


НОУ «ВПО Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор МИМ ЛИНК

 Щенников С.А.  
«22» декабря 2011 г.

## СИСТЕМА КАЧЕСТВА

### ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»


ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

Версия 1.0

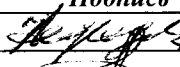
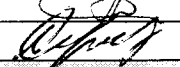
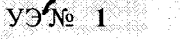
«СОГЛАСОВАНО»

Ответственный представитель  
руководства института по качеству

Главный проректор МИМ ЛИНК

 Белов И.А.  
«22» декабря 2011 г.

Жуковский, 2011

	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Разработал	Директор по качеству	Нефедов Н.А.		21/12/2011
Проверил	Начальник департамента маркетинга	Дубровин А.А.		21.12.2011
Согласовал	Проректор по учебной работе	Сергеев С.А.		21.12.2011
Версия: 1.0	Документ после распечатки из файла без подписи Директора по качеству недействителен.	КЭ: _____	УЭ № 1	Стр. 1 из 37



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

## Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАНА Директором по качеству.
- 2 ОДОБРЕНА Советом института по качеству «02» ноября 2011г.
- 3 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ ПРИКАЗОМ Ректора МИМ ЛИНК № 109/ВН от « 22 » декабря 2011г.
- 4 Документированная процедура соответствует «Методическим рекомендациям по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения», рекомендованным для использования письмом Минобрнауки от 23/04/2007 №704/12-16.
- 5 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ.

## Перечень сокращений и обозначений

В настоящей ДП использованы термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000-2008.

В документированной процедуре используются следующие сокращения:

- ВПО – высшее профессиональное образование;
- ГОС – государственные образовательные стандарты;
- ДИ – должностная инструкция;
- ДП – документированная процедура;
- ЕБДН – единая база данных о несоответствиях;
- ЗЛ – заинтересованное лицо;
- ИКП – информационная карта процесса;
- КД – корректирующее действие;
- КЭ - контрольный экземпляр;
- МИ - методическая инструкция;
- ОУ – образовательное учреждение;
- ПД - предупреждающее действие;
- ППС – профессорско-преподавательский состав;
- ПСП – положение о структурном подразделении;
- СК – система качества;
- УКП – уполномоченный по качеству в подразделении;
- УЭ - утвержденный экземпляр.



## Содержание документа

<b>1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ .....</b>	<b>4</b>
<b>2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 ОСНОВНЫЕ ВИДЫ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ НА ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ, ВОЗНИКАЮЩИМИ В ПРОЦЕССЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....</b>	<b>8</b>
2.4.1 <i>Несоответствия учебных планов и программ обучения.....</i>	<i>8</i>
2.4.2 <i>Несоответствие профессорско-преподавательского состава .....</i>	<i>8</i>
2.4.3 <i>Несоответствие тьюторского состава.....</i>	<i>9</i>
2.4.4 <i>Несоответствие обучающихся.....</i>	<i>9</i>
<b>2.5 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ, ВОЗНИКАЮЩИМИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ НАУЧНО- ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ПРОЦЕССА.....</b>	<b>9</b>
<b>2.6 ОПИСАНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ПРОЦЕДУРЫ «УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»..</b>	<b>10</b>
<b>3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЦЕДУРЫ .....</b>	<b>14</b>
<b>4 НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ .....</b>	<b>14</b>
<b>5 ПРИЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>14</b>
<b>Приложение А. Классификация несоответствий на основе процессного подхода и состав лиц, осуществляющих работу с ними .....</b>	<b>15</b>
<b>Приложение Б. Оценка качества потребителем .....</b>	<b>19</b>
<b>Приложение В. Краткое описание методологии IDEF0 для описания бизнес- процессов.....</b>	<b>20</b>
<b>Приложение Г. Графическое описание документированной процедуры «УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ».....</b>	<b>22</b>
<b>Приложение Д. Структура полей записи в Единой базе данных о несоответствиях .....</b>	<b>31</b>
<b>Приложение Е. Инструкция по заполнению формы «Отчет о работе с несоответствием» .....</b>	<b>33</b>
<b>Приложение Ж. Термины и определения, используемые в ДП .....</b>	<b>35</b>
<b>6 ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ .....</b>	<b>36</b>
<b>7 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>37</b>



## 1 Назначение и область применения процедуры

Настоящая процедура устанавливает единый порядок управления несоответствиями в институте, под которыми будем понимать отклонения от установленных требований в области качества.

