



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени адмирала Г.И. Невельского
(МГУ им. адм. Г.И. Невельского)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

МГУ им. адм. Г.И. Невельского

Д.В. Буров

20 20

ОТЧЕТ

**О РЕЗУЛЬТАТАХ САМООБСЛЕДОВАНИЯ И САМООЦЕНКИ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТА С
ЭЛЕМЕНТАМИ АНАЛИЗА СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА
ПО ИТОГАМ 2019 ГОДА**

СМК-ОТЧЁТ-2-9.2-1/9-16.01-2020

г. Владивосток

1. ПОДГОТОВЛЕНО управлением стандартизации, сертификации и качества МГУ им. адм. Г.И. Невельского в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования (п.9).

2. ВЫВОДЫ О РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ системы менеджмента качества в 2019 году обсуждены на учёном совете МГУ им. адм. Г.И. Невельского 20 января 2020 года (протокол № 5).

МГУ им. адм. Г.И. Невельского, 2020

Настоящий документ не подлежит частичному или полному воспроизведению без письменного разрешения уполномоченного по управлению качеством

ОГЛАВЛЕНИЕ

№/№ страниц	Наименование главы (пункта, документа)	Ревизия	Дата
4-5	Введение		
5	1. Область применения		
5-7	2. Нормативные ссылки		
7-17	3. Сокращения, термины, понятия, определения		
17	4. Входные данные для самообследования и анализа руководства. 4.1 Перечень входных данных		
17-22	4.2 Основные изменения в контексте университета		
17-20	4.2.1 Внешние факторы		
20-22	4.2.2 Внутренние факторы		
22-24	4.3 Результаты самообследования по итогам 2018 года		
24-34	4.4 Результаты достижения целей, поставленных на 2018 год		
25-32	4.4.1 Деятельность университета по обеспечению удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон		
26-28	4.4.1.1 Результаты реализации проектов процесса стратегического развития университета		
28-30	4.4.1.2 Задачи по стратегическому развитию университета		
30	4.4.1.3 Образовательная деятельность		
30	4.4.1.4 Научная и инновационная деятельность		
30-32	4.4.1.5 Итоговая оценка удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон		
32-34	4.4.2 Результаты учёта в деятельности университета рисков и использования возможностей		
34-36	4.5 Оценка результативности внешних аудитов		
36-74	4.6 Результаты самообследования и самооценки целостности модели СМК университета		
36-40	4.6.1 Общие положения		
40-41	4.6.2 Начальные условия		
42-48	4.6.3 Определение целостности модели СМК университета		
48-52	4.6.3.1 Объективные данные внутреннего аудита в сопоставлении с данными самообследования от структурных подразделений		
52-57	4.6.4 Результаты определения уровня совершенства (уровня зрелости) СМК		
52-55	4.6.4.1 Начальные условия		
55-57	4.6.4.2 Общий результат совершенства СМК. Выводы		
57-74	4.6.5 Результаты мониторинга процессов университета		
57-58	4.6.5.1 Оценка результативности процессов на основе макропоказателей		
57-58	4.6.5.1.1 Уровень организованности университета как системы		
58	4.6.5.1.2 Общая оценка макропроцессов университета		

СМК-Отчёт-3-9.2-1/9-16.01-2020	МГУ им. адм. Г.И. Невельского	стр. 4 из 77
C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc		

№/№ страниц	Наименование главы (пункта, документа)	Ревизия	Дата
58-74	4.6.5.2 Оценка результативности процессов управленческой деятельности руководства, жизненного цикла продукции, управления ресурсами, рисками и возможностями		
74-126	5. Итоговая оценка результативности СМК университета		
74-75	5.1 Результаты количественно-качественной оценки		
75-76	5.2 Выводы		
76-77	6. Предложения		

ВВЕДЕНИЕ

Самообследование и самооценка (далее – самообследование) системы менеджмента качества (далее – СМК) Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Морской государственный университет имени адмирала Г.И. Невельского» (далее – университет) проведены в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (п. 9) (ISO 9001:2015).

Одновременно, на основе результатов самообследования на всех уровнях структурного построения университета и внутреннего аудита в структурных подразделениях, произведён анализ со стороны руководства университета пригодности, адекватности, результативности и согласованности СМК со Стратегией и Целями в области качества образовательной организации. (СТО 9.3 – 2016 «Анализ со стороны руководства»; положение «О подготовке членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками», утверждённое учёным советом МГУ 30 июня 2014 года, протокол № 1)

СМК университета внедрена и действует с мая 2004 года.

В 2019 году СМК обеспечивала задачи, определенные ученым советом университета, Советом по образованию при Федеральном агентстве морского и речного транспорта, Министерством транспорта Российской Федерации. При этом опорой СМК являются международные и национальные стандарты серии ISO 9000, которые, в свою очередь, служат инструментом применения системы стандартов качества МК ПДНВ (Правило 1/8).

Рабочим документом верхнего уровня, описывающим СМК университета и определяющим подходы к проведению самообследования системы управления качеством является Руководство по управлению качеством (СМК-РУК-1-01-2019).

Подробно порядок проведения самообследования СМК изложен в «Методике проведения самообследования и самооценки системы менеджмента качества подразделений университета», утверждённой 29.03.2016 ректором университета.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года (далее – отчёт) может быть применён:

1.1 как аналитический материал для принятия управленческих решений по вопросам управления в области качества;

1.2 для устранения идентифицированных слабых звеньев в процессах университета;

1.3 для накопления опытной информации с целью последующей организационной перестройки системы управления и структуры процессов университета;

1.4 для обучения работников в системе СМК практике оценки результатов деятельности структурных подразделений и университета в целом (п.9 ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В отчёте используются ссылки на законодательство Российской Федерации и стандарты:

Федеральный Закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ (в действующей редакции);

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

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

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

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

2.2 В области конвенционной подготовки в отчёте сделаны ссылки на требования нормативных документов, выполнением которых достигается её необходимое качество:

Международная конвенции и Кодекс «О подготовке и дипломировании моряков и несении вахты» 1978 года с поправками;

Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 08 июня 2011 года № 157 «Об утверждении Порядка признания организаций в целях наделения их полномочиями по освидетельствованию судов и организаций, осуществляющих подготовку членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты от 1978 года с поправками, а также по проведению проверок, связанных с освидетельствованием этих судов и организаций»;

Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 15 марта 2012 года № 62 «Об утверждении Положения о дипломировании членов экипажей морских судов»;

Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 13 мая 2015 года № 167 «О внесении изменений в Положение о дипломировании членов экипажей морских судов, утверждённое Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 15 марта 2012 года № 62»;

Устав службы на морских судах. Утверждён Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 04 июня 2018 года № 224;

2.3 В настоящем документе используются ссылки на внутренние нормативные документы, определяющие организацию управления университетом и основные виды его деятельности:

Устав Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Морской государственный университет имени адмирала Г. И. Невельского.

Положение «О подготовке членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками», утверждённое Учёным советом МГУ 30 июня 2014 года, протокол № 12 (в действующей редакции).

3. ПОНЯТИЯ, ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Применяемые в отчёте термины и определения, относящиеся к понятиям системы менеджмента качества, соответствуют ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

3.2 Применяемые в отчёте термины и определения, относящиеся к понятиям стандартов качества в конвенционной подготовке, соответствуют

Международной Конвенции «О подготовке и дипломировании моряков и несении вахты» 1978 года с поправками.

3.3 Другие термины, употребляемые в отчёте, соответствуют определениям, принятым в Государственной системе стандартизации.

3.4 Понятия и определения понятий

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
Абитуриент	Лицо, владеющее документом о среднем (полном) общем или среднем профессиональном образовании и поступающее в высшее учебное заведение
Актуализация документа	Совокупность взаимосвязанных действий на различных стадиях работы с документом от определения потребностей в его изменении до контроля внесения в документ изменения
Анализ со стороны руководства	Официальная оценка высшим руководством состояния системы менеджмента качества и ее соответствия политике в области качества и целям. Анализ со стороны руководства является инструментом руководства, служащим перепроверке эффективности введенной системы менеджмента качества. Этим целям служат, например, отчеты по: <ul style="list-style-type: none"> - аудитам качества (внешним и внутренним); - самообследованию состояния и эффективности СМК; - отклонениям от критериев качества; - жалобам клиентов; - предложениям по совершенствованию учебного процесса; - материально-техническим обеспечением учебного процесса; - исследованиям по полноте удовлетворения потребностей клиентов; - корректирующим мерам; - исследованиям процессов и процедур; - затратам, связанным с качеством
Аудит качества	Систематический и независимый документируемый процесс (3.4.1) получения объективных свидетельств (3.8.3) и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита (3.13.7). Целью аудита является оценка и принятие решения по проведению необходимых усовершенствований или корректирующих мер
Аудитор независимый	Лицо, имеющее квалификацию для проведения

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
	аудитов качества, которое не несет прямой ответственности за деятельность проверяемого(ых) подразделения(ий)
Верификация	Подтверждение, посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены
Валидация	Подтверждение, посредством предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены
Вовлечение	Участие в деятельности, событии или ситуации
Вступительные испытания	Конкурсная проверка знаний и умений абитуриентов с целью выявления их подготовленности к обучению в высшем учебном заведении; результаты являются основанием для зачисления в вуз (входные параметры). Вступительные испытания проводятся в различной форме: собеседование, письменный или устный экзамен по экзаменационным билетам, тестирование по предметам, связанным с будущей специальностью в объеме учебных программ средней школы. Количество и форма проведения испытания для зачисления в МГУ самим университетом
Выпускник	Лицо, выполнившее учебный план, успешно прошедшее государственную итоговую аттестацию и получившее документ об образовании (в данном случае, документ о высшем или среднем профессиональном образовании)
Высшее руководство	Лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией (3.2.1) на высшем уровне
Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования	Государственные требования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников
Государственный образовательный стандарт высшего образования	См. ГОС ВО
Документированная информация	Информация (3.8.2), которая должна управляться и поддерживаться организацией (3.2.1) и носитель, который её содержит
Документ	Информация (3.8.2) и носитель, на котором эта информация представлена
Документированная процедура	Изложенный в письменном виде порядок

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
(ДП)	систематической и проверенной процедуры выполнения видов деятельности, связанных с качеством
Должностная инструкция (ДИ)	Документ, описывающий задачи и сферы ответственности сотрудника, занимающего какую-либо должность
Дополнительное образование (ДПО)	Образование, предоставляемое в рамках каждого уровня профессионального образования с целью удовлетворения образовательных потребностей личности за рамками основных образовательных программ, обеспечивающее непрерывное повышение квалификации и мастерства клиентов в связи с необходимостью обновления теоретических и практических знаний по образовательным программам базовой специальности, освоения современных методов решения профессиональных задач
Заинтересованная сторона (стейкхолдер)	Лицо или организация (3.2.1), которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних (3.2.3)
Записи по качеству	Регистрация в письменном или электронном виде результатов действий и испытаний, выполняемых в целях доказательства выполнения требований по качеству, наличия и действенности системы менеджмента качества, подтверждающая выполнение действий согласно документированным процедурам и рабочим инструкциям. К записям по качеству относятся протоколы, журналы, реестры, документы об образовании (дипломы, справки, свидетельства), отчеты, акты аудиторских проверок и другие заполненные бланки, формуляры, образцы и формы документов, предоставляющие информацию о действии системы качества
Значительное несоответствие	Невыполнение требования принципиально влияющего на процесс и его результаты
Идентификация	Свидетельство того, что услуги или письменные документы могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем однозначной и четкой маркировки (обозначения)
Испытание	Определение одной или нескольких характеристик в

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
	соответствии с установленной процедурой
Качество образования	<p>1. Качество результата образовательного процесса: соответствие уровня знаний курсантов и студентов требованиям стандарта.</p> <p>2. Характеристики системы обеспечения этого качества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • содержания образования; • уровня подготовки абитуриентов; • преподавательских кадров; • информационно-методического обеспечения; • материально-технического обеспечения качества подготовки; • используемых образовательных технологий; • научной деятельности
Качество	Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям
Клиент (потребитель) МГУ	Организация или физическое лицо, являющееся заказчиком и получателем образовательных услуг и наукоемкой продукции МГУ
Компетентность	Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов
Контракт (договор)	Двусторонне подписанный документ, по которому одна сторона обязуется предоставить четко определенный комплекс услуг, а другая – принять и в срок оплатить их
Контроль качества	Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Они могут быть направлены как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества для достижения экономической эффективности
Корректирующее действие	Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия (3.6.9) и предупреждения его повторного возникновения
Критерии аудита	Совокупность политик (3.5.8), процедур (3.4.5) или требований (3.6.4), используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств (3.8.3)
Лицензирование	Процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
	выдачи образовательному учреждению разрешения – лицензии – на право ведения образовательной деятельности по направлениям (специальностям) и уровням высшего и послевузовского и программам соответствующего дополнительного образования
Несоответствие	Невыполнение требований
Область аудита	Объём и границы аудита (3.13.1)
Обучающийся	Физическое лицо, осваивающее образовательную программу высшего или среднего профессионального образования
Переподготовка	Обучение с целью получения новой квалификации или специальности. Прошедшим переподготовку выдается диплом о переподготовке или втором высшем (среднем профессиональном) образовании
Планирование в области качества	Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
Повышение квалификации	Обучение с целью обновления теоретических и практических знаний, развития личности, совершенствования мастерства и квалификации
Политика МГУ в области качества	Общие намерения и основные направления развития МГУ в области качества, официально сформулированные высшим руководством Политика в области качества согласуется с общей политикой организации (3.2.1), а также может быть согласована с видением (3.5.10) и миссией (3.5.11) и обеспечивает основу для постановки целей в области качества (3.7.2)
Положение о структурном подразделении	Документ, устанавливающий место, цель и задачи подразделения (официально выделенной структурно-функциональной единицы) МГУ, определяющей его функции, внутреннюю структуру, права и ответственность, а также взаимодействие с другими подразделениями
Поставщик	Организация (3.2.1), предоставляющая продукцию (3.7.6) или услугу (3.7.7)
Постоянное улучшение	Повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности (3.7.8)
Потребитель	Лицо или организация (3.2.1), которые могут получать или получают продукцию (3.7.6) (результат

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
	процесса в МГУ) или услугу (3.7.7), предназначенные или требуемые этим лицом или организацией
Предупреждающие действия	Действия, предпринятые для устранения причины потенциального несоответствия (3.6.9) или другой потенциальной нежелательной ситуаций
Преподаватель	Лицо из профессорско-преподавательского, научного, или инженерного персонала вуза или иной организации, допущенное в установленном порядке к осуществлению любого элемента (составной части) образовательного процесса, предусмотренного профессиональной образовательной программой
Продукт, продукция	Результат процесса в МГУ: образовательная услуга, наукоемкая продукция.
Прослеживаемость	Возможность проследить за ходом оказания услуги или движением документа путем письменно зафиксированной идентификации во всех фазах процесса
Процесс	Совокупность находящихся во взаимосвязи или взаимодействии видов деятельности, преобразующая входящие элементы в выходящие
Рабочая документация	Совокупность документов, разработанных и утвержденных в установленном порядке, непосредственно используемых в ходе образовательного процесса
Регистрация документа	Запись учетных данных документа по установленной форме и присвоение ему цифрового, буквенного или буквенно-цифрового обозначения
Результат образовательного процесса	Образовательная услуга
Риск	Влияние неопределённости (3.7.9)
Руководство по управлению качеством МГУ (РУК-19)	Документ, определяющий систему менеджмента качества МГУ. Основу РУК-19 составляют: серия ИСО 9000 и «Стратегия развития федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Морской государственный университет имени адмирала Г.И. Невельского» на период до 2030 года
Система менеджмента качества	Система менеджмента для руководства организацией применительно к качеству
Стандарт организации МГУ (СТО МГУ)	Нормативный документ по стандартизации, разработанный в соответствии с Положениями государственной системы стандартизации,

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
	устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации в высшей школе и утвержденный руководством МГУ
Студент	Лицо, зачисленное на обучение для получения степени или диплома Приказом Ректора высшего учебного заведения
Улучшение качества	Часть менеджмента качества, направленная на улучшение способности должностных лиц, персонала в выполнении требований в области качества
Управление документом	Совокупность взаимосвязанных видов деятельности на различных стадиях: от определения потребностей в разработке документа до его аннулирования
Управление несоответствиями	Деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц
Управление процессом	Методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям
Управление рисками	Процесс подготовки и принятия управленческих решений и последующих мероприятий по их выполнению, призванных предупредить или уменьшить негативный результат, который может быть вызван тем или иным событием
Устав	Документ, регулирующий организацию, порядок деятельности и управления, права и обязанности участников образовательного процесса. Устав разрабатывается самим учебным заведением и принимается конференцией преподавателей, научных сотрудников и представителей других категорий работников и обучающихся и утверждается соответствующим федеральным или региональным органом власти или управления
Учебно-методические и иные вспомогательные материалы (УММ)	Учебные, методические пособия, стенды, диаграммы, таблицы, оригинальные разработки, учебные планы и программы, созданные силами МГУ и применяемые в образовательном процессе
Понятия (термины), используемые в конвенционной подготовке	
Внутренний аудитор	Лицо, выполняющее внутренние проверки обеспечения конвенционных требований и имеющее надлежащую квалификацию в соответствии с разделом А-1/8 Кодекса ПДНВ
Дипломирование	Процесс последовательного документирования

