и получение отзывов от потребителей услуг.

Рассмотрение жалоб и обращений от иных заинтересованных сторон (заказчики НИОКР, работодатели, государство и общество) производится на уровне руководства университета, факультетов, институтов, структурных подразделений. Поступившие в адрес университета внешние обращения регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренным Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Все жалобы подвергаются детальному рассмотрению и принятию соответствующих корректирующих (или предупреждающих) мер.

На основании Положения о комиссии по урегулированию споров в университете функционирует ежегодно обновляемая Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений. Её назначение - обжалование фактов привлечения к дисциплинарной ответственности обучающихся, профессорско- преподавательского состава и пр.

Ректором на постоянной основе в соответствии с графиком приёма граждан осуществляется приём граждан по личным вопросам для получения обратной связи по вопросам качества образовательных услуг.

Обратная связь с ректором осуществляется также с помощью виртуальной справочной, позволяющей задать интересующие вопросы или высказать предложения, связанные с совершенствованием различных сторон деятельности университета. Все ответы на поступившие вопросы направлены на адрес электронной почты заявителя в течение трёх дней и (кроме вопросов, связанных с учебной деятельностью) размещены на странице ректора.

Обращения граждан в адрес университета могут быть:

- переданы лично в общий отдел: г. Тверь, ул. Желябова, д. 33, каб. 7;
- отправлены по почте в адрес ТвГУ: 170100, г. Тверь, ул. Желябова, д. 33;
- отправлены по факсу: 8(4822) 32-12-74;
- отправлены в электронном виде через официальный сайт ТвГУ.

Кроме того, оценка деятельности вуза работодателями содержится в рецензиях и отзывах на образовательные программы, реализуемые в университете со стороны работодателей, в оценках квалификации выпускников профессиональным сообществом в рамках работы в ГЭК, написании рецензий и отзывов на выпускные квалификационные работы, отчеты по практикам и курсовые работы.

9.1.3 Анализ и оценка

В университете проводится анализ и оценка данных и информации, полученных в ходе мониторинга и измерений. Данный анализ проводится с целью определения:

- соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным показателям и требованиям ФГОС ВО, и научной продукции требованиям заказчиков;
- степени удовлетворённости потребителей;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях СМК.

Системный анализ и оценку соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ФГОС ВО проводит управление образовательных программ на постоянной основе (ответственный - проректор по образовательной деятельности молодежной политике).

Анализ и оценка соответствия научной продукции требованиям заказчиков проводится комиссиями по приёмке результатов НИР и НИОКР (ответственный - проректор по научно-исследовательской работе).

Анализ и оценка степени удовлетворённости потребителей проводится ректором, проректорами, руководителями образовательных подразделений в ходе их взаимодействия с обучающимися (встреч, опросов, ответов на вопросы, получения писем и т.д.).

Оценка успешности планирования, а также результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей осуществляется ежегодно на всех уровнях в ходе подведения итогов деятельности (в сопоставлении с планами) подразделений и вуза в целом. УКЛА осуществляет анализ и оценку результатов деятельности в сравнении с долгосрочными и среднесрочными планами (программами развития университета). Результирующую оценку планирования проводит ректор в ходе ежегодного анализа работы вуза и определения приоритетных направлений развития на очередной год.

Анализ и оценку результатов деятельности внешних поставщиков осуществляет отдел сопровождения контрактной и закупочной деятельности в рамках утверждённых процедур и требований федерального законодательства.

Оценка потребности в улучшениях СМК осуществляется в рамках ежегодного анализа СМК со стороны руководства.

9.2 Внутренний аудит

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства университета объективной и своевременной информацией о степени соответствия СМК и её результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в СМК деятельности критериям государственной аккредитации, требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК (собственным требованиям);
- результативность СМК.

Ежегодно ПРК совместно с УКЛА формирует программу внутренних аудитов СМК и представляет её на утверждение ректору университета В существенных, с точки зрения обеспечения качества, случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителей;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях СМК и т.п.
- Внутренний аудит проводится в соответствии с ЛНА, регламентирующим проведение внутренних аудитов в университете.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Не реже одного раза в год руководство университета проводит анализ СМК, достаточный для обеспечения её постоянной пригодности, адекватности и результативности в выполнении установленных требований.

Отчёт ПРК обсуждается на ученом совете университета.

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Отчёт содержит следующую информацию:

1) статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

2) изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;

3) результаты деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся:

- к удовлетворённости потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;

- степени достижения целей в области качества;
- несоответствиям и корректирующим действиям;
- результатам мониторинга и измерений;
- результатам аудитов;
- возможностям для улучшения.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

На основе отчётов ПРК ректор университета даёт оценку результативности СМК, а также принимает решения, касающиеся:

- возможностей для улучшения;
- любых необходимых изменений СМК.