Целью внедрения процедуры является улучшение качества деятельности всех подразделений МИМ ЛИНК и отдельных сотрудников на основе обеспечения открытой и оперативной обратной связи от всех групп внешних и внутренних потребителей института.

Требования процедуры обязательны для применения во всех подразделениях института в части их деятельности, связанной с управлением несоответствиями.

В МИМ ЛИНК реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие обучаемых (студентов, слушателей, аспирантов, докторантов);
- несоответствие сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов;
- несоответствие научной продукции;
- несоответствие образовательной и производственной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- официальной информации (претензии, жалобы, замечания, отзывы, предложения и т.п.), полученной от внутренних и внешних потребителей и других заинтересованных сторон;
- информации, полученной при взаимодействии с потребителями ЛИНК;
- информации, полученной при осуществлении мониторинге процессов и результатов процессов;
- внутренних проверок/внутреннего аудита;
- по результатам самооценки ЛИНК;
- по результатам внешнего аудита ЛИНК в ходе лицензирования, аттестации и/или аккредитации.

## 2 Описание процедуры

### 2.1 Общие положения

В институте проводится работа по выявлению несоответствий, возникающих в процессе образовательной и научной деятельности, с целью их последующего анализа и исправления.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

После исправления несоответствующей продукции она должна быть подвергнута повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.

Графическое описание процедуры приведено в Приложении Г к данному документу.

	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	<b>Документированная процедура «Управление несоответствиями»</b>
	<b>ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11</b>

## 2.2 Основные виды несоответствующей продукции в образовательном учреждении

В таблице 1 приведены основные виды несоответствующей продукции в образовательном учреждении.

Таблица 1. **Виды несоответствующей продукции в образовательном учреждении**

Продукция ОУ	Несоответствия
Результаты всех видов образовательной деятельности (основные образовательные программы, программы дополнительного образования) – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ГОС ВПО и потребителей	Несоответствие компетенций выпускников требованиям ГОС ВПО и потребителей
Кадры высшей квалификации – кандидаты и доктора наук, обладающие компетенциями, соответствующие требованиям ВАК РФ и потребителей	Несоответствие компетенций выпускников требованиям ВАК РФ и потребителей
Результаты научной и инновационной деятельности – научная продукция	Несоответствия компетенций профессорско-преподавательского состава требованиям института
Результаты проектирования образовательных программ – учебные планы, учебные программы, учебно-методические комплексы	Несоответствия учебных планов, учебных программ и учебно-методических комплексов требованиям института, ГОС ВПО и потребителей

В данной таблице приведены несоответствия в основной продукции института (**проверка качества**), однако:

- необходимо еще управлять несоответствиями, возникающими в продуктах (выходах) внутренних процессов;
- и, кроме того, надо выявлять несоответствия в осуществлении/выполнении самого процесса (точное следование спецификации) (**контроль качества**).

В этой связи требуется дополнить управление несоответствующей продукцией еще управлением и другими видами несоответствий, которые могут возникнуть во всех других процессах образовательного учреждения: как при выполнении самого процесса (контроль качества выполнения работы), так и его результатах (проверка качества результата выполненной работы).

## 2.3 Управление несоответствиями на основе процессного подхода

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» любая деятельность, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс.

Для того чтобы эффективно и результативно функционировать, организация должна определять и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных и взаимодействующих процессов. Часто выход одного процесса является непосредственным входом следующего.

Наиболее распространенными подходами к управлению являются традиционный функциональный и процессный подходы. Основное отличие функционального подхода от процессного подхода заключается в следующем:



1) при функциональном подходе подразделение в своей деятельности, реализует сформулированную для него функцию, не ориентируясь при этом на потребителя, и отчитывается в первую очередь перед своим руководством;

2) при процессном подходе считается, что деятельность в рамках процесса производит продукт, характеристики которого полностью определены внутренним или внешним потребителем, и эти характеристики непрерывно измеряются с одновременной оценкой удовлетворенности потребителя результатами.