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
	приобретённых обучающимися компетенций, соответствующих квалификационным требованиям с целью получения действительного документа (как бы он не назывался), соответствующего Конвенции ПДНВ и дающего право его владельцу занимать должность, указанную в этом документе или разрешённую национальными правилами
Инструктор	Лицо, осуществляющее преподавательскую деятельность, в полном объёме или частично, применительно к конвенционным программам и имеющее надлежащую квалификацию в соответствии с разделом А-I/8 Кодекса ПДНВ
Квалификационные испытания	Проверка экзаменаторами и/или соответствующей квалификационной комиссией уровней приобретённых выпускниками знаний, умений, навыков и способности их демонстрировать, с целью выдачи действительного документа, дающего право занимать должность, указанную в этом документе в случае, когда имеемые компетенции удовлетворяют требованиям Конвенции ПДНВ
Конвенционная подготовка	Проектирование, разработка и реализация образовательных программ среднего, высшего и дополнительного профессионального образования, целью которых является достижение компетенций, указанных в Конвенции ПДНВ, подтверждаемых соответствующими квалификационными документами
Конвенционная специальность	Основная образовательная программа высшего или среднего профессионального образования, обеспечивающая достижение обучающимися компетенций, указанных в таблицах спецификаций минимального стандарта компетентности А-II/1, А-III/1, А-III-6, А-IV/2, А-II/4, А-III/4b, А-III/7, Кодекса ПДНВ
Конвенционная программа	Программа дополнительного профессионального образования, обеспечивающая достижение обучающимися: а) компетенций Конвенции ПДНВ иных, чем те, которые указаны в таблицах спецификаций минимального стандарта компетентности А-II/1, А-III/1, А-III-6, А-IV/2, А-II/4, А-III/4 и А-III/7 Кодекса ПДНВ; б) компетенций, вытекающих из разделов А-I/6 и F-I/8 Кодекса ПДНВ

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
Конвенционная дисциплина	Дисциплина учебного плана конвенционной специальности, обеспечивающая достижение компетенции (или её части), указанной в соответствующей таблице минимального стандарта компетенции для этой специальности
Конвенционное требование	Указанный в Конвенции ПДНВ количественный и/или качественный критерий, связанный с процессом подготовки членов экипажей морских судов и реализуемый одним из стандартов качества, устанавливаемым Положением МГУ от 30.06.2014 г.
Компетенция	Способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в определённой области морской деятельности
Курсант	Лицо, зачисленное в установленном порядке приказом Ректора МГУ в Университет для обучения по основной образовательной программе высшего образования или среднего профессионального образования, соответствующей международным и национальным требованиям к подготовке членов экипажей морских судов и судов внутреннего водного плавания в соответствии со ст. 10 Приказа Минтранса России от 15.03.2012 № 62 и ст. 2 Постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2005 № 349
Практика на учебных судах (плавательная практика)	Это одобренная подготовка на судне для получения курсантом практических навыков и опыта по выполнению задач, обязанностей и несения ответственности члена экипажа морского судна в соответствии с выбранной специальностью
Преподаватель	Лицо, осуществляющее преподавательскую деятельность, в полном объёме или частично, применительно к конвенционным дисциплинам и имеющее надлежащую квалификацию в соответствии с разделом А-I/8 Кодекса ПДНВ
Ресурсы	Информация (документы, файлы), финансы, материалы, работники, оборудование, инфраструктура, среда, программное обеспечение, необходимые для выполнения процесса
Руководитель	Лицо, осуществляющее организацию и/или руководство конвенционной подготовкой и имеющее надлежащую квалификацию в соответствии с разделом А-I/8 Кодекса ПДНВ

Понятие (термин)	Определение понятий (терминов)
Стандарт компетентности	Уровень профессиональных навыков, который должен быть достигнут для надлежащего выполнения функций на судне в соответствии с критериями, изложенными в Конвенции ПДНВ и который включает предписанные стандарты или уровни знания, понимания и продемонстрированных навыков
Стандарт качества	Документированные параметры, процедуры и процессы, устанавливающие гарантированное достижение предписанных Конвенцией ПДНВ компетенций, при условии соблюдения этих параметров, выполнения документированных процедур и процессов
Экзаменатор	Лицо, осуществляющее проверку и оценку компетентности кандидата на получение диплома и имеющее надлежащую квалификацию в соответствии с разделом А-I/8 Кодекса ПДНВ

3.5 Сокращения

Сокращения	Расшифровка сокращений
ГЗС	Группа заинтересованных сторон
ГОСТ Р	Государственный стандарт
ГОС ВПО	Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования
ГОС ВО	Государственный образовательный стандарт высшего образования
ДВМТЦ	Дальневосточный морской тренажёрный центр
ДП	Документированная процедура
МГУ	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Морской государственный университет имени адмирала Г.И. Невельского»
Минтранс России	Министерство транспорта Российской Федерации
МК ПДНВ	Международная Конвенция «О подготовке и дипломировании моряков и несении вахты» 1978 года с Манильскими поправками
Росморречфлот	Федеральное Агентство морского и речного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации
РУК	Руководство по управлению качеством
РПД	Рабочая программа дисциплин
СП	Структурное подразделение
СТО	Стандарт организации
УТЦ	Учебно-тренажёрный центр

4. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ САМООБСЛЕДОВАНИЯ

4.1 Перечень входных данных

Входными данными для самообследования СМК и анализа со стороны руководства служат:

- изменения во внешних и внутренних факторах среды университета, воздействующих на его процессы;
- результаты самообследования по итогам 2018 года;
- информация об удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон;
- результаты достижения целей, поставленных на 20189 год;
- результаты мониторинга процессов университета;
- результаты работы с несоответствиями;
- результаты аудитов, проведённых в 2019 году
- результаты деятельности внешних поставщиков;
- результаты оценки имеемых ресурсов;
- результаты учёта в деятельности университета рисков и использования возможностей;

В свою очередь, результаты самообследования и самооценки, анализа со стороны руководства по итогам 2019 года являются **входными данными** для проектирования, разработки и актуализации процессов деятельности университета на последующий период.

4.2 Основные изменения в контексте (внешней и внутренней среде) университета (п.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015)

4.2.1 Внешние факторы

Глобальный контекст

Образование во всем мире становится глобальным и ощущается ресурсом страны, отрасли, региона.

Превращение университетов в рыночные структуры, выполняющие роль ключевых игроков новой экономики.

Снижение рождаемости, старение населения, увеличение продолжительности жизни и увеличение активной трудовой фазы старшей категории населения ведет к снижению потребности предприятий в специалистах высшего звена и повышению спроса на рабочие специальности.

Вызовы глобальной конкурентоспособности морской транспортной отрасли в системе морского образования со стороны ИМО.

Усиление глобальной конкуренции за лучших студентов, выпускников, преподавателей.

Национальный контекст

Повышение требований государства и бизнеса к университетам как территориям опережающего развития отрасли и экономики.

Активное внедрение новых подходов в кадровой политике, в том числе конкурсного интерактивного отбора молодых лидеров.

Совершенствование национального законодательства в области морехозяйственной деятельности. Государственное регулирование морской транспортной отрасли.

Развитие морской составляющей экономического потенциала страны, отечественного судостроения и размещения на российских верфях заказов на строительство судов и морской техники, необходимой для освоения ресурсов континентального шельфа, развития портовой деятельности, арктического региона, совершенствование механизмов государственной поддержки этих проектов. Ориентация государства на развитие морских отраслей и подотраслей, сегментов морской деятельности: восстановление Северного морского пути, его системы навигационно-гидрографического, аварийно-спасательного и других видов обеспечения безопасности на арктических трассах, возрастание спроса на квалифицированные морские кадры.

Надвигающаяся демографическая яма до 2023 года и снижение емкости национального рынка образования. Сужение базы абитуриентов в Приморском крае.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Министерство просвещения Российской Федерации

Курс на повышение качества и эффективности образовательных систем: создание сильных вузов-лидеров в глобальных рейтингах-локомотивов национальной системы образования, превращение системы среднего профессионального образования в институт подготовки кадров средней квалификации, рабочих профессий для инновационной экономики.

Новый этап модернизации российской системы образования с позиций понимания возрастающей роли человеческого капитала как одного из ключевых факторов экономического развития государства. Формирование гибкой и диверсифицированной системы профессионального образования, отвечающей требованиям рынка труда и потребностям инновационной экономики как в части образовательных программ, так и в части условий материально-технического обеспечения процесса образования.

Предусмотрены меры по переходу на образовательные стандарты нового поколения, основанные на личностно-ориентированной модели образования, методах и технологиях обучения, подразумевающих тесное сотрудничество образовательных учреждений и работодателей, создании условий максимальной гибкости и нелинейности образовательного процесса, включения процессов получения и обновления знания во все производственные и общественные процессы.

Оптимизация издержек: сокращение неэффективных вузов, входящих в 4 группу (слияния и поглощения).

Снижение доли бюджетного финансирования вузов.

Министерство транспорта Российской Федерации

Создание Национального исследовательского Университета Транспорта на базе МИИТ.

Сокращение филиальной сети морского образования.

Технологии

Смена технологической парадигмы образования (переход на новые технологии: к 2020 году - к технологиям 3D-принтеров).

Перевод государственной системы управления в Интернет: национальные электронные проекты («Электронное государство» и другие направления).

Наращение конкуренции между традиционным и дистанционным обучением.

Дальневосточный регион

Ускоренное социально-экономическое развитие Дальнего Востока и его морской транспортной отрасли.

Требования формирования кадрового потенциала региона, адекватного стратегическим и тактическим задачам развития региона - способного инициировать и возглавить проекты развития. В данном контексте определены роль и место МГУ в реализации масштабных отраслевых и государственных инициатив в области развития морского и речного транспорта, освоения зоны Арктики и Северного морского пути, свободного порта Владивосток.

Отсутствие в ДВФО сформированного заказа на подготовку кадров.

Лоббирование ДВФУ Администрацией Приморского края в ущерб другим вузам.

Конкуренты

Возрастание конкуренции на традиционных рынках морского образования.

Прямыми конкурентами университета в образовательной среде являются все учреждения высшего образования, которые оказывают аналогичные виды образовательных и других услуг, имеют однородную специфику, или признаки идентичности минимум 35 % основных образовательных программ, в том числе дополнительных. В то же самое время, другие вузы, которые оказывают образовательные услуги по другим группам отраслей наук, образовательным программам не относящихся к видам образовательной деятельности университета, также конкурируют между собой.

Развивающийся процесс интеграции вузов Дальнего Востока в международную систему образования в АТР.

Социальная сфера

Спад экономики, снижение у населения потребности развивать бизнес.

Снижение платежеспособности населения вследствие кризиса.

Некоторое снижение престижа морских профессий.

Медленный рост популярности рабочих специальностей и отсутствие роста популярности «Бакалавриата» у потенциальных абитуриентов и их родителей.

Массовый спрос населения на высшее образование.

Заметное снижение качества абитуриентов.

Растущая феминизация профессий, считавшихся мужскими.

4.2.2 Внутренние факторы

МГУ - часть национальной системы морского образования, проводник социальной политики государства, направленной на обеспечение доступности и качества образовательных услуг, эффективности научных исследований, которая несёт ответственность перед государством и обществом за реализацию своего предназначения.

Система управления МГУ:

- находится на этапе преодоления кризисных обстоятельств (в первую очередь в сфере финансов), организационно-штатной структурной оптимизации;

- начато движение по созданию проектного менеджмента;

- имеет слабый HR-менеджмент;

- недостаточно эффективно использует ресурсы.

Финансы:

- дефицит бюджета;
- значительные долговые обязательства;
- отсутствие механизмов, стимулирующих привлечение дополнительных внебюджетных средств.

Корпоративная культура:

- укрепляется приверженность университета ценностям и традициям морской культуры;
- осуществляется реализация системы обучения и воспитания с элементами военного образования;
- в то же время, сотрудники слабо мотивированы на изменения.

Процессы:

- внедряются новые нормативные требования к порядку одобрения типов аппаратуры и освидетельствовании объектов и центров морских образовательных организаций;
- СМК приводится в соответствие с требованиями по её применению в совершенствовании реализации фундаментальных основ морского образования, а также в реализации стандартов качества, установленных МК ПДНВ;
- внесение изменений в регламенты процессов в связи с завершающим этапом подготовки к вводу в действие ДВМТЦ.

Персонал:

- нехватка высококвалифицированных специалистов для проведения научных исследований по актуальным для морской транспортной отрасли научным тематикам;
- дефицит профессорско-преподавательского состава и менеджмента, имеющего морское образование, рабочие дипломы и опыт практической деятельности на флоте;
- тенденция увеличения доли старшего поколения работников. Стремительное старение кадрового состава;
- слабая мотивация молодежи на закрепление в вузе;
- низкая зарплата персонала;
- низкая инновационная активность ТОП-менеджмента;
- переход на новые профессиональные стандарты.

Технологии:

- значительно устаревшие технологии обучения;
- слабая информационно-коммуникационная инфраструктура;

- недостаточная информатизация учебного процесса

Материально-техническая база

- значительно устаревшая учебно-тренажерная база;
- устаревшая материально-техническая база;
- недостаточное наличие современных сервисов для сотрудников и студентов.

4.3 Результаты самообследования по итогам 2018 года

4.3.1 В качестве входных данных здесь учитываются способы получения результатов и сами результаты оценки целостности СМК университета, результаты макропроцессов, которые согласованы с показателями мониторинга эффективности вузов, установленными Министерством образования Российской Федерации и общей оценкой результативности СМК университета (удовлетворительно). Относительный показатель 0,53.

Уровень совершенства системы качества университета соответствует удовлетворительной оценке 4,65 балла.

4.3.2 Выводы из результатов самообследования и за 2018 год, а также предложения:

- самообследование подтвердило, что система менеджмента качества внедрена и удовлетворительно влияет на результаты образовательной деятельности МГУ. Уровень зрелости СМК составляет 4.65 (по 10 – бальной шкале);

- достигнута целостность системы, обеспечившая формализацию макро и микропроцессов с целью достижения целей и выполнения задач с гарантированным удовлетворительным результатом (0.64);

- система управления МГУ на всех уровнях ориентирована на качественные показатели, что, в свою очередь, позитивно влияет на организованность МГУ как образовательной организации. Совершенствуется организационная структура и связи, уточняются и видоизменяются функции;

- для оценивания результативности СМК, уровня качества процессов, использован количественный дифференциальный метод, то есть раздельное сопоставление единичных показателей качества с аналогичными пороговыми или плановыми показателями, а также выяснение наличия или отсутствия тех или иных инструментов качества. В свою очередь, в качестве инструментов самого метода применялись: внутренние и внешние аудиты;

мониторинг и производство измерений параметров процесса в контрольных точках; анализ данных о процессе и причинно-следственных связях, устанавливающих степень соответствия требованиям к процессу и продукции;

- для более полной реализации системного подхода к оценке деятельности СМК, оценка согласована с показателями мониторинга деятельности МГУ, осуществляемого Министерством образования и науки Российской Федерации для определения эффективных (неэффективных) вузов. Общая оценка макропоказателей процессов университета за 2018 год удовлетворительная (0,75);

- при самообследовании и самооценке СМК выделена оценка результативности СМК в конвенционной подготовке. Дан ответ на вопрос: насколько эффективно применяется система качества в соответствии с Правилом А-1/8 Международной конвенции «О подготовке и дипломировании моряков и несении вахты» 1978 года с поправками. Этот показатель равен 0,72 (удовлетворительно);

- вместе с тем, на снижение результативности СМК оказывают влияние следующие факторы:

- 35% микропроцессов не формализованы напрямую в виде стандартов и процедур и обеспечиваются опосредованно стандартами макропроцессов;

- некоторые регламенты не актуализированы, хотя потребность в регламентах СМК для них существует;

- не во всех структурных подразделениях чётко реализуется цикл Деминга (планирование, корректирующие действия и др.);

- недостаточная исполнительская дисциплина при реализации некоторых процессов (воспитательная роль руководства на всех уровнях);

- некоторое сопротивление отдельных руководителей среднего и низшего уровня проведению преобразований на основе стандартов системы качества;

- недостаточная вовлечённость работников в реализацию требований СМК.