10. Улучшение

10.1 Общие положения

Улучшение процессов осуществляется на основе систематической проверки качества (внутренних аудитов) образовательной и научно-исследовательской деятельности, анализа функционирования СМК и взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Несоответствия могут быть выявлены при проведении внутренних или внешних аудитов, иных проверок, в результате мониторинга и анализа процессов.

Процедура по управлению несоответствиями и корректирующими действиями прописана в СТО 8.5.01 Управление корректирующими и предупреждающими действиями.

Установление и анализ причин появления несоответствий, оценивание необходимых КД осуществляет руководитель процесса, в котором выявлено несоответствие, с привлечением необходимых специалистов, с учётом их компетентности, квалификации и опыта.

КД осуществляются во всех структурных подразделениях Университета, в деятельности которых обнаружено несоответствие и участвующих в СМК.

Устранение причин выявленных несоответствий и самих несоответствий проводится с целью предупреждения их повторного появления.

Документы по управлению несоответствиями должны поддерживаться в

рабочем состоянии. Они должны оставаться чёткими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми.

После ликвидации несоответствий должна быть проведена повторная верификация для подтверждения соответствия требованиям.

Контроль за выполнением КД осуществляется за счёт сравнения фактически выполненных действий и сроков выполнения с запланированными.

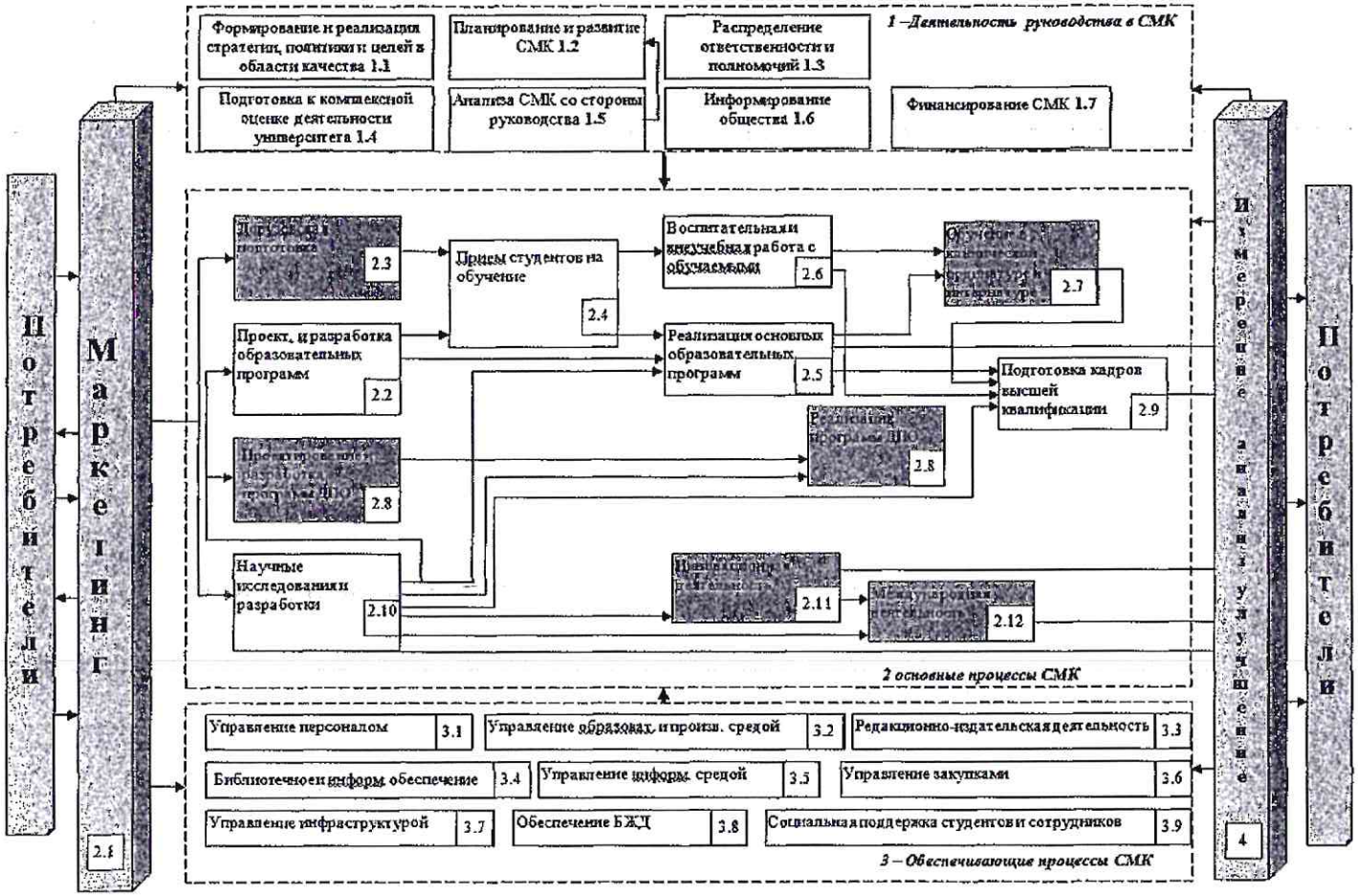
10.3 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности и повышение результативности СМК является одним из основных положений Политики в области качества университета.