**Систематическое определение и менеджмент процессов применяемых организацией и особенно взаимодействие этих процессов могут рассматриваться как «процессный подход».**

При процессном подходе – деятельность организации рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов, а не как набор функций и обязанностей, выполняемых структурными подразделениями

Процессный подход к управлению несоответствиями предполагает, что деятельность по работе с несоответствиями также сама является процессом. При этом несоответствия могут возникнуть в любом процессе ОУ. *С этой точки зрения целесообразно разделять и классифицировать несоответствия применительно к процессам, в которых они возникают, а не на основе функционального подхода.*

У каждого процесса имеется владелец, на которого возложена ответственность, как за сам процесс (показатели процесса), так и его результаты (показатели продукта)<sup>1</sup>.

В таблице 2 приведены типовые процессы образовательного учреждения, разработанные на основе «Методических рекомендаций по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения» Минобрнауки.

Процессы разделены на две основные группы: основные и вспомогательные. Процессы основной группы являются производственными процессами, выходами которых являются основные продукты ОУ, указанные в таблице 1. Вспомогательные процессы обеспечивают поддержку основных процессов. Процессы третьей группы связаны с процессами двух первых групп и предназначены для планирования, управления, обеспечения и улучшения качества основных и вспомогательных процессов.

В Приложении А приведены классификация несоответствий на основе процессного подхода и состав должностных лиц, являющихся уполномоченными по качеству в подразделениях и одновременно владельцами соответствующих процессов, в которых обнаружены несоответствия. Указанные лица проводят анализ несоответствий и являются ответственными за принятие мер и контроль результатов.

<sup>1</sup> см. определение владельца процесса в Приложении Ж «Термины и определения, используемые в ДП»



Таблица 2. Типовые процессы образовательного учреждения (ОУ)

Типовые процессы образовательного учреждения (ОУ)	
<b>1</b>	<b>Основные процессы научно-образовательной деятельности ОУ</b>
1.1	Маркетинг
1.2	Разработка и утверждение основных образовательных программ
1.3	Довузовская подготовка
1.4	Прием студентов и слушателей
1.5	Реализация основных образовательных программ
1.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
1.7	Разработка и утверждение программ дополнительного образования
1.8	Реализация программ дополнительного образования
1.9	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)
1.10	Научные исследования и разработки
1.11	Инновационная деятельность
1.12	Международная деятельность
<b>2</b>	<b>Вспомогательные процессы ОУ</b>
2.1	Управление персоналом
2.2	Управление образовательной средой
2.3	Редакционно-издательская деятельность
2.4	Библиотечное и информационное обслуживание
2.5	Управление информационной средой
2.6	Управление закупками
2.7	Управление инфраструктурой
2.8	Управление производственной средой
2.9	Обеспечение безопасности жизнедеятельности (БЖД)
2.10	Социальная поддержка студентов и сотрудников
2.11	Бухгалтерско-финансовое обеспечение научно-образовательного процесса
2.12	Информирование общественности
<b>3</b>	<b>Деятельность в рамках процессов по измерению, анализу и улучшению<sup>2</sup></b>
3.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
3.2	Управление несоответствиями
3.3	Улучшение процессов посредством политики, целей, а также корректирующих и предупреждающих действий

<sup>2</sup> Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью основных и вспомогательных процессов ОУ.



	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	<b>Документированная процедура «Управление несоответствиями»</b>
	<b>ЛИНК-СК- ДП- 8.2- 01- 11</b>

## 2.4 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности

### 2.4.1 Несоответствия учебных планов и программ обучения

Уполномоченные по качеству в подразделениях (УКП), являющиеся деканами факультетов, заведующими кафедрами, директорами программ и курсов, отвечает за идентификацию (своевременное выявление) и регистрацию несоответствий учебных планов и учебных программ.

Учебные планы и учебные программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контроля обучающихся.

При признании учебного плана несоответствующим, он идентифицируется как таковой и осуществляется регистрация несоответствия в электронной форме на сайте <http://quality.ou-link.ru/> в соответствии с «Инструкцией по заполнению электронной формы заявления о несоответствии» ЛИНК-СК-И-8.2-01-11.