Предложения:

1. Продолжать совершенствовать модель СМК, внедрённую в университете. Разработать регламенты организации: Положение о самостоятельной работе обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в

аспирантуре, Положение об электронной информационно-образовательной среде университета, Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования.

Актуализировать политику руководства в области качества, миссию университета, руководство по управлению качеством, положение о порядке проведения практики студентов, обучающихся по программам высшего образования.

2. Повысить внимание к обучению персонала на всех уровнях управления. Увеличить число инструктивных занятий и обучающих семинаров с руководителями всех степеней, как одного из факторов позитивно влияющего на ответственность руководства. Акцент сделать на интерактивные формы обучения.

3. Совершенствовать методику оценки результативности системы менеджмента качества в деятельности МГУ. При этом расширить поле показателей, характеризующих образовательный процесс, одновременно дифференцируя показатели обучения и воспитания (единый образовательный процесс).

4. Оптимизировать систему оценки результативности конвенционной подготовки.

4.4 Результаты достижения целей, поставленных на 2019 год

4.4.1 Деятельность университета по обеспечению удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон

Университет в 2019 году решал задачи, определенные ученым советом Университета, Советом по образованию при Федеральном агентстве морского и речного транспорта, Министерством транспорта Российской Федерации, в том числе:

- выполнено государственное задание по приему и выпуску специалистов для отрасли, удовлетворены потребности специалистов отрасли в дополнительных образовательных услугах, выполнены научные исследования по приоритетным направлениям отрасли и региона, достойно реализованы общественно значимые и культурно-просветительские мероприятия на республиканском и региональном уровнях;

- университет и его филиалы успешно реализуют модель СМК на основе нового стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), Это

зафиксировано итогами надзорного аудита в апреле 2019 года, подтвердившего сертификат соответствия системы менеджмента № 17.033.327, выданный Российским морским регистром судоходства 24.07.2017.

Вместе с тем, по ряду показателей нам так и не удается достичь пороговых значений таких показателей, как средний балл ЕГЭ и трудоустройство выпускников, несмотря на то, система качества была нацелена на разработку собственных процедур сопровождения карьерного роста специалистов плавсостава и оценки их конкурентоспособности, которые позволяют иметь свою более объективную статистику. В этом участвовали факультеты, центр карьеры, ответственные за управление качеством в подразделениях.

Для приведения показателя по среднему баллу ЕГЭ поступающих (не менее 60 баллов) к нормативному значению, начиная с 2017 года реализуется комплекс мер по улучшению показателя. Наблюдается положительная динамика, среднего балла ЕГЭ у поступающих в вуз, но показатель пока не достигнут. Одной из причин является низкий балл ЕГЭ по региону. Вместе с тем, успешные практики в том числе и региональных вузов в области профориентационной деятельности показывают, что у нас еще есть слабые звенья в этом процессе.

Показатель по трудоустройству выпускников, который университет по прогнозу не выполнит и в 2019 году, – это результат расчета этого показателя по отчислениям в социальные фонды, куда не попадают данные о трудоустроенных выпускниках через круинговые компании и начавших работу на судах под иностранным флагом.

Нам необходимо иметь свою статистику трудоустройства и сопровождения карьерного роста специалистов плавсостава. Это должны сделать факультеты и Центр карьеры. Наряду с этой задачей должна оцениваться конкурентоспособность наших выпускников. Эту особенность необходимо учитывать при реализации СМК.

4.4.1.1 Результаты реализации проектов процесса стратегического развития университета

Согласно одному из инвестиционных проектов стратегического развития МГУ до 2030 года в 2016 году началось и в 2019 году продолжилось строительство уникального на Дальнем Востоке и в АТР тренажерного комплекса для подготовки специалистов морского флота в рамках ФЦП «Развитие транспортной системы России, 2010-2020 годы».

Согласно плану стратегического развития, в 2019 году успешно реализуется совместный с ПАО «Совкомфлот» научно-образовательный проект под названием «Плавучая лаборатория», на базе ледокольного судна снабжения «Геннадий Невельской».

Основная цель инновационной «Плавучей лаборатории» – подготовка кадров и проведение научных исследований, соответствующих комплексу государственных проектов по развитию Дальнего Востока и Восточного сектора Арктики. Проект, рассчитанный на пятилетний период, подразумевает проведение на базе судна научных исследований, а также практическую подготовку курсантов, реализацию научно-образовательных программ для аспирантов, молодых ученых и проведение стажировок для научных и педагогических работников вуза.

Учитывая принципы современной политики в сфере образования, активное вхождение инновационных технологий в реальность вуза, университет ориентируется на расширение информационных технологий в учебный процесс и систему управления основными сферами деятельности вуза. Продолжается работа по проекту создания единой коммуникационной среды, поддерживающей общие форматы публикации, хранения, просмотра всех типов документов.

МГУ предоставляет новому поколению своих студентов инновационные технологии и формы обучения: электронное обучение, использование массовых on-line курсов, интерактивные методы обучения. Сегодня каждый студент и преподаватель имеют свой личный кабинет в Интернет, более 5000 студентов, преподавателей и сотрудников университета являются пользователями электронных обучающих ресурсов, что позволяет обеспечить интерактивность, информационную доступность образования студентов и курсантов МГУ и сторонних пользователей, независимость оценки полученных знаний.

С 2017 года реализуется проект модернизации сайта университета. Сегодня он имеет не только современный дизайн, но и использует новые технические решения. Благодаря матричной модели навигации стали возможными ежедневные изменения содержания главной страницы, а в случае необходимости – безболезненное и своевременное изменение структуры самого сайта. Сайт интегрирован с различными социальными сетями и поэтому доступен с мобильных устройств и приложений и способен поддерживать в них активность пользователей. В современных условиях именно такая модель сайта является реальным инструментом маркетинговых

коммуникаций с потенциальными потребителями и основными группами заинтересованных сторон вуза и продвижения научно-образовательных проектов и услуг университета во внешней среде. Практика показывает, что социальные сети сегодня являются главным источником информации не только для наших абитуриентов и их родителей, но и для бизнес-сообщества.

Благодаря введению в 2018 году новых сервисов, более продуктивно велась работа по привлечению абитуриентов в социальных сетях: «Одноклассники», «Инстаграмм», обновлялась база электронных адресов учебных заведений субъектов РФ и осуществлялась рассылка информационных материалов об образовательных программах, количестве бюджетных мест, реализуемых в университете с целью популяризации морских и инженерных профессий, осуществлялась процедура приема заявлений абитуриентов в электронном формате.

В предстоящий период нам необходимо будет научиться наполнять сайт актуальной «продающейся» информацией, поддерживать on-line общение со своими клиентами и своевременно актуализировать информационные сервисы. Уже сегодня ведутся работы по определению функций центров ответственности, периодичности и разработке порядка взаимодействия подразделений по актуализации разделов и страниц сайта и назначении ответственных лиц за достоверность и своевременность предоставления сведений для размещения на официальном сайте университета.

Концепция присутствия вуза в Интернет должна стать частью общей стратегии вуза по реализации репутационной политики и привлечению клиентов через Интернет. Конкурентоспособность вуза и качество его продуктов и услуг оценивается независимыми экспертными агентствами и Web-системами по качеству информации и по своим критериям. Необходимо точно определить место МГУ в информационном пространстве и стремиться соответствовать этим критериям.

Реализуя основные принципы целевого стратегического планирования и управления на основе показателей, характеризующих степень достижения поставленных целей в краткосрочной и долгосрочной перспективе, в 2019 году Ученым советом был утвержден комплексный документ: «Цели в области качества на 2019 год и показатели их достижения». Данный документ переводит планы, намеченные в Стратегии МГУ до 2030 года на уровень функциональных и структурных подразделений и сотрудников.

4.4.1.2 Задачи по стратегическому развитию университета.

Генеральная стратегическая цель университета до 2030 года – формирование передового научно-образовательного центра в области морского образования, конвенционной подготовки и научных исследований на Дальнем Востоке и Азиатско-тихоокеанском регионе.

Для того, чтобы реализовать эту генеральную цель, определены 5 целей в области развития наших основных направлений деятельности:

- в области образовательной деятельности – «Повышение качества и результативности образовательной деятельности»;

- в области конвенционной подготовки – «Обеспечение лидерства в подготовке высокопрофессиональных и конкурентоспособных кадров в области конвенционной подготовки, включая подготовку специалистов для работы в Арктике и субарктической зоне Дальнего Востока Российской Федерации»; «Преемственность традиций морской инженерной школы – подготовка высококвалифицированных кадров и развитие креативной научно-инновационной среды»;

- в области научно-инновационной деятельности – «Интеграция научно-инновационной деятельности вуза с проектами высокотехнологичного бизнеса, индустриальных партнеров в интересах динамичного развития региона, отрасли, государства».

- пятая цель – «Модернизация и изменение системы управления вуза» лежит в области управления реализацией стратегии.

По каждой из целей сформулированы по 5-7 задач, определяющих векторы развития направлений деятельности, определены показатели, установлены целевые и пороговые значения достижения этих показателей. Сегодня мы впервые подвели итоги выполнения показателей и предлагаем на утверждение ученому совету «Цели и показатели в области качества на 2020 год и среднесрочную перспективу до 2022 года» (СМК-Цели-2-6.2-1/8-14.31-2020).

Такая деятельность полностью соответствует системе требований вышестоящих органов управления к деятельности учреждений образования – переходу от управления затратами – к управлению результатами, а также требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Отдельно следует выделить место системы управления качеством в достижении задач стратегического развития. Опираясь на государственные стандарты, Стратегию университета она призвана гармонизировать процессы, сделать их результативными в достижении целевых показателей.

Несмотря на то, что по итогам прошлого года наметились заметные улучшения в работе системы (СМК) и, прежде всего, в сегменте конвенционной подготовки, есть проблемы, на которые, в преддверии подготовки к аккредитации университета, хочу обратить особое внимание.

Не наведён ещё должный порядок в системе годового планирования, мониторинга выполнения планов и отчётности должностных лиц и структурных подразделений об их реализации.

Не все регламенты соответствуют реальным процессам, следствием чего является их невыполнение. Необходимо продолжить самообследование и самооценку имеющейся базы регламентов и актуализацию тех из них, которые устарели. У нас нет единого реестра базы нормативных документов, что, естественно, вызывает трудности в работе с ними. Хорошо, что работа по формированию реестра на системном уровне уже начата.

Недостаёт активности в осуществлении практических действий по упрощению работы с документами на этапе обсуждения их проектов и согласования, внедрению электронного документооборота.

Подготовка к аккредитации, проверке международной морской организацией и сложные задачи, которые предстоит решить в 2020 году предполагают значительно большую, чем сегодня вовлечённость всех категорий образовательного сообщества в управление качеством.

Реализация политики руководства в области качества МГУ им. адм. Г.И.Невельского в целом выполняется удовлетворительно.

Улучшены результаты работы по приведению к международным стандартам всех составляющих подготовки моряков: учебно-методического обеспечения, тренажёрной и практической подготовки, кадрового и материально-технического обеспечения. По итогам состоявшихся проверок и аудитов в 2017-2019 годах не было критических замечаний по обеспечению конвенционной подготовки в университете и филиалах, в том числе и по соответствующим регламентам СМК.

Вместе с тем ежегодные цели, задачи в области качества, а также показатели их достижения по отдельным направлениям никак не связаны со стратегией развития университета до 2030 года.

Планирование и управление деятельностью в преобладающем количестве структурных подразделений осуществляется без надлежащей привязки к высшим регламентам и целевым показателям.

4.4.1.3 Образовательная деятельность

В университете образовательная деятельность регламентирована положениями: «об организации учебного процесса по программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (СМК-ПНД-1-1/2/6-08.01-2018); «об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (СМК-ПНД-1-5/4-08.02-2017); «о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» от 21.11.2016 № 1/2/3-07.02 и другими. В них заложена система непрерывного образования в университете.

В 2019 году велась подготовка по 4 магистерским программам, по 19 программам подготовки бакалавров, по 6 программам подготовки специалистов, по 8 программам среднего профессионального образования, по 1 программе СПО – квалифицированных рабочих, служащих.

4.4.1.4 Научная и инновационная деятельность

Научно-инновационная деятельность университета в 2019 году осуществлялась в соответствии с основными направлениями, определенными в Решении Ученого совета университета от 22 января 2018 года (протокол от 22.01.2018 № 5). Планы НИР учебных и научных подразделений были сформированы в соответствии с Программой стратегического развития университета и приоритетными задачами, поставленными Министерством транспорта Российской Федерации и Федеральным агентством морского и речного транспорта.

При анализе степени реализации Целей в ходе самообследования СМК в области установлено, что применение существующих регламентов обеспечения научного процесса позволили придать этой деятельности целостный характер, ориентировать её, в первую очередь, на интеграцию с образовательным процессом.

4.4.1.5 Итоговая оценка удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон

Общая оценка удовлетворённости потребителей

№ п/п	Группа «потребители»	Удовлетворены	Неудовлетворены
1	Обучающиеся	- Организацией и содержанием учебного процесса (79 %) - Престижностью МГУ как местом выбора	- 18 % (частично) 6 % (в целом)

		<p>для обучения (90 %)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Качеством преподавания (83 %) - существующими морскими традициями (89 %) - Удовлетворённостью условиями плавательной практики (70 %) 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 % - 17 % (частично) - 3 % (в целом) - 10 % (частично) - 21 % (частично) - 7 % (в целом) Причины: <ul style="list-style-type: none"> • долгая стоянка в порту • долгое ожидание посадки • условия проживания • питание
2	Преподаватели (ППС, НПП, ПР)	<ul style="list-style-type: none"> - Качеством абитуриентов (14 %) - Условиями образовательной среды (30 %) - Вниманием к развитию морского образования (30 %) - Развитостью инфраструктуры (41 %) 	<ul style="list-style-type: none"> - 88 % - 49 % (частично) 23 % (в полном объёме) - 44 % (частично) 23 % (в полном объёме) - 57 %
3	Персонал	<ul style="list-style-type: none"> - Системами мотивации (10 %) - Возможностями для повышения квалификации (11 %) 	<ul style="list-style-type: none"> - 88 % - 83 %
4	Судоходные компании, круинговые компании, морские предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - Уровнем адаптивности морских специалистов к условиям внешней и внутренней среды - Наличием и поддержанием морских традиций в вузе - Взаимодействием СК с университетом (например: 1. успешно реализуется, рассчитанный на 5-летний период совместный с ПАО «Совкомфлот» проект «Плавучей лаборатории» на базе ледокольного судна снабжения «Геннадий Невельский»; 2. удовлетворённость СК «Фесконтракт» и «Совкомфлот» действующими соглашениями о совместной деятельности по целевой подготовке высококвалифицированных кадров и др.) - Высоким творческим потенциалом отдельных специалистов (защита информации, морские технологии в судоремонте и др.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Недостаточно эффективная работа университета по переориентации ожиданий трудоустройства значительной части курсантов и выпускников с иностранных на отечественные компании - Недостатком практических навыков у отдельных выпускников для исполнения первичной должности
5	Потребители НИР(заказчики и партнёры)	<ul style="list-style-type: none"> - Качеством выполнения научных исследований по приоритетным направлениям отрасли - Уникальностью научных школ и научных направлений 	<ul style="list-style-type: none"> - Тематика НИР не всегда соответствует потребностям заказчика - Отсутствием долгосрочных отношений с потребителями НИР
6	Местные органы власти	<ul style="list-style-type: none"> - Достойным участием в реализации общественно-значимых культурно- 	<ul style="list-style-type: none"> - Недостаточной информированностью жителей о

		просветительских мероприятий на городском и региональном уровне - Наличием в регионе МГУ как объекта морской культуры	возможностях инфраструктуры и услуг, предоставляемых университетом - Недостаточной активностью в развитии взаимодействия между университетом и администрациями города и Приморского края
7	Росморречфлот	- Стремлением университета к собственному развитию как форпоста морского образования на Дальнем Востоке (наличие Стратегии и практической деятельности по её реализации по отдельным направлениям)	- Недостаточной активностью в поиске и реализации источников дополнительного финансирования деятельности университета - Кадровой политикой руководства университета (не используются все возможности для восполнения квалифицированных кадров преподавателей)
8	Министерство высшего образования и науки	- В целом вуз оценивается по большинству показателей ежегодного мониторинга деятельности как эффективный (75 % показателей соответствуют или превышают пороговые значения) - выполнением показателей «Дорожной карты»	- Процентом трудоустройства выпускников - показателем образовательной деятельности ниже порогового
9	Государство	Выполнением госзаказа по приёму и выпуску специалистов на 2019 год	-

4.4.2 Результаты учёта в деятельности университета рисков и использования возможностей

Оценена результативность мероприятий, спланированных для недопущения реализации рисков и использования в связи с этим имеющихся возможностей для улучшения деятельности системы управления качеством (СМК) в процессах первого и других уровней.