Деятельность по постоянному улучшению реализуется посредством установления и достижения целей в области качества, анализа результатов функционирования СМК со стороны руководства, данных и измерения процессов, результатов внутренних и внешних аудитов, разработанных корректирующих действий, направленных на предотвращение или минимизацию нежелательных рисков.

Приложение А

Схема взаимодействия процессов СМК



Приложение Б

Критерии результативности процессов СМК

Процесс	Критерий результативности
2.4 Приём студентов на обучение	- количество принятых студентов на очную форму обучения (бюджетная основа), чел.
	- количество принятых студентов на очно-заочную форму обучения (бюджетная основа), чел.
	- количество принятых студентов на заочную форму обучения (бюджетная основа), чел.
	- количество принятых студентов в магистратуру на очную форму обучения (бюджетная основа), чел.
	- количество принятых студентов в магистратуру на заочную форму обучения (бюджетная основа), чел.
	- количество принятых студентов на очно-заочную форму обучения (бюджетная основа), чел.
2.5 Реализация ОПОП	- удельный вес численности приведённого контингента обучающихся в образовательной организации высшего образования, по программам магистратуры и программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре в общей численности приведённого контингента обучающихся по образовательным программам высшего образования
	- средний балл единого государственного экзамена принятых по результатам единого государственного экзамена на обучение по очной форме по программам бакалавриата и специалитета за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов, за исключением лиц, поступивших с учётом особых прав, предоставленных им при приёме на обучение, и в рамках квоты целевого приёма
	- удельный вес численности обучающихся по программам магистратуры и программам подготовки научнопедагогических кадров в аспирантуре, имеющих диплом бакалавра, диплом специалиста или диплом магистра других организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в общей численности обучающихся по программам магистратуры и программам подготовки научно - педагогических кадров в аспирантуре в НИУ
	- удельный вес численности обучающихся по направлениям подготовки высшего образования - бакалавриата и магистратуры и специальностям высшего образования - специалитета в области инженерного дела,

	технологий и технических наук, здравоохранения и медицинских наук, образования и педагогических наук, с которыми заключены договоры о целевом обучении, в общей численности студентов, обучающихся по указанным областям	
	- успеваемость по промежуточной аттестации	
	- количество выпускников (бакалавры, специалисты, магистры) по очной форме обучения (бесплатная основа)	
	- студенты, получившие оценки «хорошо» и «отлично» на государственном экзамене	
	- средний балл по результатам государственных экзаменов	
	- ВКР, оценённые ГЭК на «хорошо» и «отлично»	
	- средний балл по результатам защиты ВКР	
	- количество выпускников, получивших дипломы с отличием	
2.6 Внеучебная и воспитательная работа с обучающимися	- обеспеченность условиями для внеучебной деятельности обучающихся, балл	
	- систематичность проведения обучения для заместителей деканов/директоров по внеучебной работе, кураторов и воспитателей общежитий по организации воспитательной работы, шт.	
	- количество элементов самоуправления, шт.	
	- удовлетворённость студентов мероприятиями по развитию студенческого самоуправления, балл	
	- количество студентов, участвующих в интеллектуально-развивающих мероприятиях разного уровня, чел.	
	- число мероприятий, направленных на профилактику наркомании, противоправного поведения, формирование здорового образа жизни, шт.	
	- количество мероприятий по нравственно-эстетическому воспитанию (концертов, смотров-конкурсов, конкурсов самодеятельности), шт.	
	- количество спортивных мероприятий, шт.	
	- количество обучающихся участвующих в:	творческой деятельности, чел.
		спортивной деятельности, чел.
	- количество временно трудоустроенных студентов, чел.	
	- количество трудоустроенных выпускников, чел.	

	- количество СМИ, общий тираж, шт.
	- количество консультаций в год, шт.
2.9 Подготовка кадров высшей квалификации	- количество обучаемых, принятых в аспирантуру, чел.
	- количество лиц, принятых в докторантуру, чел.
	- количество выпущенных аспирантов на основании ФГОС ВО, СУ ОС, чел.
	- количество выпущенных докторантов, чел.
	- количество кандидатских диссертаций, защищаемых в отчётном году преподавателями и сотрудниками, един.
	- количество докторских диссертаций, защищаемых в отчетном году, един.
2.10 Научные исследования и разработки	Число публикаций, индексируемых в информационно-аналитической системе научного цитирования:
	Web of Science (в расчёте на 100 научно-педагогических работников), ед.
	Scopus (в расчёте на 100 научно-педагогических работников), ед.
	Объем научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (в расчёте на одного научнопедагогического работника), тыс.руб.
	Выполнение плановых заданий по объёму научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ структурными подразделениями, млн.руб

* Результативность процессов определяется по шкале: <50% - процесс результативен, >50% - процесс требует коррекции.