Студенты, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и учебным программам, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью института. В этом случае проводится их дополнительное обучение. Признание студентов неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, продление сессии и т.д.), либо отчисление из МИМ ЛИНК.

### 2.4.2 Несоответствие профессорско-преподавательского состава

Заведующие кафедрами и деканы отвечают за идентификацию и регистрацию профессорско-преподавательского состава, имеющего несоответствующую компетенцию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения индивидуального плана;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- по результатам обратной связи от внутренних и внешних потребителей.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей данные несоответствия идентифицируются и регистрируются в электронной форме на сайте <http://quality.ou-link.ru/> в соответствии с «Инструкцией по заполнению электронной формы заявления о несоответствии» ЛИНК-СК-И-8.2-01-11.

При признании преподавателей несоответствующими занимаемой должности происходит их переобучение (повышение квалификации) либо расторжение контракта.

Студенты, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную квалификацию, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью института. В этом случае проводится их дополнительное обучение.



	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	<b>Документированная процедура «Управление несоответствиями»</b>
	<b>ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11</b>

### 2.4.3 Несоответствие тьюторского состава

Директора программ и курсов отвечают за идентификацию и регистрацию тьюторского состава, имеющего несоответствующую компетенцию.

Тьюторы могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения индивидуального плана;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов, мониторинга;
- по результатам обратной связи от внутренних и внешних потребителей.

В случае обнаружения несоответствий в работе тьюторов данные несоответствия идентифицируются и регистрируются в электронной форме на сайте <http://quality.ou-link.ru/> в соответствии с «Инструкцией по заполнению электронной формы заявления о несоответствии» ЛИНК-СК-И-8.2-01-11.

При признании тьюторов, несоответствующими занимаемой должности, происходит их переобучение (повышение квалификации) либо расторжение контракта.

При обнаружении несоответствия тьюторов и принятии последующего решения необходимо руководствоваться следующими документами, разработанными в МИМ ЛИНК:

«Процедура вывода тьютора из состава тьюторского корпуса МИМ ЛИНК»;

«Процедура разбора конфликтных ситуаций при ведении учебного процесса»;

«Положение об аттестации тьюторов (преподавателей) сети Международного Института Менеджмента ЛИНК».

### 2.4.4 Несоответствие обучающихся

Деканы и директора курсов и программ отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов и слушателей.

Заведующий отделом аспирантуры и докторантуры отвечает за идентификацию и регистрацию неуспевающих аспирантов и докторантов.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам прохождения контрольных точек;
- по результатам экзаменационной сессии;
- по результатам сдачи государственных экзаменов;
- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов.

Если обучающийся признается неуспевающим из-за несоответствий, связанных с деятельностью института, то проводится дополнительное обучение этого обучающегося.

В случае признания обучающегося неуспевающим по его вине ему может быть предоставлено право на повторное обучение или академический отпуск, либо происходит отчисление обучающегося из института.

## 2.5 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской деятельности, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия в бюджетных НИР могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, научно-техническими комиссиями образовательного учреждения

	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	<b>Документированная процедура «Управление несоответствиями»</b>
	<b>ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11</b>

и заказывающими организациями (Государственные органы, министерства и ведомства РФ и субъектов РФ).

Несоответствия в хоздоговорных НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ и научно-техническими комиссиями образовательного учреждения, а также при проведении внешнего контроля заказчиком.

Несоответствия в научно-исследовательской работе аспирантов и докторантов могут быть выявлены при проведении экзаменов, аттестаций, а также при проведении итоговой государственной аттестации.

После возникновения несоответствий проводится анализ причин их возникновения, а также их исправление.

Анализ причин появления несоответствий в НИР проводит научный руководитель.

Анализом причин появления несоответствий в работе аспирантов и докторантов занимается научный руководитель. Руководитель отдела аспирантуры и докторантуры отвечает за исправление несоответствий в работе аспирантов и докторантов.