1. Оценивались мероприятия, которые направлены только на риски, которыми мы можем управлять или влиять. Риски, которые расположены вне нашего влияния (например риск изменения законодательства) не оценивались, мероприятия для них не разрабатывались.

2. Антирисковые мероприятия разработаны для каждого процесса. Средняя вероятность осуществления рисков при планировании мероприятий взята за 0,5. При этом учитывалось действие основных внутренних и внешних факторов, например: недостаточная развитость и действенность системы мотивации, недофинансирование университета и некоторые другие.

3. Возможности университета оценены как удовлетворительные. Главными положительными характеристиками, определяющими их являются:

- опыт и ответственность профессорско-преподавательского состава и научно-педагогических работников;
- наличие оптимальной структуры управления;
- работа органов общественного управления, в том числе советов обучающихся по контролю качества образования;
- удовлетворяющая на данном этапе потребностям образовательного процесса учебно-материальная база и др.

Препятствующие реализации возможностей университета:

- уменьшение бюджетного финансирования университета (30 %) при недостаточном использовании внебюджетных финансовых источников (форм дополнительного образования), которые также определяют нереализованные возможности университета;
- качественно слабый состав бывших школьников, ставших курсантами и студентами и др.

4. Всего для исследуемых процессов (24), указанных в РУК-19, было выявлено (эксплицировано) 57 рисков. Большинство из них (70%) лежат в области, определённой как «средняя вероятность осуществления»; 14 % - «высокая...» и 16 % - «низкая...».

5. По итогам анализа установлена, что результативность мероприятий, направленных на нейтрализацию этих рисков составляет 3.7 из 6 баллов (удовлетворительно).

Эффективными оказались мероприятия, предупредившие полное осуществление 22 рисков (38%); недостаточно эффективными, предупредившими лишь частично риски, оказались мероприятия, направленные на своевременное внесение изменений в регламенты, обеспечение широкой вовлечённости персонала в разработку внутренних регламентов СМК и другие (в этом случае частично реализовались 29 рисков - 53%). Относительно 6 (9%) рисков мероприятия оказались полностью не эффективными. (риск углубления процесса старения преподавательского корпуса и отсутствие надлежащей замены; снижение качества абитуриентов; риск отсутствия действенных изменений в системе мотивации персонала и др.)

6. Мероприятия по использованию возможностей университета как системы для улучшения качества процессов оказались в целом недостаточно результативными. Успешно использован потенциал мероприятий в 21% из запланированного, не использован в 30%. В остальных 49 % мероприятия достиг лишь частичного успеха.

Основными причинами неуспешного результата части мероприятий являются:

- недостаточное наличие ресурсов;
- формализм при планировании на местах;
- слабая включённость персонала и обучающихся в улучшение процессов;
- устаревшая система мотивации

7. При учёте этих входных данных при проведении самообследования следует на выходе, в совокупности с другими результатами определить меры (средства, способы и конкретные мероприятия) улучшающие результат управления рисками и возможностями.

4.5 Оценка результативности внешних аудитов

В 2019 году состоялись независимая оценка деятельности и надзорный аудит СМК университета.

В сравнении с 2018 годом нагрузка, связанная с внешними проверками была несколько ниже. Проверки в 2018 году:

- комплексная проверка Амурского филиала (замечания устранены своевременно. По работе СМК выявлено 1 замечание);
- процедура Признания полномочий и компетентности Сахалинского филиала в осуществлении дополнительных образовательных программ по вопросам подготовки моряков (успешно);
- освидетельствование образовательных программ в области МК ПДНВ (несоответствия устранены, получено положительное Заключение).

Относительная оценка результативности внешних аудитов

8,10,11,16,17.04.2019 (PMPC)
Несоответствия
Учебно-методический центр конвенционной подготовки
Акт № 19.01504.170 В контрольном листе проверки УМО подготовки по конвенционной специальности 26.05.06 «Эксплуатация судовых энергетических установок» (кафедра ЭАСЭУ) от 17.12.2018 г. отмечены несоответствия, о дальнейшей работе с которыми сведений не представлено

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Дальневосточный морской тренажерный центр (учебно-тренажерный комплекс)

Акт № 19.01505.170

Не представлены сведения о выполнении пункта 6.3 СМК-ДП-2-6.1-1\9-14-2017 «Управление рисками и возможностями» в части:

- выполнения плана мероприятий по управлению рисками;
- ведения записей по управлению рисками...

Находкинский филиал МГУ им. адм. Г.И. Невельского

Акт № 19.01501.170

Не представлена документированная информация о выполнении требований пункта 6.3 СМК-ДП-2-6.1-1\9-14-2017 «Управление рисками и возможностями» в части:

- выполнения плана мероприятий по управлению рисками;
- ведения записей по управлению рисками.

Акт № 19.01502.170

Отсутствует лекционный материал в количестве 8 часов (темы лекционных занятий: 1) технология подготовки сырья блюд и гарниров из круп, бобовых и макаронных изделий; 2) технология подготовки сырья и приготовления блюд из яиц; 3) технология подготовки сырья и приготовления блюд из творога; технология подготовки сырья и приготовления блюд из теста

и методический материал к практическим занятиям в количестве 2 часов: 1) подготовка круп к варке, варка бобовых, варка каш различным способом; 2) проработка правильности замеса теста различным способом) к МДК.02 «Технология подготовки сырья и приготовления блюд...»,

что противоречит требованиям Приложения № 9 к №01-П1/8КПДНВ-16 «Порядок разработки и поддержания в актуальном состоянии учебно-методических комплексов дисциплин» (утв. от 30.05.2016 г.).

Акт № 19.01503.170

В учебном журнале отсутствуют сведения о занятиях, проведенных по программе «Электрогазосварщик» в период обучения слушателей с 22.11.2017 по 12.01.2018 (согласно приказу № 5/23 от 22.11.2017 о наборе группы слушателей)

Акт № 19.01506.170

Сведения о последнем повышении квалификации преподавателя раб. специальности «Повар» Вовк А.И. от 16.06.2012 года, что противоречит СМК-РУК-1-01-2019, п.7.2.1 «Повышение квалификации преподавателей не реже одного раза в течение трёх лет»

Акт № 19.01507.170 (наблюдение)

Табличное оформление организационной структуры Находкинского филиала МГУ им. адм. Г.И. Невельского от 25.01.2016 не позволяет проследить иерархию подчиненности персонала

Проверены структурные подразделения

1. Управление стандартизации, сертификации и качества
2. Учебно-методическое управление (отдел дополнительного образования, учебно-методический центр конвенционной подготовки)
3. Центр «Абитуриент»
4. Дальневосточный морской тренажерный центр
5. Находкинский филиал МГУ им. адм. Г.И. Невельского
6. Морской технологический колледж, морское отделение (Лаборатория судовых энергетических установок, Лаборатория технических средств судовождения, Лаборатория судовых холодильных установок)
7. Дальневосточный центр организации учебных практик морского и речного транспорта
8. Управление кадров
9. Судоводительский факультет: (кафедра судовождение, кафедра управления судном, кафедра технических средств судовождения, кафедра теории и устройства судна)
10. Судомеханический факультет, кафедра «Кафедра судовых двигателей внутреннего сгорания», «Кафедра судовых котельных, турбинных установок и вспомогательного энергетического оборудования», «Кафедра эксплуатации автоматизированных судовых энергетических установок»
11. Электромеханический факультет, кафедра «Кафедра электрооборудования и автоматики судов»
12. Морской колледж, судоводительское отделение

Всего проверяемых - 12

Подразделений с замечаниями – 3

Актов – 7

Несоответствий – 5

Проверено 12 структурных подразделения, в том числе 9 (75%) – осуществляющие конвенционную подготовку. 25 % структурных подразделений имеют несоответствия. Критических несоответствий не выявлено. Все замечания устранены.

В результате последующего внутреннего аудита несоответствия, выявленные до этого РМРС устранены и не повторились.

Сертифицированная область распространения системы менеджмента подтверждается. Система менеджмента поддерживается в действии, развивается в соответствии с принципом постоянного улучшения и, в целом, результативна и соответствует требованиям ISO 9001:2015.

4.6 Результаты самообследования и самооценки целостности модели системы менеджмента качества университета

4.6.1 Общие положения

На основе информации о работе по обеспечению удовлетворённости потребителей в разных областях деятельности университета, достижения целей в области качества на 2019 год, можно утверждать о выполнении МГУ задач по предназначению.

Самообследование СМК структурных подразделений, дополняется последующим *внутренним аудитом*, что позволяет соотнести результаты двух методов (встречных методов) с целью получения наиболее объективного результата и планирования улучшения СМК.

Метод самообследования и самооценки системы качества предусматривает использование критериев и подкритериев Европейской модели, адаптированной к МГУ. При этом учитывается специфика МГУ как образовательной организации, осуществляющей конвенционную подготовку моряков на основе Международной конвенции «О подготовке и дипломировании моряков и несении вахты» 1978 года с поправками.

Самообследование, как показывает анализ, это эффективный прием по вовлечению работников в управление качеством, а также в деятельность по улучшению показателей выполнения требований «дорожной карты» Правительства РФ и показателей оценки деятельности университета внешними аудиторами.

В соответствии с существующими методиками, самообследованию предшествовал анализ контекста (п.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015) (окружающей среды), Дальнего и Ближнего окружения.

Во многом это сделано в ходе осуществления проектов стратегического управления университетом. На различных уровнях управления было подтверждено: университет как образовательная организация нуждается в дальнейших структурных и поведенческих изменениях, чтобы в полном объёме соответствовать критериям, установленным Правительством Российской Федерации в «дорожной карте», чтобы быть на уровне возможностей, отвечающих возрастающим запросам морской отрасли и общества. В конечном итоге университет, его система менеджмента качества должны соответствовать стандарту ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации».

Результаты анализа контекста, *внешних и внутренних факторов*, влияющих на намерения, выраженные в Целях университета, заложены в *Высшие регламенты*, которые в совокупности представляют основу модели стратегии университета и функциональных стратегий: Миссия МГУ, Политика руководства МГУ в области качества, Цели МГУ в области качества на 2019 год. Одновременно – это базовые элементы СМК университета. Высшие регламенты, в основном, декомпозированы (каскадированы) на уровень филиалов.

В 2019 году организована работа по вовлечению работников и структурных подразделений университета в планировании деятельности по показателям увязанным со всеми процессами образовательной организации, однако лишь 4 % планов структурных подразделений удовлетворяют установленным требованиям.

Одной из основных задач самооценки является установление *степени целостности* модели качества для каждого подразделения и университета в целом, которая, в свою очередь, определяет *степень внедрённости* СМК в жизнедеятельность МГУ.

Целостное понимание общественной полезности Университета и его филиалов, ключевых направлений развития и обеспечения конкурентоспособности на рынке образования и рынке труда дают названные выше высшие регламенты МГУ. В качестве приоритетного направления как показано ранее, выделена конвенционная подготовка, требования к которой и порядок выполнения этих требований, отражены в документах Минтранса РФ и Росморречфлота.

Сердцевину модели СМК университета и филиалов составляют его внутренние стандарты и документированные процедуры, описывающие и регламентирующие макропроцессы и микропроцессы по выполнению

соответствующих задач в повседневной деятельности (СТО, ДП, методические инструкции, процедуры микропроцессов) (документы 2 уровня). В 2019 году актуализировано Руководство по управлению качеством (РУК-19), в котором нашли своё отражение все произошедшие изменения в системе и процессах университета.

Непрерывность процессов обеспечивают более подробные рабочие документы (Устав МГУ, инструкции, положения, методические указания, правила) (документы 3 уровня). Самообследование показывает, что на этом уровне целостность модели в сегменте конвенционной подготовки, определяемая системой стандартов качества наиболее прочная (Правило А-1/8 МК ПДНВ). В полном объёме они реализуются в регламентах функционального уровня (положениях, инструкциях, документированных процедурах).

Самооценка и результаты аудита показывают, что по *макропоказателям* цели университета, в основном, достигаются, большая часть макропоказателей работы университета превышает значения пороговых показателей для 2019 года.

В ходе самообследования оценена результативность управления *рисками и возможностями*.

Результаты движения к заявленной амбициозной стратегической цели университета: стать устойчивым лидером среди вузов транспортной отрасли по результатам ежегодного рейтинга Министерства образования и науки Российской Федерации имеют позитивную динамику.

В качестве *практических ориентиров* для самообследования использованы: планы подразделений и университета по совершенствованию СМК, индивидуальные планы научно-педагогических работников, анализ результатов деятельности института, факультета, кафедры, административного и вспомогательного подразделений, отчёты о результатах самообследования подразделений при анализе деятельности на уровне университета, опросы персонала по позициям, определяющим критерии уровня совершенства образовательной организации.

Самообследование подтвердило, что основным ресурсом и *интеллектуальным потенциалом* МГУ, способным реализовать Миссию, Политику, Цели МГУ и, в целом, систему качества является научно-педагогические работники. Вместе с тем, увеличивается количество работников в возрасте 60 лет и более. Медленно осуществляется омоложение научно-педагогического состава. Одна из причин низкой мотивации

аспирантской молодёжи, существующие материальные трудности (отсутствие собственного жилья, низкая зарплата и др.)

Как свидетельствует проанализированная выше информация, материальной основой реализации стратегии университета является инфраструктурная и тренажёрная база образовательного процесса. Её развитию в отчётном периоде, несмотря на финансовые трудности, было уделено значительное внимание.

Проанализировано качество *ресурсного обмена* между вузом как открытой организацией и другими заинтересованными сторонами, а также внутреннего ресурсного обмена. Это позволило подтвердить существующее мнение о том, ресурсному обмену, особенно человеческим ресурсам со стороны высшего руководства уделяется недостаточно внимания (например мобильности ППС и обучающихся, оснащения научно-педагогических работников кафедр средствами вычислительной техники).

Одним из углов зрения, под которым проходила самооценка, стало применение квалитметрических шкал, позволяющих выбрать уровень оценивания, который соответствует реальному положению дел в структурных подразделениях университета, реализующих образовательные программы высшего образования, среднего профессионального образования и университета в целом.

Самооценка проводилась по семи критериям и пяти уровням совершенства с десятибалльной квалитметрической шкалой.

При этом, в зависимости от полноты выполнения требований соответствующего «уровня совершенства», по конкретному подкритерию была выставлена одна из следующих оценок:

- для 1-го уровня совершенства – 1-2;
- для 2-го уровня совершенства – 3-4;
- для 3-го уровня совершенства – 5-6;
- для 4-го уровня совершенства – 7-8;
- для 5-го уровня совершенства – 9-10.

Определены аккредитационные показатели кафедр (процент штатных ППС, процент ППС с учеными степенями и званиями, процент докторов наук и профессоров ВАК, среднегодовой объем научных исследований на одного преподавателя за 5 лет в тысячах рублей); для факультетов.

Обработанные результаты представлены в наглядной форме. В лепестковой диаграмме отражены *средние* результаты самооценки факультетов и административно-управленческих подразделений.

Опираясь на данные результатов самообследования и самооценки СМК структурных подразделений, макропоказателях эффективности деятельности вуза, а также на результаты внутреннего аудита, произведена оценка целостности модели системы качества университета и результативности процессов.

4.6.2 Начальные условия

4.6.2.1 Оценка осуществлялась на основе данных самообследования, предоставленных 64 структурными подразделениями верхнего и среднего уровня управления, в том числе:

- 30 структурными подразделениями, реализующими основные образовательные программы ВО;
- 2 (колледжами) и 3 филиалами, реализующими программы СПО;
- 2 структурными подразделениями, реализующими дополнительные образовательные программы;
- 11 административно-управленческими и вспомогательными подразделениями.

Не предоставили отчёты: финансово-экономическое управление, управление научно-исследовательской и инновационной деятельности, Центр «Абитуриент», Научно-инновационный комплекс «Морской технопарк» (всего – 13 структурных подразделений).

4.6.2.2 Одной из целей при оценке было установление соответствия предоставленных подразделениями данных реальному состоянию СМК, выполнению ими требований национальных стандартов: «ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования», «ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»

Вторая цель предполагала повторную верификацию устранения несоответствий, выявленных в ходе ресертификации надзорных и внутренних аудитов СМК университета.

4.6.2.3 Внутренний аудит, как встречный метод оценки целостности модели СМК аудит проведён в 21 (27 %) структурных подразделениях университета в 2019 году.

4.6.2.4 При оценке учитывались основные принципы процессного подхода:

- целевая направленность всех процессов (Миссия, Стратегия университета, Политика руководства в области качества, Цели МГУ в области качества);

- эффективность использования ресурсов образовательной организации в частных процессах;
- восприимчивость воздействий оказываемых системой управления на повышение уровня качества и эффективности выполняемых функций;
- необходимость постоянной адаптации процессов к изменениям внешней среды;
- информативность (качество процесса, позволяющее проводить с любым элементом системы любую работу);
- управление рисками и возможностями.

4.6.2.5 Определение степени внедрённости СМК в деятельность образовательной организации, как предварительного **критерия уровня возможностей (целостность)** системы менеджмента качества для её совершенствования, выбрана первым этапом в самообследовании и самооценке.

Во всех структурных подразделениях есть соответствующие регламенты, в том числе Высшие регламенты: Миссия, Политика руководства в области качества, Цели МГУ в области качества на 2018 год, Стратегия развития МГУ до 2030 года.

Информационная модель системы качества размещена на сайте университета, для всех структурных подразделений выделен сетевой ресурс в виде общих папок, которые используются не только для чтения документов, но и для обмена информацией.

Работа по улучшению СМК спланирована, в том числе работа по улучшению СМК в конвенционной подготовке, планы в основном выполняются.

Ведётся учёт результатов аудитов, несоответствий и корректирующих действий применительно к ним.

Большинство процессов обеспечиваются разработанными стандартами организации и(или) документированными процедурами

Актуализированы процессы жизненного цикла в области учебно-методической деятельности.

Вместе с тем, оценивая объём произошедших в 2019 году изменений в структуре управления университета и нормативных документах работу по созданию новых регламентов следует продолжать.

4.6.3 Определение целостности модели СМК университета

4.6.3.1 Определении целостности модели системы качества университета осуществлялось по контрольному листу проверки выполнения

требований к ССК образовательной организации № 9.7.3, утверждённому Российским морским регистром судоходства, в который заносились проекции данных самообследования и самооценки СМК структурных подразделений, участвующих в **конвенционной подготовке**.

№ п/п	Требования	Комментарии и объективные свидетельства
1.	Наличие внедренной ССК и распространение области ее применения на все виды предоставляемой подготовки моряков	Да Внедрена и распространена на все виды подготовки моряков, осуществляемые в университете. Руководство по управлению качеством (СМК-РУК-1-01-2019 п. 4.3)
2.	Наличие требуемого состава документов ССК	Все процессы Конвенционной подготовки, соответствующие Правилу 1/8 МК ПДНВ задокументированы в форме стандартов организации, документированных процедур, положений о направлениях деятельности, методических инструкций. <i>Несоответствие</i> Недостаёт отдельных процедур взаимодействия с судоходными компаниями (СК) по вопросам плавательной практики
3.	Наличие и документальное оформление политики в области качества	Да Миссия и Политика в области качества утверждены Учёным советом университета. Протокол заседания от 18.11.2019, № 3
4.	Включение в политику в области качества:	
4.1	приверженности достижению заявленных целей и задач в отношении выполнения требований Конвенции ПДНВ,	Да
4.2	ориентации на основные группы потребителей с выделением их ключевых потребностей и запланированных методов удовлетворения этих потребностей,	Да 5 ключевых направлений Политики в области качества, ориентированных на потребителя
5.	Наличие документированных целей в развитие политики в области качества	Да Цели университета в области качества на 2019 год и на период до 2021 года утверждены учёным советом университета 18.03.2019

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

№ п/п	Требования	Комментарии и объективные свидетельства
6.	Измеримость целей относительно показателей качества образовательных услуг	Измеримы. Каждая из 4-х целей находится в контексте разработанной Стратегии развития университета до 2030 года. Цель обеспечения лидерства в конвенционной подготовке предусматривает 5 ключевых задач, для которых разработаны показатели и их целевые значения. <i>Несоответствия</i> Цели университета, их показатели и целевые значения не все подразделения декомпозировали на свой уровень
7.	Наличие сроков достижения и назначенных ответственных за достижение целей	Показатели и сроки установлены <i>Несоответствия</i> Ответственность неконкретна, размыта
8.	Направленность целей на повышение результативности процессов ССК с учётом требований законодательства, контрактных и иных требований, принятых к исполнению	Направленность целей на повышение результативности процессов ССК (Правило 1/8 МК ПДНВ) обеспечивается
9.	Учёт при разработке ССК требований применимого международного и национального законодательства в области подготовки моряков	Есть конкретные ссылки на требования МК ПДНВ, Приказы Минтранса России, Росморречфлота
10.	Наличие в числе процессов системы качества проведения подготовки моряков:	
10.1	проектирование рабочей программы подготовки;	Да - СТО «Управление процессом проектирования и разработки» (СМК-СТО-2-8.3-1/9/14-19-2017); - ДП «Порядок разработки и поддержания в актуальном состоянии УМК конвенционных программ» (приложение № 10 к № 01-П 1/8КПДНВ-16) - Положение об основных образовательных программах бакалавриата, специалитета, магистратуры и аспирантуры от 20.05.2015 № 35/02-05.04; - Положение о рабочей программе дисциплины высшего образования от 21.05.2015 №35/02-05.05 и другие
10.2	разработка УМК;	- ДП «Порядок разработки и поддержания в актуальном состоянии УМК дисциплин» (приложение № 9 к № 01-П1/8КПДНВ-16); - Положение об учебно-методическом комплексе дисциплин высшего образования от 02.02.2015 №35/2-04.20 и другие <i>Несоответствия</i> Недостаёт отдельной процедуры СМК «Разработка учебного (учебно-методического) пособия»

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

№ п/п	Требования	Комментарии и объективные свидетельства
10.3	прием слушателей;	Да ДП «Приём слушателей и зачисление в учебные группы» (приложение № 11 к № 01-П1/8КПДНВ-16) Правила приема по образовательным программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) на 2020 год (СМК-ПНД-3/13-19.02-2019)
10.4	реализация образовательного процесса по рабочим программам подготовки,	Да - ДП «Реализация образовательных программ с выполнением конвенционных требований» (приложение № 5 к 1/2-П1/8КПДНВ-16); - Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по ДПО от 20.06.2016 № 3513 – 26.01 и другие
10.5	входная, промежуточная и итоговая оценка компетенций слушателей,	Да ДП «Порядок проведения государственной итоговой аттестации» (приложение № 17 к № 01-П1/8КПДНВ) и другие
10.6	оформление и выдача документов о прохождении подготовки,	Да Сквозной процесс 01-П1/8КПДНВ-16 «Дипломирование обучающихся конвенционных специальностей: условия и порядок получения учебного диплома и квалификационных документов»
10.7	анализ отзывов слушателей,	Да ДП «Анализ отзывов слушателей» (приложение №16 к 01-П1/8КПДНВ-16)
10.8	управление жалобами и апелляциями,	Да ДП «Рассмотрение жалоб и апелляций» (приложение №14-А к 01-П1/8КПДНВ-16)
10.9	управление персоналом, включая приобретение и поддержание необходимой компетентности,	Да ДП «Повышение квалификации инструкторов» (приложение №16-Б к 01-П1/8КПДНВ-16)
10.10	поддержание в рабочем состоянии и модернизация тренажеров, других технических средств обучения и иных объектов инфраструктуры и управления производственной средой.	Да ДП «Действия при выходе из строя тренажёрного оборудования» (приложение №16-В к 01-П1/8КПДНВ-16) и другие
11.	Наличие процедур, описания процессов и ресурсов, необходимых для управления качеством подготовки и оценки квалификации слушателей по всем осуществляемым программам/направлениям подготовки	Да ДП «Формирование профессиональных компетенций и лидерских качеств у курсантов МГУ им. адм. Г.И. Невельского в ходе образовательного процесса» (СМК-ДП-2-8.3-1/9-14.30-2017) и другие

С://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

№ п/п	Требования	Комментарии и объективные свидетельства
12.	Наличие документированной организационной структуры, отражающей процессы ССК	В Положении «О подготовке членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками» от 30.06.2014, протокол учёного совета №12 <i>Несоответствие</i> Положение требует актуализации
13.	Наличие установленного способа назначения представителя руководства по качеству и наделения его необходимыми полномочиями	Да Директор УССК совмещает обязанности Уполномоченного (Приказ ректора от 03.05.2017 №40)
14.	Наличие в должностных инструкциях лиц, ответственных за организацию, подготовку и оценку компетентности слушателей, требований о:	
14.1	соответствии их квалификации применимым требованиям;	Да
14.2	ответственности за невыполнение требований к организации и проведению учебного процесса и оценке компетентности слушателей	Да
15.	Наличие документированных планов по предоставлению и управлению ресурсами	Да - в Плане работы управления стандартизации, сертификации и качества (УССК) по совершенствованию системы менеджмента качества университета на 2019 учебный год»; - в планах структурных подразделений <i>Несоответствие</i> В планах СМК управление ресурсами выражено слабо
16.	Наличие перечня документов, предъявляемых поступающими на обучение слушателями, а также порядка их анализа	Да
17.	Определение порядка оформления и выдачи слушателям документов о прохождении подготовки	Да - ДП «Оформление и выдача свидетельств о прохождении и подготовки по дополнительным профессиональным программам (приложение №15 к 01-П1/8КПДНВ-16); - ДП «Порядок оформления обучающимися «справки о стаже работы на судне» и предупреждающих действий университета, исключающих случаи использования ошибочных (или подложных) сведений в документах указанного наименования при аттестации курсанта» (приложение №8 к 01-П1/8КПДНВ-16) и другие
18.	Проведение измерения степени выполнения планов и достигаемых результатов для всех видов подготовки, а также процессов ССК, от которых зависит качество подготовки	ДП «Внутренний аудит системы менеджмента качества» (СМК-ДП-2-9.2-1/9/14-16-2017)

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

№ п/п	Требования	Комментарии и объективные свидетельства
19.	Наличие документированных критериев мониторинга в виде конкретных величин	Да В Положении о подготовке членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками» от 30.06.2014, Протокол учёного совета университета № 12)
20.	Документирование принятых решений и последующих действий по результатам мониторинга	Да - ДП «Управление документированной информацией» (СМК-ДП-2-7.5-1/9/14-15-2017); - решения учёных советов и ректоратов
21.	Наличие разработанного способа работы с несоответствиями и корректирующими действиями по устранению причины несоответствия	Да ДП «Управление несоответствующими результатами процессов и несоответствиями. Корректирующие действия (СМК-ДП-2-10.2-1/9/14-17-2017)
22.	Соответствие количества слушателей, прошедших обучение по каждой программе, допустимым количествам	Соответствует
23.	Проведение по всем программам подготовки анализа их планирования, разработки и реализации	Программы подготовки анализируются и оцениваются результаты. - ДП «Планирование конвенционной подготовки» (приложение № 4 к 1/2-П1/8КПДНВ-16); - Отчёт о самообследовании университета за 2017 год (СМК-ОС-9-1/2/6-39.02-2018); - ДП «Реализация образовательных программ с выполнением конвенционных требований» (приложение № 5 к 1/2-П1/8КПДНВ-16)
24.	Проведение оценки качества освоения программ подготовки в отношении:	
24.1	соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам подготовки;	Соответствует. Проводится, анализируются и оцениваются результаты. В большинстве документированных процедур, касающихся программ подготовки есть задокументированные способы оценки результативности. Соответствует
24.2	соответствия порядка организации и осуществления программы установленным требованиям к структуре, порядку и условиям её реализации;	Соответствует Положению о подготовке членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками» от 30.06.2014, Протокол учёного совета университета № 12)

№ п/п	Требования	Комментарии и объективные свидетельства
24.3	способности результативно и эффективно выполнять деятельность по предоставлению образовательных услуг	<p>- Проводится, анализируются и оцениваются результаты на основе задокументированных способов оценки результативности, внесённых в стандарты организации и документированные процедуры.</p> <p>- При планировании подготовки и оценки результативности учитываются риски. ДП «Политика внутреннего контроля и управления рисками и возможностями» (СМК-ДП-2-6.1-1/9/14-21-2017);</p> <p>- Методика оценки результативности системы менеджмента качества в конвенционной подготовке» (приложение № 21 к РУК-1-01-2019)</p>
25.	Проведение оценки качества освоения программ подготовки посредством:	
25.1	Внутреннего мониторинга качества образования,	<p>Проводится</p> <p>- в 2018 году проведены 2 плановых самообследования и 1 плановый внутренний аудита</p>
25.2	внешней независимой оценки качества образования	Да
26.	Разработка и внедрение документированной процедуры управления несоответствиями	<p>Да</p> <p>Разработана и внедрена ДП «Управление несоответствующими результатами процессов и несоответствиями. Корректирующие действия (СМК-ДП-2-10.2-1/9/14-17-2017)</p>
27.	Проведение внешней оценки стандартов качества	Осуществляется (в 2017 проверены Минтранс РФ и филиалом РМРС)
28.	Проведение руководством ежегодного анализа результатов функционирования системы качества	<p>Проводится</p> <p>«Анализ со стороны руководства» (СТО 9.3- 2016)</p>
29.	Принятие решений, связанных с внедрением изменений политики или целей в области качества, изменениями в подходах к организации процессов подготовки, а также решений о достаточности либо недостаточности ресурсов на основе изучения:	
29.1	данных осуществляемого мониторинга, в т. ч. относительно достижения целей в области качества;	<p>Да</p> <p>- Мониторинг проводится, степень достижения целей в области качества оценивается и обсуждается на учёных советах и ректоратах</p> <p>- Данные для принятия решений анализируются и обобщаются в соответствии с имеемой ДП «Порядок управления сетевыми ресурсами (общие папки) для взаимодействия подразделений, осуществляющих конвенционную подготовку в области СМК и ССК подготовки членов экипажей морских судов» (СМК-ДП-2-7.5-1/9/14-18-2017)</p>

№ п/п	Требования	Комментарии и объективные свидетельства
29.2	результатов внутренних аудитов, включая последующие действия;	Осуществляется Разрабатываются планы корректирующих действий, планируемые меры реализуются <i>Наблюдение</i> Не во всех планах есть отметки о выполнении мероприятий
29.3	данных о результативности корректирующих действий и повторяемости несоответствий;	Да Повторная верификация устранения несоответствий осуществляется
29.4	данных об обеспеченности процессов ССК необходимыми ресурсами;	Да В основном, данные берутся из результатов аудитов и проведённых самообследований. В сетевом ресурсе есть папка «Предложения об улучшении СМК в ПДНВ» доступная всем подразделениям – участникам конвенционной подготовки.
29.5	данных обо всех изменениях внешних требований, которые могут оказать влияние на способность предоставлять подготовку надлежащего качества;	Да Изменения во внешних нормативных документах отслеживаются и учитываются при разработке и актуализации процедур. Ссылки на требования внешних нормативных документов имеются во всех СТО и ДП
29.6	предложений персонала касательно процессов ССК или его способности предоставлять подготовку надлежащего качества	Предложения персонала анализируются и учитываются, в том числе на основе: 1. Результатов самообследований; 2. Аудитов; 3. Использования сетевого ресурса (общих папок)
30.	Соблюдение требований по хранению отчётных записей:	
30.1	сведений о слушателях;	Да
30.2	журналов учебных групп;	Да
30.3	экзаменационных и зачётных ведомостей, протоколов результатов тестирования;	Да
30.4	отзывов слушателей;	Да (см. п. 10.7)
30.5	реестров документов, выданных слушателям	Имеется
31.	Наличие подтверждения подписью слушателя в реестре факта выдачи документов о прохождении подготовки	Подписи слушателей имеются

4.6.3.1 Объективные данные внутреннего аудита в сопоставлении с данными самообследования и самооценки от структурных подразделений

Данные определялись по контрольному листу, разработанному управлением стандартизации, сертификации и качества университета.