## 2.6 Описание документированной процедуры «Управление несоответствиями»

Любое лицо, являющееся потребителем или просто заинтересованной стороной продукции МИМ ЛИНК, может с его точки зрения обнаружить несоответствие продукции института. Для краткости будем называть его далее заинтересованным лицом (ЗЛ).

В качестве внешних заинтересованных лиц (внешних потребителей) выступают:

- абитуриенты, студенты/слушатели и их семьи;
- региональные центры;
- предприятия – работодатели;
- общество и государство в целом.

В качестве внутренних заинтересованных лиц (внутренних потребителей) выступают:

- ППС;
- тьюторы;
- сотрудники института.

В Приложении Б приведено пояснение о восприятии качества потребителями. Любое из указанных в Приложении Б рассогласований в оценке качества является одновременно и источником несоответствия процессов или продукции института.

Для графического описания процесса работы с несоответствиями использована методология IDFE0, разработанная на основе подхода SADT. В Приложении В приведено краткое пояснение данной методологии описания бизнес-процессов.

В Приложении Г приведено графическое описание самого бизнес-процесса по работе с несоответствиями.

На листе А-0 Приложения Г показан процесс «Работа с несоответствиями» в виде одного процессного блока в соответствии с информационной картой процесса «Управление несоответствиями» (ЛИНК-СК-ИКП-8.2-01-11).

На входе процесса информация об обнаруженном несоответствии. Эта информация может быть получена из различных источников, перечисленных в разделе 1.

В качестве управляющего воздействия выступают документированные процедуры системы качества института, а также другая регламентирующая документация, имеющаяся в распоряжении УКП в подразделениях.



В обеспечение процесса включены заинтересованные лица, участвующие в получении информации о несоответствии и оформлении заявления о несоответствии, а также сотрудники ЛИНК, которые осуществляют работу с полученным заявлением.

Для работы необходимо инфраструктурное обеспечение в виде компьютера и доступа в интернет. Также необходимо программное обеспечение, поддерживающее работу с Единой базой данных о несоответствиях (ЕБДН), реализованной на основе интернет-технологий.

Наличие ЕБДН является принципиальным условием, т.к. именно централизованная единая база с авторизованным доступом в соответствии с системой прав должна позволить получать объективную и оперативную информацию о несоответствиях по каждому подразделению, как руководству института, так и руководителям любого звена.

Основными выходами процесса являются:

- письмо о получении заявления, которое направляется заявителю, содержащее информацию о принятии или отклонении обращения. В случае принятия обращения/ заявления в работу указывается ответственный исполнитель, уникальный номер заявления и пароль входа в систему. В случае отказа в рассмотрении в письме излагается причина отказа в рассмотрении;
- принятые и планируемые действия по заявлению и их результаты являются важнейшим выходом процесса;
- письмо в адрес заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения заявления;
- отчетные документы уполномоченного по качеству в подразделении, являющегося ответственным по работе с несоответствием, должны быть приобщены к делу и помещены в соответствующую папку номенклатуры дел подразделения. Папка может иметь общее наименование «Рассмотрение несоответствий» или папки могут иметь название по каждому виду несоответствия. Хранение документации может осуществляться и в электронном виде с обязательным резервным копированием на сервере, либо храниться непосредственно в системе работы с несоответствиями в ЕБДН;

- итоговый отчет о работе с несоответствиями, который готовит каждую презентацию (полугодие) директор по качеству и представляет на обсуждение Совету института по качеству.

На листе А0 Приложения Г показана детализация первого уровня процесс «Работа с несоответствиями». Как видим, она содержит 4 процессных блока. Вся необходимая информация уже приведена на рисунке. Полезно дать поясняющие комментарии.

Старт процесса начинается с заполнения специальной формы в электронном виде, которая расположена на отдельном сайте quality (<http://quality.ou-link.ru/>) в домене ou-link.ru. (см. «Инструкцию по заполнению электронной формы заявления о несоответствии» ЛИНК-СК-И-8.2-01-11).

На последующих листах Приложения Г показана детализация процессов, указанных на листе А0.

В МИМ ЛИНК в качестве жалобы рассматриваются негативные отзывы о деятельности института. Жалобы от потребителей могут поступать различными каналами: в письменном виде, по телефону, по электронной почте и интернет.

Лист А1 содержит детализацию процесса «Заполнение на сайте формы заявления для жалоб и предложений», т.е. заполнение заявления о несоответствии<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> При поступлении в подразделения МИМ ЛИНК или руководителям направлений МИМ ЛИНК пожеланий и инициатив потребителей (по технологии взаимодействия, по работе института, по организации и проведению учебного процесса, по административной и маркетинговой деятельности и т. д.), работа с ними осуществляется таким же образом, как и при рассмотрении жалоб потребителей.



Заявление о несоответствии заполняет заинтересованное лицо, непосредственно выявившее факт несоответствия. Также заявление может заполнить заинтересованное лицо, которое получило информацию о несоответствии (жалобу, предложение) от другого лица по телефону, в письменной форме, по электронной почте, из сообщений в интернет - конференции, или иным способом. Например, начальник отдела ТИКСТ, который получил документально подтвержденную информацию о списывании на экзамене от инспектора, должен заполнить данную форму на сайте и прикрепить к заявлению необходимые документы в электронной форме.

Выходом процесса А1 является заявление, заполненное на сайте МИМ ЛИНК.

Лист А2 содержит детализацию процесса «Обработка заявления и запись в единую базу данных о несоответствиях (ЕБДН)». Владелец этого процесса является директор по качеству (см. определение владельца процесса в Приложении Ж «Термины и определения, используемые в ДП»). Работа по этой процессу должна быть завершена в течение **двух рабочих дней**.

Директор по качеству проводит проверку заявления на соответствие требованиям «Инструкции по заполнению электронной формы заявления о несоответствии» ЛИНК-СК-И-8.2-01-11, затем осуществляет предварительный анализ заявления:

- 1) определяет к какому процессу относится полученное несоответствие;
- 2) классифицирует несоответствие на основе процессного подхода;
- 3) определяет владельца процесса (см. Приложение А), а значит и должностное лицо, являющееся уполномоченными по качеству в подразделении.

Данное лицо, назовем его ответственным УКП или иначе ответственным исполнителем, отвечает за рассмотрение несоответствия (жалобы), за принятие мер и контроль результатов. В отдельных случаях, когда суть жалобы требует объективного мнения незаинтересованного лица, к работе могут быть привлечен независимый эксперт (эксперты).

**В течение двух рабочих дней ответственный исполнитель должен** принять заявление в работу, а именно:

- 1) указать примерную дату окончания рассмотрения заявления.
- 2) заполнить в системе качества на сайте <http://quality.ou-link.ru> краткий и конкретный план действий по рассмотрению заявления в произвольной форме.

В «Инструкции ответственного исполнителя по работе с заявлением о несоответствии» (ЛИНК-СК-И-8.2-02-11) подробным образом описана работа ответственного исполнителя.

Важное значение для сохранения и обеспечения доступа к информации по жалобе имеет единая база данных о несоответствиях (ЕБДН). Структура записи (состав полей) должна позволить иметь всю информацию по процессу и результатам рассмотрения заявления, как то фамилия ответственного УКП и план работ по работе с заявлением, документы по работе с жалобой в электронном виде, результаты (выводы и рекомендации) и предпринятые меры. Структура полей записи по работе с заявлением приведена в Приложении Д.

Лист А3 содержит детализацию процесса «Анализ заявления ответственным уполномоченным по качеству и принятие мер». Владелец этого процесса в целом является ответственный уполномоченный по качеству в подразделении, назначенный в процессном блоке А2.3 (лист А2). Основные действия сосредоточены в процессных блоках А3.1 – А3.4

На листе А3.4 приведена декомпозиция процессного блока А3.4 «Анализ информации и разработка корректирующих и предупреждающих мер». На листе А3.4.2 приведена декомпозиция процессного блока А3.4.2 «Разработка/доработка регламентирующей документации в подразделении». Это процесс запускается в действие, если в подразделении отсутствует документация по работе как с самим процессом, так и несоответствиями в нем, либо она устарела и требуется ее доработать. Наличие документации является необходимым условием успешного функционирования системы управления качеством.