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

№ п/п	Элементы СМК	Внедрены по данным самообследования	Объективные свидетельства аудита
1	Миссия МГУ	100%	<p><i>Позитивные</i></p> <p>1. Высшие регламенты доведены до всех структурных подразделений и продемонстрированы аудиторам.</p> <p>2. В большинстве структурных подразделений они размещены в доступных для образовательного сообщества местах.</p> <p>3. Высшие регламенты размещены на сайте университета.</p> <p>4. В преобладающем большинстве подразделений работники ознакомлены с высшими регламентами под роспись.</p> <p><i>Несоответствия</i></p> <p>1. В ряде подразделений Миссия, Политика и Цели размещены таким образом, что это не соответствует их статусу (на стене, досках объявлений, в папках среди бумаг и пр.): кафедры института международного образования, кафедра управления судном, управление технической эксплуатации, управление кадров и некоторые другие) (13%)</p> <p>2. В некоторых подразделениях высшие регламенты (в первую очередь Цели университета не каскадированы на уровень подразделения) (37%).</p> <p>3. Не все работники (особенно из числа недавно принятых на работу) ознакомлены с документами с отметкой в соответствующем журнале. (48%)</p>
2	Политика руководства в области качества	100%	
3	Цели МГУ на 2019 год	100%	
4	Стратегия развития МГУ до 2030 года	Все сотрудники ознакомлены	Большинство работников плохо представляют содержание документа
5	Руководство по качеству	<p>1. Есть у высшего руководства и во всех структурных подразделениях 1 и 2 уровней управления</p> <p>2. Размещено на сайте и в общих папках сетевого ресурса университета</p>	<p><i>Несоответствие (касается подразделений)</i></p> <p>33% подразделений при проведении самообследования не используют в достаточном объеме рекомендаций РУК-19</p>
6	Номенклатура дел	100%	Да
7	Наличие ответственного за обеспечение качества в структурном подразделении (распоряжение)	100%	<p><i>Несоответствия</i></p> <p>В 9 подразделениях распоряжения о назначении ответственных по качеству устарели (32%)</p>
8	Положение о структурном подразделении (для подразделений, участвующих в конвенционной подготовке с элементами ПДНВ)	86% подразделений указали в отчётах, что положения отработаны	Да
9	Должностные инструкции (для подразделений, участвующих в конвенционной подготовке с элементами ПДНВ)	100% подразделений указали в отчётах, что положения отработаны	Да
10	Комплект копий разрешительных	100%	100%

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

	документов (сертификаты соответствия полученные или подтверждённые, свидетельство о государственной аккредитации)		
11	Четыре обязательные процедуры СМК:	100%	<i>Несоответствия</i> В 30% подразделений есть работники, которые не ознакомлены с обязательными процедурами (нет росписей).
	- управление документированной информацией;	100%	
	- управление несоответствующими результатами процессов и несоответствиями. Корректирующие действия;	100%	
	- внутренний аудит СМК;	100%	
	- политика внутреннего контроля и управления рисками и возможностями	100%	
12	Процессы жизненного цикла	90% >	<i>Несоответствия</i> В более 50% подразделений ПЖЦ не актуализированы
13	Стандарты организации (СТО относящиеся к деятельности структурного подразделения)	Общие для всех СТО и ДП доступны для работников и подразделений (общие сетевые папки, интранет-страница) имеются в подразделениях	<i>Несоответствия</i> Почти во всех подразделениях, внутренние для этого подразделения процессы и процедуры, требуют актуализации или разработки ДП новых, появившихся видов деятельности (50%)
14	Журнал несоответствий (соблюдаются правила ведения)	Все указали, что журналы ведутся	<i>Несоответствия</i> Более, чем в 19% (4) журналы не ведутся длительное время
15	Журнал регистрации документов СМК (соблюдаются правила ведения и ознакомления работников)	Почти все указали, что журналы ведутся	<i>Несоответствия</i> В 48% (10) подразделений по ведению журналов есть отдельные замечания
16	Анализ и учёт работы внутренних аудиторских комиссий	Почти все указали, учёт проведённых аудитов ведётся	<i>Несоответствия</i> 1. Почти в каждом подразделении есть примеры когда результаты проведённого аудита(ов) в папках СМК отсутствуют. 2. Не стало правилом проведение анализа причин повторения несоответствий (повторно) (48%)
17	Документы, подтверждающие проведённые анализы процессов СМК, включая документационную схему отчётов:	Результаты самообследования утверждают, анализы процессов проводятся	<i>Несоответствия</i> 1. Не во всех подразделениях есть планы по улучшению СМК.
	- отчёт о результатах самообследования и самооценки;		
	- анализ результатов деятельности по совершенствованию СМК;		
	- план по улучшению СМК		

Условия оценки степени целостности системы менеджмента качества

По данным подразделений

Если « $P_{ц}$ » - результат, то:

$P_{ц} < 50\%$ - неудовлетворительно

$50\% \leq P_{ц} < 65\%$ - удовлетворительно

$65\% \leq P_{ц} < 85\%$ хорошо

$85\% \leq P_{ц} \leq 100\%$ - отлично

Таким образом:

$$P_{ц} = (\sum P_{ц1} + \dots P_{ц40})\% / 44 = 90.9\%$$

Можно утверждать, что достигнутая целостность СМК в университете, по предоставленным данным подразделений, позволяет оценить её возможности влияния на улучшение процессов как **отличные**.

По данным внутреннего аудита

$$P_{ц} = (\sum P_{ц1} + \dots P_{ц11})\% / 21 = 52.4\% \text{ (удовлетворительно)}$$

Таким образом, объективные свидетельства внутреннего аудита говорят о более низких результатах оценки целостности системы менеджмента качества. Разница в оценке составляет **38.5%**.

Результаты самообследования и самооценки целостности модели системы качества в конвенционной подготовке

Целостность модели СМК в области применения системы стандартов качества (ССК) МК ПДНВ может быть рассчитана по методике оценки результативности СМК в конвенционной подготовке (РУК-19, приложение № 19)

Результативность СМК в процессе конвенционной подготовки определяется на основании оценки количества значительных (ЗН) и незначительных (НН) несоответствий, выявленных в ходе последних аудитов (аудита, самообследования).

Значение результативности лежит в пределах от 0 до 100% и находится по формуле:

$$P_{ц\text{ кп}} = k \cdot 100\% \cdot \sum_{i=1}^3 c \cdot b$$

где:

$P_{ц\text{ кп}}$ – результат самообследования по итогам 2019 года;

$k = 1$;

c – коэффициент весомости показателя b (0,3 - см. РУК-19, приложение № 19);

3 – количество (сумма) ЗН, НН несоответствий и У (уведомлений);

b_2 – показатель незначительных несоответствий, выявленных в ходе самообследования;

$b_1 = 1$ – показатель значительных несоответствий (отсутствуют);

$b_3 = 1$ – уведомления отсутствуют

НН	>15	15	14	13	12	10-11	8-9	6-7	4-5	2-3	0-1
b_2	0	0,05	0,07	0,1	0,15	0,2	0,25	0,35	0,8	0,9	1

$R_{цкп} = 1 \cdot 100\% \times (0,5 \times 1 + 0,3 \times 0,8 + 0,2 \times 1) = \mathbf{94\%}$ (хорошо)

Таким образом, степень целостности модели СМК в конвенционной подготовке оценивается на «**хорошо**» (см. РУК-19, шкалу расчёта оценки по рангам).

4.6.4 Результаты определения уровней совершенства (уровня зрелости) СМК

4.6.4.1 Начальные условия

4.6.4.1.1 Наличие результатов определения целостности модели СМК университета и внедрённости её в подразделениях позволяет дополнить её *динамическими показателями* уровня совершенства полученной целостности. При общей хорошей оценке есть слабые места, которые делают целостность уязвимой в ее слабых звеньях: формализме или отсутствии в некоторых подразделениях анализа аудитов, особенно если несоответствия повторяются; неумении или недостаточно качественной разработке (актуализации) процессов и процедур деятельности на уровне подразделения; формализме в разработке регламентов (положений, должностных инструкций), неумении, при этом, выделить главное, описание процессов жизненного цикла уровня подразделения есть только у менее половины всех самообследованных структурных подразделений.

4.6.4.1.2 Наличие результатов внутренних и внешних аудитов, а также накопленной информации полученной из повседневных взаимодействий с подразделениями даёт возможность сравнительной оценки результатов самообследования и результатов аудитов.

4.6.4.1.3 Выведение общих оценок осуществлялось по принципу усреднения полученных оценок по каждому подкритерию.

4.6.4.1.4 При анализе материала одной из основных задач помимо перевода качественных показателей в количественные предусматривалось установить характер взаимосвязи между полученной целостностью и степенью (уровнем) её зрелости (совершенства).

Критерий 1. Лидирующая роль руководства

Результаты
самооценки

Объективные
свидетельства

		аудитов
1	2	3
1.1. Личное участие руководства в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования системы менеджмента качества СП	7,35	5
1.2. Личное участие руководства СП в работе с внешними заинтересованными сторонами	6,78	6
1.3. Содействие руководства СП процессам улучшения качества, через обеспечение помощи персоналу	7,3	5
1.4. Личное участие руководства в подготовке и организации проведения лицензирования, аттестации, государственной и общественно-профессиональной аккредитации	6,91	8
Сумма	28.34	24
К1	7,1	6.0
Критерий 2. Планирование в области СМК	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
2.1. Планирование и степень участия в этих процессах заинтересованных сторон	6.01	3
2.2. Механизмы сбора и анализа информации о результативности функционирования СП при формировании его стратегии	6.99	3
Сумма	13.00	6
К2	6,5	3.0
Критерий 3. Менеджмент персонала	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
3.1. Кадровая политика и принципы управления развитием работников	7.84	4
3.2. Механизмы определения квалификационных требований к работникам, его подготовке и повышению квалификации	7.11	5
3.3. Механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования СП	4.23	2
3.4. Обеспечение обратной связи и диалога между работниками, обучающимися и руководством СП	6.12	3
Сумма	25.3	14
К3	6,33	3.5
Критерий 4. Ресурсы и партнеры	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
4.1. Управление эффективностью технологий обучения и контроля знаний	7.98	6
4.2. Управление информационными ресурсами	7.23	6

4.3. Взаимодействие с внешними и внутренними партнерами	9.12	6
Сумма	24.33	18
К4	8.11	6.0
Критерий 5. Менеджмент процессов	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
5.1. Деятельность по разработке, внедрению и улучшению СМК СП	6.45	4.75
5.2. Основные процессы СМК образовательного учреждения (научно-образовательная деятельность)	8.93	6.8
5.3. Обеспечивающие процессы системы качества образовательного учреждения	6.14	4.0
5.4. Обеспечение БЖД	8.13	5
Сумма	29.65	20.55
К5	7.41	5.14
Подкритерий 5.1. Деятельность по разработке, внедрению и улучшению СМК структурного подразделения	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
5.1.1. Внедрение процессного подхода	6.65	5
5.1.2. Управление документацией	7.23	5
5.1.3 Построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов СП	4.06	4
5.1.4. Планирование процессов СП	7.84	5
Сумма	25.78	19
П5.1	6,45	4,75
Подкритерий 5.2. Основные процессы качества образовательного учреждения (научно-образовательная деятельность)	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
5.2.1. Проектирование и разработка образовательных программ (включая учебные планы, рабочие программы дисциплин и учебно-методические комплексы)	10.0	9
5.2.2. Реализация основных образовательных программ (обучение)	9.85	8
5.2.3. Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	9.0	6
5.2.4. Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)	8.23	7
5.2.5. Научные исследования и разработки	7.56	4
Сумма	41	34
П5.2	8,93	6.8
Подкритерий 5.3. Обеспечивающие процессы системы качества образовательного учреждения	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
5.3.1. Редакционно-издательская деятельность	4.71	2
5.3.2. Библиотечное и информационное обслуживание	7.56	6
Сумма	12.27	8
П5.3	6.14	4,0

Критерий 6. Удовлетворённость потребителей и работников	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
6.1 Удовлетворённость обучающихся и выпускников	6,3	5,5
6.2 Удовлетворённость работодателей	5,2	4,5
6.3 Уровень удовлетворённости персонала	3,25	3
Сумма	14,75	13
К6	4,92	4,33
Подкритерий 6.1 Удовлетворённость обучающихся и выпускников	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
6.1.1 Механизм сбора информации об удовлетворённости обучающихся и выпускников и её анализа	5,45	5
6.1.2 Уровень удовлетворённости обучающихся и выпускников	7,12	6
Сумма	12,57	11
Пб.1	6,3	5,5
Подкритерий 6.2 Удовлетворённость работодателей	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
6.2.1 Механизм сбора информации об удовлетворённости работодателей и её анализа	4,46	4
6.2.2 Уровень удовлетворённости работодателей	5,85	5
Сумма	10,31	9
Пб.2	5,2	4,5
Критерий 7. Результаты деятельности структурного подразделения	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
7.1. Механизмы сбора и анализа информации о результатах деятельности СП	5,12	4,5
7.2. Нефинансовые результаты деятельности СП	9,02	6
Сумма	14,14	10,5
К7	7,07	5,25

4.6.4.2 Общий результат совершенства СМК

Критерии совершенства системы менеджмента качества университета	Результаты самооценки	Объективные свидетельства аудитов
Критерий 1 Лидирующая роль руководства	7,1	6,0
Критерий 2 Планирование в области обеспечения качества	6,5	3,0
Критерий 3 Менеджмент персонала	6,33	3,5
Критерий 4 Ресурсы и партнёры	8,11	6,0
Критерий 5 Менеджмент процессов	7,41	5,14
Подкритерий 5.1	6,45	4,75
Подкритерий 5.2	8,93	6,8
Подкритерий 5.3	6,14	4,0

СМК-Отчёт-3-9.2-1/9-16.01-2020	МГУ им. адм. Г.И. Невельского	стр. 56 из 77
C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc		

Критерий 6 Удовлетворённость потребителей и работников	4,92	4,33
Подкритерий 6.1	6,3	5,5
Подкритерий 6.2	5,2	4,5
Критерий 7 Результаты деятельности университета	7,07	5,25
Средний результат самооценки уровня совершенства СМК, проведённой структурными подразделениями в сравнении с объективными свидетельствами аудита	6,71	4,90
Общий средний результат оценки совершенства СМК университета, определённый встречными методами (самооценки и аудитом)	5,81	

Порядок оценки результата на основе данных квалитетрической шкалы:

Шкала предполагает десятибальную оценку:

1 и 2 балла – неудовлетворительно

3 и 4 балла – удовлетворительно (неустойчиво. При результатах в оценке лидирующей роли руководства менее 4 баллов и удовлетворённости потребителей менее 4 баллов оценка выставляется неудовлетворительно)

5 и 6 баллов – удовлетворительно твёрдое

7 и 8 баллов – хорошо

9 и 10 баллов – отлично

Исходя из этого, можно утверждать, что уровень совершенства Системы менеджмента качества МГУ соответствует **удовлетворительной** оценке – **5,81 балла (4 уровень)**

При этом, следует отметить, что в сравнении с предыдущим периодом оценка СМК увеличилась на **1,16 балла**. Предположительно это произошло в связи с подготовкой к аккредитации университета.

Выводы

1. Результаты определения подразделениями уровней совершенства СМК в ходе самообследования и самооценки преимущественно завышены. Не во всех случаях данные анализа соответствуют объективным наблюдениям в ходе внутреннего аудита.

2. Наибольшая разница между результатами самообследования и свидетельствами аудита в данных о планировании в области обеспечения качества, ресурсах и партнерах, менеджменте процессов.

3. Определение уровней совершенства – это один из углов зрения под которым может быть рассмотрена и оценена *взаимосвязь* этих результатов с *целостностью* системы качества. Так, например, степень лидирующей роли руководства в улучшении СМК отражается на степени развитости

информационной модели, полнота элементов которой характеризует степень её целостности.

4. Оценка уровня совершенства системы менеджмента качества МГУ (5,81 балла) показывает, что для совершенствования СМК со стороны высшего руководства и персонала прилагается недостаточно усилий.

5. Данные выводы распространяются также на оценку СМК в конвенционной подготовке.

4.6.5 Результаты мониторинга процессов университета

4.6.5.1 Оценка результативности процессов университета на основе макропоказателей

4.6.5.1.1 Уровень организованности МГУ как системы

В данном случае под **организованностью** системы мы имеем ввиду способность структуры МГУ и её связей адаптироваться к изменяющимся условиям среды для достижения главной цели. Организованность МГУ обеспечивается выполнением приказов и распоряжений ректора об организационно-штатной структуре университета и о внесении изменений в организационно-штатную структуру университета. Разрабатывается СТО «Об организационно-штатной структуре МГУ им. адм. Г.И. Невельского».

Основные показатели организованности МГУ

№ п/п	Показатель	Индикатор	Принцип оценивания	Комментарий и оценка
1	Произошедшие изменения в укрупнении (углублённой дифференциаций) функций	% подразделений в которых проведена работа по оптимизации функций	Проводится системно по плану – удовлетворительно . Проводится бессистемно – неудовлетворительно	Плановая оптимизация - ликвидированы 27 неэффективных структурных подразделений; - ликвидировано УССК; - реструктуризированы и созданы 20 структурных подразделений; - при укрупнении функций уменьшилось количество работников из числа АУП и УВП. - увеличена заработная плата ППС в соответствии с пороговыми показателями дорожной карты Правительства РФ

				Удовлетворительно
2	Уменьшение (увеличение) уровней управления	Степень приведения уровней управления к норме управляемости: - для разнородных видов деятельности – до 40 чел; - для однородных видов деятельности – 5 – 7 чел.	$N \leq 40$ чел. – успешно $N > 40$ чел. – неуспешно $N \leq 7$ чел. – успешно $N > 7$ чел. – неуспешно	Количество уровней управления уменьшилось с 6 до 5 Норма управляемости соответствует нормативной – Удовлетворительно
3	Произошедшие изменения в соотношении штатной численности ППС и АУП	Соотношение штатной численности ППС и АУП как 60:40	АУП $\leq 40\%$ - успешно АУП $> 40\%$ - неуспешно	ППС – 40 % АУП - 60 % Норма не выдерживается Неудовлетворительно

Общая оценка организованности МГУ – **удовлетворительно.**

4.6.5.1.2 Общая оценка макропроцессов университета

Показатели результативности процессов увязаны с показателями эффективности МГУ, установленными Министерством образования и науки Российской Федерации для мониторинга деятельности образовательной организации.

Общая оценка результативности влияния СМК на уровень качества макропроцессов – **удовлетворительно.**

4.6.5.2 Оценка результативности процессов управленческой деятельности руководства, жизненного цикла продукции, управления ресурсами, рисками и возможностями

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
1. Процесс: Разработка Политики руководства в области качества		
1.Вовлечённость работников и обучающихся	4 На факультетах и на уровне университета проведены сессии стратегического планирования по вопросу разработки Политики	3 Риск недостаточной вовлечённости работников и обучающихся в процесс частично реализовался относительно 30 % сообщества университета Возможности: совершенствовать систему мотивации
2.Участие в разработке руководителей всех уровней	5 - В основном в процессе разработки Политики участвовали высшее руководство, деканы факультетов, руководители ведущих структурных подразделений - Дважды проект Политики обсуждался на заседании Учёного совета университета	4 Риск недостаточной вовлечённости руководителей не осуществился (вовлечены 90 %) Возможности: повысить продуктивность работы руководителей по разработке высших регламентов за счёт более продуманной системы обучающих семинаров по стратегическому планированию
3.Доведение содержание Политики до образовательного сообщества	4 - Политика размещена на сайте университета, на стендах кафедр и лабораторий, в каждом помещении структурного подразделения	4 Риск недостаточной информированности образовательного сообщества университета о Высших регламентах не состоялся Возможности: вместе с тем, существуют возможности для совершенствования электронной системы обмена информацией (общие папки и др.)
4.Наделение полномочиями руководителей для реализации Политики	4 Полномочия указаны в приказе ректора о распределении обязанностей между ректором и проректорами и закреплении за ними основных структурных подразделений от 17.02.2016 № 26	-
	Итоговая оценка: 4,25	Итоговая оценка: 3,7

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
Общая оценка: 3,9 (удовлетворительно)		
2. Процесс: Разработка Стратегии и целей в области качества		
1. Вовлечённость работников и обучающихся	4 Период разработки Стратегии 2 года - В разработке Стратегии приняли участие все категории образовательного сообщества. - Ежедневно проводились сессии стратегического планирования	3 Риск недостаточной вовлечённости работников и обучающихся в процесс частично реализовался относительно 30 % сообщества университета Возможности: совершенствовать систему мотивации
2. Участие в разработке руководителей всех уровней	5 - Стратегия развития МГУ до 2030 года принята на заседании Учёного совета и согласована с руководством Росморречфлота. - непосредственно в разработке Стратегии участвовали: высшее руководство, руководители структурных подразделений, преподаватели, специалисты, аспиранты, отдельные обучающиеся	4 Риск недостаточной вовлечённости руководителей не осуществился (вовлечены 90 %) Возможности: повысить продуктивность работы руководителей по разработке высших регламентов за счёт системы обучающих семинаров по стратегическому планированию
3. Доведение содержания Стратегии до образовательного сообщества	5 - Стратегия размещена на сайте университета; частично на стендах кафедр и лабораторий, в каждом помещении структурного подразделения	4 Риск недостаточной информированности образовательного сообщества университета о Высших регламентах не состоялся Возможности: существуют возможности для совершенствования электронной системы обмена информацией (общие папки и др.), а также в ходе обучающих семинаров
4. Наделение полномочиями руководителей для реализации и мониторинга осуществления Стратегии	5 - разработан стандарт организации (СТО) Стратегическое управление университетом. - Полномочия высшего руководства по реализации	-

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
	Стратегии указаны в приказе ректора о распределении обязанностей между ректором и проректорами и закреплении за ними основных структурных подразделений от 17.02.2016 № 26	
Примечание: Цели разрабатывались совместно с Политикой (см. п.1)	Итоговая оценка: 4,75	Итоговая оценка: 3,7
Общая оценка: 4,2 (хорошо)		
3. Процесс: Планирование деятельности и рисков, связанных с совершенствованием СМК		
1. Наличие планов совершенствования СМК	6 В 100% структурных подразделений разработаны планы совершенствования СМК	2 Имело место сопротивление значительной части работников изменениям в системе управления качеством
2. Согласованность планов совершенствования СМК с целями и задачами подразделений	3 По результатам аудита установлено, что в 30% подразделений планы отражают лишь общие формальные вещи и недостаточно увязаны с задачами подразделения	Возможности: Развивать систему обучения руководителей и ответственных за управление качеством в структурных подразделениях; усовершенствовать показатели результативности планирования, улучшить обмен информацией
	Итоговая оценка: 4,5	Итоговая оценка: 2,0
Общая оценка: 3,5 (удовлетворительно)		
4. Процесс: Процесс распределения ответственности и полномочий		
1. Наличие в регламентах положений о закреплении ответственности за конкретными руководителями и работниками	5 - РУК-19 (п. 5.3) функции, ответственность и полномочия ректора, уполномоченного по управлению качеством, ответственного за управление качеством в подразделении. - приказ ректора о распределении обязанностей между ректором и проректорами и закреплении за ними основных структурных подразделений от 17.02.2016 № 26. - разделы во всех регламентах о закреплении ответственности за	5 Риск несоответствия определённой ответственности и предоставленных полномочий – не реализовался Возможности: совершенствовать систему показателей деятельности должностных лиц в соответствии со Стратегией и Целями университета в области качества

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
	конкретными должностными лицами.	
2.Определение ключевых обязанностей в области СМК	6 - приказом ректора назначен уполномоченный по управлению качеством. - распоряжениями руководителей подразделений назначены ответственные за управление качеством в подразделениях.	
	Итоговая оценка: 5,5	Итоговая оценка: 5,0
Общая оценка: 5,25		
5. Процесс: Управления обменом внутренней информацией		
1.Наличие общего организационного регламента по управлению обменом внутренней информацией	3 - ДП СМК-ДП-2-7.5-1/9/14-18-2017 Порядок управления выделенным сетевым ресурсом (общие папки) для взаимодействия подразделений, осуществляющих конвенционную подготовку в области системы менеджмента качества и стандартов международной системы качества подготовки членов экипажей морских судов. - СМК-ДП-2-7.5-1/9/14-18-2017 распространена на все структурные подразделения в части касающейся	4 3. Риск недостаточно оперативного размещения информации на используемых носителях (10 %) 4 2. Риск недостаточного учёта предпочтений пользователей относительно носителей информации (15%) 3 3. Риск нерегулярного обращения пользователей к носителям информации (25 %)
2.Структурная определённость процесса обмена информацией по вертикали и по горизонтали	5 Практически реализуются схемы: 1. Ректор - уполномоченный по управлению качеством - руководители структурных подразделений (руководители процессов) – ответственные за управление качеством - работники. 2. Учёный совет – советы факультетов – кафедры – отдельные преподаватели – работники.	Возможности: 1.Введение электронного документооборота 2. Разработать предложения о структурных изменениях – введение центра мониторинга по сбору, учёту и обработке информации о деятельности университета
3.Упорядоченное использование имеющихся форм обмена информацией	5 Процесс предусматривает формы обмена информацией: - посредством организационно-распорядительной документации; - через электронную почту;	

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
	<ul style="list-style-type: none"> - путём размещения информации в общих папках; - путём размещения информации на Web-сайте; - путём визуализации документированной информации; - производственные и другие совещания, заседания, собрания; - научно-практические и научно-методические конференции и семинары и др. <p>Каждая из форм демонстрирует переменную эффективность. Повышение эффективности процесса лежит через переход на электронный документооборот.</p>	
4.Наличие ответственного за распространение информации в области СМК и эффективность его работы	4	
	<p>Работу по распространению информации в области СМК возглавляет и контролирует проректор по международной деятельности.</p> <p>В 2020-2021 учебном году уполномоченному по управлению качеством требуется уделить больше внимания повышению эффективности мониторинга действующих схем и регламента обмена информацией, в том числе и посредством организации подготовки предложений по переходу на электронный документооборот.</p>	
	Итоговая оценка: 4,25	Итоговая оценка: 3,7
Общая оценка: 3,9 (удовлетворительно)		
6. Процесс: «Управление взаимоотношениями с потребителями и поставщиками»		
1.Наличие регламента управления взаимоотношениями с потребителями	4	4
	<p>в наличии</p> <p>- действующий регламент 01.33-2015 «Взаимодействие МГУ и группы компаний ПАО «Совкомфлот» в подготовке научно-педагогических кадров».</p> <p>На примере этих взаимоотношений с применением имеемого регламента выстраивается работа с</p>	<p>1. Риск недостаточного удовлетворения потребителя в информации (25%)</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p>2. Риск недостаточного изучения ожиданий потребителя (30 %)</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p>3. Риск недостаточной</p>

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
	<p>другими морскими организациями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ДП «Порядок взаимодействия между Дальневосточным центром организации учебных практик морского и речного транспорта и ФГУП «РОСМОРПОРТ» в организации плавательных практик курсантов университета» - положение о попечительском совете МГУ. 	<p>удовлетворённости ожиданий и запросов потребителя (30 %)</p> <p>Возможности: 1. Проводить регулярные исследования о результативности взаимоотношений с потребителями, удовлетворённости их ожиданий</p> <p>2. Улучшить структуру и качество информации, предназначенной для потребителя.</p> <p>3. Внести изменения в проекты профориентационной работы; улучшить контроль за выполнением обязательств по хоздоговорным работам и др.</p> <p>4. улучшить работу с отзывами о качестве проведения занятий и с отзывами морских организаций о качестве подготовки выпускников.</p>
2.Результативность обеспечения потребителей информацией о продукции и услугах	4	
	<p>Основные формы, которые используются для обеспечения потребителей информацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации на Web-сайте; - визуализации документированной информации об университете и его деятельности; - работа со СМИ; - реализация культурных проектов в городе и крае; - работа в школах и др. <p>Имеются случаи запаздывания в обновлении информации для абитуриентов, родителей, партнёров.</p>	
3.Результативность работы с запросами, договорами, контрактами	5	
	<p>Реагирование на запросы, оформление договоров и заказов производилось в пределах имеющихся регламентов (договорный отдел ФЭУ, руководители факультетов и других подразделений)</p>	
4.Наличие и результативность системы получения отзывов о продукции и образовательных услугах	4	
	<p>Для мониторинга удовлетворённости потребителей использовались формы: анкетирование, опросы курсантов, студентов, преподавателей, предприятий, организаций, а также компьютерное тестирование (управление воспитательной работы, центр «Абитуриент»)</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ жалоб и обращений потребителей, а также их удовлетворение (учебный отдел и 	

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
	подразделения университета) Области требующие улучшения: 1) Работа с отзывами о качестве проведения занятий; 2) Работа с отзывами морских организаций о качестве подготовки выпускников	
5.Наличие связи с выпускниками	4 На выпускающих кафедрах есть система поддержания связи с выпускниками. Необходимо улучшать работу с выпускниками на уровне университета посредством укрепления и развития ассоциации выпускников.	
	Итоговая оценка: 4,2	Итоговая оценка: 3,3
Общая оценка: 3,75		
7. Процесс: Анализ со стороны руководства		
1. Наличие регламента	5 СТО 9.3-2016 Анализ со стороны руководства	5 1. Риск недостаточно объективной оценки состояния СМК (5 % - 10 % - возможная реализация риска)
2. Наличие результатов анализа	4 Отчёт СМК-Отчёт-2-9.2-1/9-16.01-2020	
3. Наличие документа, подтверждающего обсуждение выводов на Учёном совете университета или ректорате	5 Протокол № 5 от 21.01.2019 заседания учёного совета МГУ	5 2. Риск формального подхода к обсуждению результатов (не реализовался) Возможности: совершенствовать систему показателей оценки процессов со стороны руководства
	Итоговая оценка: 4,7	Итоговая оценка: 5,0
Общая оценка: 4,8 (хорошо)		
8. Процесс: Управление документированной информацией		
1. Наличие регламента процесса	5 СМК-ДП-2-7.5-1/9-14.15-2017 Управление документированной информацией	3 1. Основной риск невыполнения регламента всеми структурными подразделениями реализовался ≈ на 40%
2. Доля структурных подразделений не имеющих несоответствий в соблюдении регламента	3 Более 60 % структурных подразделений не имеют несоответствий, касающихся соблюдения регламента	3 2. Риск слабого знания работниками регламента

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
		осуществился ≈ на 30 % Возможности: Проведение дополнительных семинаров по применению регламента
	Итоговая оценка: 4,0	Итоговая оценка: 3,0
Общая оценка: 3,5		
9. Процесс: Управление записями (подпроцесс управления документированной информацией, который регламентируется процедурой СМК-ДП-2-7.5-1/9-14.15-2017. Все оценки п. 8 справедливы для этого подпроцесса). Общая оценка: 3,5 (удовлетворительно)		
Процессы обеспечения ресурсами		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
10. Процесс: Управление персоналом		
1. Наличие регламента процесса	3 1. СТО 6.2.01-2015 Управление персоналом (актуализируется) 3 2. Положения о структурных подразделениях и должностные инструкции (60 % обновлены)	3 1. Риск несоответствий в выполнении регламента структурными подразделениями частично реализовался, около 30 % структурных подразделений имели те или иные нарушения регламента
2. Доля руководителей всех уровней выполнивших регламент в полном объёме	3 3. 55 % руководителей управляют персоналом без значительных нарушений регламента	2 2. Риск несвоевременного внесения необходимых изменений во внутренние регламенты осуществился на 70 % Возможности: 1. Улучшить работу с персоналом за счёт большей вовлечённости в общественную жизнь и воспитательную работу с обучающимися. 2. Актуализировать соответствующий регламент. 3. Обеспечить большую открытость информации о деятельности университета, его процессов (в соответствии с законодательством РФ)
11. Процесс: Управление инфраструктурой		
Примечание: Процесс будет оценён по макропоказателям.		