На листе А3.4.3 приведена диаграмма декомпозиции процесса А3.4.3 «Разработка и планирование корректирующих и предупреждающих действий». Как видим из диаграммы, основным элементом процессов является план работ. Информация о плане работ по заявлению вводится в соответствующие поля «Отчета о работе с несоответствием» (Приложение Е) в соответствии с «Инструкцией ответственного исполнителя по работе с заявлением о несоответствии» ЛИНК-СК-И-8.2-02-11.

По результатам работы ответственный УКП принимается решений о целесообразности запуска корректирующих или предупреждающих мероприятий.

В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий запускается процедура ЛИНК-СК-ДП-8.3-01-11 «Корректирующие и предупреждающие действия».

По результатам корректирующих или предупреждающих действий/мероприятий делается заключение об устранении причин несоответствий и дается разрешение на проведение работ (в случае, если ранее они были приостановлены).

Рассмотрение несоответствия завершается процессом А4 «Подготовка ответа. Оформление отчетной документации», диаграмма которого приведена на листе А4 (см. также «Инструкцию ответственного исполнителя по работе с заявлением о несоответствии» ЛИНК-СК-И-8.2-02-11).

Декомпозиция процесса А4.5 «Анализ и подготовка сводного ответа о работе с несоответствиями» приведена на листе А4.5 Приложения Г.

Директор по качеству в течение одной недели со дня получения письма о завершении рассмотрения от ответственного УКП, должен рассмотреть «Отчет о работе с несоответствием», ознакомиться с обратной связью от заявителя и в необходимых случаях оставить свой комментарий в поле «Обратная связь директора по качеству ответственному исполнителю», при этом система автоматически отправляет соответствующее письмо в адрес исполнителя.

В случае отсутствия реакции со стороны исполнителя директор по качеству может обратиться с просьбой рассмотреть работу с несоответствием, проведенную ответственным исполнителем, непосредственно к ректору или представителю руководства института по качеству (главному проректору). Они могут оставить свою оценку работы в поле «Обратная связь руководства института ответственному исполнителю», при этом система автоматически отправляет соответствующее письмо в адрес исполнителя и директора по качеству.

*Директор по качеству каждую презентацию готовит итоговый/сводный аналитический отчет по работе с несоответствиями для доклада на Совете по качеству.*

Итоговый отчет должен отражать следующую информацию в разрезе подразделений:

- количество несоответствий, в том числе необоснованных;
- категории и причины несоответствий (на что жаловались, что предлагали);
- сколько календарных дней потребовалось для устранения несоответствия;
- наличие в подразделении документации по процессам, в которых выявлено несоответствие или поступили заявления;
- наличие в подразделении документации по работе с выявленными несоответствиями в процессах подразделения;
- выполнение планов работ по разработке документации СК в подразделении и других мероприятий, указанных исполнителем в Отчете о работе с несоответствием;
- оценку предпринятых корректирующих и предупреждающих действий и их выполнения;
- результаты обратной связи, полученной от заявителей;
- выполнение ответственным исполнителем указаний руководства института, содержащихся в поле «Обратная связь руководства института ответственному исполнителю»;
- отзывы потребителей о работе подразделений и должностных лиц института.



	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	<b>Документированная процедура «Управление несоответствиями»</b>
	<b>ЛИНК-СК-ДП- 8.2- 01- 11</b>

### 3 Ответственность и полномочия при реализации процедуры

Ответственность и полномочия при реализации процедуры определены в ее тексте и в «Инструкции ответственного исполнителя по работе с заявлением о несоответствии» (ЛИНК-СК-И-8.2-02-11).

### 4 Нормативные документы

Настоящая документированная процедура разработана с учетом требований следующих правовых и нормативных документов:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования;
- Письмо Федерального агентства по образованию Минобрнауки от 23/04/2007 №704/12-16;
- Глоссарий (словарь) терминов, обозначений и сокращений, используемых в документации системы качества образовательного учреждения;
- Документированная процедура ЛИНК-СК-ДП-8.3-01-11 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- ЛИНК-СК-ДП-4.4.2. -01-11 «Управление документацией»;
- Инструкция по заполнению электронной формы заявления о несоответствии (ЛИНК-СК-И-8.2-01-11);
- Инструкция ответственного исполнителя по работе с заявлением о несоответствии (ЛИНК-СК-И-8.2-02-11);
- Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. В.В.Репин, В.Г.Елиферов – 2-е издание – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 408с

### 5 Приложения

Приложение А. Классификация несоответствий на основе процессного подхода и состав лиц, осуществляющих работу с ними.