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
1. Наличие внутреннего регламента процесса управления инфраструктурой	4 СТО 6.3.1-2015 Инфраструктура	3 По итогам внутренних аудитов риск нарушения регламентов управления инфраструктурой осуществился в 35% подразделений
2. Доля структурных подразделений не имеющих значительных несоответствий в управлении инфраструктурой	3 65% структурных подразделений университета не имели значительных несоответствий в управлении инфраструктурой	Возможности: за счёт дополнительного обучения руководителей и целенаправленных аудитов добиться выполнения регламента управления инфраструктурой всеми подразделениями
	Итоговая оценка: 3,5	Итоговая оценка: 3,0
Общая оценка: 3, 25 (удовлетворительно)		
12. Процесс: Обеспечение безопасности		
1. Наличие соответствующих регламентов, отражающих все сферы жизнедеятельности университета	4 ДП СМК-ДП-2-8-5/5-07.05-2018 Порядок организационного сопровождения противопожарных тренировок (учений) по эвакуации людей (работников, курсантов, студентов) при возникновении пожара и другие соответствующие сферам жизнедеятельности документированные процедуры, положения и инструкции	4 Основные риски нарушений регламентов в соответствующих областях жизнедеятельности университета, которые могли иметь значительные последствия нейтрализованы принятыми плановыми и оперативными мерами
2. Состояние трудовой дисциплины среди работников и обучающихся	4	Возможности: оперативное внесение изменений в соответствующие регламенты и использование инструментов контроля (аудиты и др.) за их выполнением
3. Состояние травматизма	4 Серьёзного травматизма, повлиявшего на здоровье и жизнь работников и обучающихся нет	
4. Состояние санитарно-бытовых условий	4 Соответствует нормативным, закреплённым в СП 2.1.2.2844-11	
5. Состояние противопожарной защиты	4 По принципиальным параметрам соответствует нормативным	
	Итоговая оценка: 4,0	
Общая оценка: 4,0 (хорошо)		
13. Процесс: управление материально-техническим обеспечением		
1. Наличие регламентов управления процессом в отдельных областях и в	4 Положения по направлению деятельности, инструкции	3 Основные риски, сопутствующие процессу

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
целом		находились под контролем, запланированные мероприятия по управлению рисками, возможными в процессе, выполнены
2. Обеспеченность материально-техническим имуществом всех видов деятельности университета	3 Области для улучшения: - обеспеченность учебного процесса компьютерной техникой и новыми информационными технологиями; - повседневная работа с поставщиками материально-технических ресурсов; - повышение эффективности учёта и контроля расходования материальных ресурсов и финансовых средств	Возможности: В основном зависят от увеличения финансирования на обеспечение учебного процесса компьютерной техникой нового поколения и программного обеспечения. 2. Заложены в развитии дополнительного профессионального образования. Открытие нового центра тренажёрной подготовки увеличивает возможность наращивания дополнительных финансовых средств.
	Итоговая оценка: 3,5	Итоговая оценка: 3,0
Общая оценка: 3,25 (удовлетворительно)		
14. Процесс: Финансово-экономическая деятельность		
Примечание: процесс будет оценён по макропоказателям, установленным Министерством образования и науки РФ.		
Возможности: 1. Определяются объёмом финансирования деятельности университета. 2. Доходами, получаемыми от дополнительного профессионального образования, прикладных научно-исследовательских работ, коммерциализации научных разработок и др.		
15. Процесс: Управление информационными ресурсами		
Примечание: процесс будет оценён по макропоказателям.		
Возможности: 1. Повышением уровня зарплат привлекаемым соответствующим специалистам в университет. 2. Совершенствованием регламентов процесса. 3. Увеличением финансирования		
16. Процесс: Управление производственной средой		
1. Наличие регламента процесса	4 СТО 6.4.02-2015 Управление производственной средой и обеспечение жизнедеятельности; положения по направлениям деятельности и инструкции	4 1. Риск недостаточно ответственного отношения отдельных работников и обучающихся к выполнению правил ТБ заметно не реализовался, в том числе в результате профилактических мер
2. Результативность профилактики травматизма	4 Профилактические мероприятия не допустили травматизма, повлиявшего на учебный и производственный процесс	4 2. Риск некачественного

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
	Области для улучшения: - повышение качества проверки знания ТБ; - повышение качества инструктажей всех видов	отбора уполномоченных (доверенных) лиц по ОТ практически не проявился Возможности:
3. Динамика улучшения условий труда	3 Есть слабая, но положительная динамика Область для улучшения: более кардинальное улучшение бытовых условий для работников и обучающихся	1. Определяются совершенствование регламентов, достижение их строгого соответствия законодательству РФ. 2. Уровневая система обучения всех работников регламентам (каждый начальник учит своих подчинённых). 3. Улучшение условий труда за счёт внедрения новых инструментов (например – производственная гимнастика)
4. Наличие системы обучения и проверки знаний норм и инструкций по ОТ	4 Система обучения и проверки знаний по ОТ в целом работает	
	Итоговая оценка: 3,7	Итоговая оценка: 4,0
Общая оценка: 3,85		
Процессы жизненного цикла продукции		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
17. Процесс ориентированный на потребителя: Формирование и организационное сопровождение групп дополнительной профессиональной целевой подготовки курсантов университета		
1. Наличие регламента процесса	5 СМК-ДП-2-5.1.2-1/9-19.16-2018 Порядок формирования и организационного сопровождения групп дополнительной профессиональной целевой подготовки курсантов университета	5 1. Риск отчисления курсанта из группы по причине несоответствия состояния здоровья требованиям СК не реализовался 5 2. Риск отчисления курсанта из ГЦП по причине ухудшения состояния здоровья в процессе обучения не реализовался 5
2. Доля выпускников из группы целевой подготовки трудоустроившихся в судостроительную компанию с которой был заключён договор	4 90 % выпускников трудоустроились в судостроительную компанию (СК) с которой был заключён договор	5 3. Риск отчисления курсанта за нарушения правил внутреннего распорядка не

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Процессы управления

Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
		<p>реализовался 5</p> <p>4. Риск отчисления курсанта из ГЦП за невыполнения учебного плана не реализовался 5</p> <p>5. Риск некорректного оформления документов, повлекшего невыполнения условий договора одной из заинтересованных сторон не реализовался Риски, в том числе: - риск несоответствия качества подготовки выпускника ожиданиям СК; - риск несоответствия характера взаимоотношений в СК ожиданиям выпускника, являются отложенными и оценены могут быть по истечение времени Возможности: 1. Со стороны судоходных компаний в системе мотивации курсантов намечены изменения. 2. Со стороны деканатов и ректората осуществляется контроль за выполнением курсантом условий трёхстороннего договора с СК (Информация обсуждается на заседаниях ректоратов и учёных советов)</p>
	Итоговая оценка: 4,5	Итоговая оценка: 5,0
Общая оценка: 4,25 (хорошо)		
18. Процесс: Отбор абитуриентов		
1. Наличие регламента процесса	5 СТО СМК-СТО-2-8.1-1/9-14.27-2017 Управление процессом набора абитуриентов	5 1. Риск ужесточения законодательства, регулирующего деятельность органов управления (налоги, лицензии и др.) не
2. Выполнение контрольных цифр приёма (КЦП)	5 Выполнены	
3. Средний балл ЕГЭ	3	

С://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
	Ниже рекомендуемого	<p>реализовался 3</p> <p>2. Риск снижения качества подготовки абитуриентов в школе – реализовался незначительной отрицательной тенденцией 5</p> <p>3. Снижение ёмкости рынка образования не произошло 4</p> <p>4. Продолжающийся отток населения из ДВФО влияния на показатели набора не оказал 5</p> <p>5. Оттока квалифицированных кадров в другие вузы не произошло 5</p> <p>6. Снижения престижа морских профессий не произошло 4</p> <p>7. Ценовая политика МГУ на услуги близка к реальным возможностям потребителей услуг 5</p> <p>8. КЦП выполнены 5</p> <p>9. Риск некорректного оформления документов не реализовался 5</p> <p>10. Фактов мошенничества не было</p> <p><u>Возможности:</u> Ограничены, в связи с острой неблагоприятной демографической ситуацией. В этих условиях: - улучшение профориентационной работы на всех уровнях управления. Активное начало работы с потенциальными абитуриентами,</p>

С://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
		<p>домохозяйствами, школами и т.д. уже с начала учебного года. Улучшить подбор работников и обучающихся включённых в эту работу.</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременное внесение изменений в законодательстве РФ в регламент. - увеличение финансирования профориентационной работы. - подготовка ориентационных материалов лучшего качества.
	Итоговая оценка: 4,0	Итоговая оценка: 4,6
Общая оценка: 4,3		
19. Процесс: Проектирование		
1. Наличие регламента процесса	5 СТО СМК-СТО-2-8.3-1/9-14.19-2017 Управление процессом проектирования и разработки	5 1. Риск несвоевременного внесения изменений в СТО не реализовался 4
2. Наличие документов, лежащих в основе организации учебного процесса: лицензии, актуальных образовательных программ, учебных планов и планов научных исследований	4 Образовательная деятельность лицензирована и обеспечена актуальными основными образовательными программами, учебно-методическими комплексами специальностей и дисциплин	4 2. Объективность результатов мониторинга и измерений в ключевых точках учебного процесса в пределах нормы <u>Возможности могут быть реализованы:</u>
3. Наличие необходимой учебно-лабораторной базы	5 Учебно-лабораторная база соответствует установленным требованиям. Тренажёры для конвенционной подготовки сертифицированы и обслуживаются обученными преподавателями-инструкторами Выполнено 95 % строительных работ по возведению современного учебно-тренажёрного комплекса.	1. В доведении учебно-методического обеспечения учебного процесса до требуемых норм (УМКП и УМКД). 2. Введение в учебный процесс нового учебно-тренажёрного комплекса. 3. Подготовка к началу строительства современного библиотечно-информационного комплекса
4. Наличие установленных документов и информации о результатах измерений в ходе мониторинга	4 Документы, с результатами измерений учебного процесса учтены и использованы как входные данные для	4 4. Введена в строй модернизированная лаборатория судоремонта и

C://документы/отчёт о результатах самообследования и самооценки системы менеджмента качества университета с элементами анализа со стороны руководства по итогам 2019 года.doc

Процессы управления

Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
	проектирования на 2018-2019 учебный год	технических измерений
	Итоговая оценка: 4,5	Итоговая оценка: 4,5
Общая оценка: 4,5 (хорошо)		
<p>20. Процесс: Учебно-организационная деятельность (Процесс будет оценён по макропоказателям). Возможности: проявляются: - в необходимости омоложения состава преподавателей, отбора и подготовки новых кадров ППС (организовано взаимодействие с судоходными компаниями и морскими организациями); - потребности в более чётком планировании учебного процесса (организовано соответствующее обучение деканов и других работников подразделений реализующих учебные программы)</p>		
<p>21. Процесс: Методическая деятельность (Процесс будет оценён по макропоказателям). Возможности: Осуществляется актуализация регламента «Порядок разработки и введения в учебный процесс учебного и методического пособия» (позволит облегчить работу ППС с разработкой (актуализацией) учебно-методических комплексов.</p>		
22. Процесс: Конвенционная подготовка		
1. Наличие регламента процесса	5 Положение о подготовке членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками. Протокол заседания учёного совета университета № 12 от 30.06.2014; Приложение № 1 к 1/2-П 1/8 КПДНВ-16 Сквозной процесс 02.33 – 2016 «Порядок действий МГУ по получению (подтверждению) Заключения о соответствии требованиям признанной Минтрансом России организации в области подготовки членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты»	3 1. Риск не выполнения требований к системе стандартов качества МК ПДНВ в области практической подготовки (Правило 1/8) реализовался частично в Амурском филиале. В настоящее время несоответствие устранено 5 2. Риск недостаточной обеспеченности конвенционной подготовки в инструкторами соответствующей квалификации не осуществился 2 3. Риск несвоевременного внесения изменений в положение о конвенционной Осуществился Возможности: 1. Определяются необходимостью поддержания имеющейся укомплектованности до 100% инструкторами соответствующей квалификации. В этой области организовано
2. Эффективность использования аудиторного фонда конвенционной подготовки и тренажёрных комплексов	4 Используется (загруженность) на 75 %	
3. Общая площадь учебно-лабораторных помещений в расчёте на одного обучающегося	4 Остаётся на уровне 2016 года (18, 0 кв. м)	
4. Признание полномочий	5	

Процессы управления		
Основные критерии процесса	Комплексная оценка результата процесса (ранг: от 1 до 6)	Комплексная оценка действий по управлению рисками и возможностями (ранг: от 1 до 6)
университета Минтрансом России в осуществлении конвенционной подготовки	Подтверждено в декабре 2017	взаимодействие с СК
	Итоговая оценка: 4,5	Итоговая оценка: 3,3
Общая оценка: 3,9 (удовлетворительно)		
23. Процесс: Дополнительное образование в области ПДНВ		
1. Наличие регламента процесса	5 - положение об УМК программы дополнительного профессионального образования; - планирование конвенционной подготовки; - реализация образовательных программ с выполнением конвенционных требований (специалитет, бакалавриат); - порядок разработки и поддержания в актуальном состоянии учебно-методического комплекса конвенционных программ	5 1. Риск недостаточной наполненности групп слушателями не реализовался 4 2. Риск снижения доходов относительно порогового значения не реализовался Возможности: 1. Значительно возрастут с вводом в строй нового учебно-тренажёрного комплекса (2019 год). 2. Предполагается повышение доходов от реализации ледовых образовательных программ (лицензированы)
2. Наличие актуальных УМК программ ДПО	5 В наличии 100 %	
3. Наличие инструкторов-преподавателей, имеющих необходимую квалификацию	5 В наличии 100 %	
4. Положительная динамика доходов от ДПО	4 На уровне 2016 года	
	Итоговая оценка: 4,75	
Общая оценка: 4,63 (хорошо)		
Средняя оценка результативности всех процессов – 4,21 (хорошо)		
Средняя оценка управления рисками – 3,22 (удовлетворительно)		

5. Итоговая оценка результативности СМК университета

5.1 Результаты количественно – качественной оценки

5.1 Оценка целостности СМК: **Р ц = 52,4** (удовлетворительно)

5.2 Оценка целостности СМК в конвенционной подготовке:

Р ц кп = 94 (хорошо)

5.3 Уровень зрелости СМК: **УЗ = 5,81** (из 10 б) (хорошо)

5.4 Результативность макропроцессов – **0,75** (удовлетворительно)

5.5 Результативность процессов – **4.21** (хорошо)

5.6 Результативность управления рисками и возможностями –
3,22 (удовлетворительно)

Таким образом,

абсолютный показатель результативности СМК – **удовлетворительно**

Относительный показатель результативности СМК:

$$C_k = \frac{\Sigma \text{хорошо}}{(\Sigma \text{удовлетворительно} + \Sigma \text{хорошо})} \times K \leq 1,$$

где: **K** – коэффициент примерной погрешности, допускаемой при оценке размытых областей процессов (степень целостности системы мотивации, пределы регламентированности процессов и другие) (**K=0,8**)

$$C_k = 3 / (3 + 3) * 0,8 = 0,4 \text{ (удовлетворительно)}$$

Оценка результативности системы менеджмента качества МГУ – **удовлетворительно.**

5.2 Выводы

Во-первых, система менеджмента внедрена и удовлетворительно влияет на результаты образовательной деятельности МГУ.

Во-вторых, достигнута целостность системы, обеспечившая формализацию макро и микропроцессов с целью достижения целей и выполнения задач с гарантированным удовлетворительным результатом.

В-третьих, система управления МГУ на всех уровнях ориентирована на качественные показатели, что, в свою очередь, позитивно влияет на организованность МГУ как образовательной организации. Совершенствуется организационная структура и связи, уточняются и видоизменяются функции.

В-четвёртых, для оценивания результативности СМК, уровня качества процессов, использован количественный дифференциальный метод, то есть раздельное сопоставление единичных показателей качества с аналогичными пороговыми или плановыми показателями, а также выяснение наличия или отсутствия тех или иных инструментов качества. В свою очередь, в качестве инструментов самого метода применялись: внутренние и внешние аудиты; мониторинг и производство измерений параметров процесса в контрольных точках; анализ данных о процессе и причинно-

следственных связях, устанавливающих степень соответствия требованиям к процессу и продукции.

В-пятых, для более полной реализации системного подхода к оценке деятельности СМК, она согласована с показателями мониторинга деятельности МГУ, осуществляемого Министерством образования и науки Российской Федерации для определения эффективных (неэффективных) вузов.

В-шестых, вместе с тем, на снижение результативности СМК оказывают влияние следующие факторы:

- более половины микропроцессов не формализованы напрямую в виде стандартов и процедур и обеспечиваются опосредованно стандартами макропроцессов регламентами в положениях о направлении деятельности;

- некоторые регламенты не актуализированы;

- не во всех структурных подразделениях чётко реализуется цикл Деминга (планирование, корректирующие действия и др.);

- недостаточная исполнительская дисциплина при реализации некоторых процессов (воспитательная роль руководства на всех уровнях);

- некоторое сопротивление отдельных руководителей среднего и низшего уровня проведению преобразований на основе стандартов системы качества.

6. Предложения

1. Продолжать совершенствовать модель СМК, внедрённую в университете.

Актуализировать стандарты организации: «Управление планированием в университете»;

Разработать стандарты организации: «Порядок управления организационной структурой университета»; «Управление разработкой и применением систем мотивации»; «Управление результатом деятельности»; «Разработка учебного и методического пособия» и т.п.

2. Организовать подготовку к ресертификации СМК (ДП) и аккредитации университета (ДП или План), а также к независимой проверке ИМО (ДП или План).

3. Повысить внимание к обучению персонала на всех уровнях управления. Увеличить число инструктивных занятий и обучающих семинаров с руководителями всех степеней, как одного из факторов позитивно влияющего на ответственность руководства. Акцент сделать на изучение и применение внутренних для университета СТО, ДП и положений

о направлениях деятельности. Активнее применять интерактивные формы обучения.

4. Совершенствовать методику оценки результативности системы менеджмента качества в деятельности МГУ. При этом расширить поле показателей, характеризующих образовательный процесс, одновременно дифференцируя показатели обучения и воспитания (единый образовательный процесс).

5. Совершенствовать систему оценки результативности конвенционной подготовки.

6. Совершенствовать систему годового планирования, мониторинга выполнения планов и отчётности должностных лиц и структурных подразделений об их реализации.

7. Обеспечить соответствие локальной нормативной базы по СМК реальным процессам университета. Для чего продолжить самообследование, самооценку и актуализацию имеющейся базы регламентов, а также завершить формирование реестра нормативных документов.

8. Упростить работу с документами на этапе обсуждения их проектов и согласования путем внедрения электронного документооборота.

Начальник управления стандартизации,
сертификации и качества



С.П. Полоротов