Приложение Б. Оценка качества потребителем.

Приложение В. Краткое описание методологии IDEF0 для описания бизнес-процессов.

Приложение Г. Графическое описание документированной процедуры «Управление несоответствиями».

Приложение Д. Структура полей записи в Единой базе данных несоответствий

Приложение Е. Инструкция по заполнению формы «Отчет о работе с несоответствием» (ЛИНК-СК-ДП-8.2-01-11\_И-01)

Приложение Ж. Термины и определения, используемые в ДП



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

**Приложение А.**

**Классификация несоответствий на основе процессного подхода и состав лиц, осуществляющих работу с ними**

№ процесса	Процесс	Описание несоответствия	Кто заполняет заявление о несоответствии	Кто работает по заявлению и готовит ответ
1.1	Маркетинг	Жалобы на действия или бездействие подразделений ЛИНК в области оценки и анализа удовлетворенности различных групп потребителей и улучшения имиджа ЛИНК, рекламы и продвижения образовательных услуг	Все группы внешних и внутренних потребителей: абитуриенты, студенты/слушатели и их семьи; региональные центры; предприятия – работодатели; а также ППС, тьюторы и другие сотрудники института	<b>УКП:</b> директор департамента маркетинга, директора РЦ и филиалов ЛИНК
1.2	Разработка и утверждение основных образовательных программ	Жалобы/предложения по содержанию и оформлению учебных материалов	Студент; преподаватель, заведующий кафедрой, директор РЦ на основании информации от студентов	<b>УКП:</b> заведующий кафедрой, декан факультета
1.4	Прием студентов и слушателей	Жалобы/предложения по организации и проведения приема/зачисления студентов и слушателей на обучение, на административное сопровождение приема и регистрации обучаемых	Обучаемые; корпоративные заказчики, директора РЦ и деканы факультетов на основании информации обучаемых	<b>УКП:</b> нач.отдела ТИКСТ, директора программ/курсов, деканы факультетов и директора РЦ и филиалов ЛИНК
1.5	Реализация основных образовательных программ	Жалобы/предложения по учебным программам, графикам проведения обучения	Студент; заведующий кафедрой, директор РЦ на основании информации от обучаемых	<b>УКП</b> заведующий кафедрой, декан факультета
1.5	Реализация основных образовательных программ	Жалобы на информирование студентов об учебных мероприятиях и результатах обучения, получение документов об образовании	Студенты; директора РЦ и деканы факультетов на основании информации от студентов	<b>УКП:</b> директора программ/курсов, деканы факультетов и директора РЦ и филиалов ЛИНК
1.5	Реализация основных образовательных программ	Установленный факт списывания на экзамене	Председатель экзаменационной комиссии на основании документально подтвержденных фактов от экзаменатора	<b>УКП:</b> заведующий кафедрой, декан факультета
1.5	Реализация основных образовательных программ	Подозрение на плагиат при написании письменных работ	Преподаватель	<b>УКП:</b> директор программы/курса, заведующий кафедрой, декан факультета





1.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	Жалобы на действия или бездействие подразделений ЛИНК в области воспитательной и внеучебной работы с обучающимися	Обучаемые и их родственники на основании информации от обучающихся	<b>УКП:</b> проректор по учебной работе, деканы факультетов
1.7	Разработка и утверждение программ дополнительного образования	Жалобы/предложения по содержанию учебных материалов	Обучаемый; директор программы/курса, заведующий кафедрой, директор РЦ на основании информации от обучающихся	<b>УКП:</b> директор программы/курса, заведующий кафедрой, декан факультета
1.8	Реализация программ дополнительного образования	Жалобы/предложения по учебным программам, графикам проведения обучения	Обучаемый; директор программы/курса, заведующий кафедрой, директор РЦ на основании информации от обучающихся	<b>УКП:</b> директор программы/курса, заведующий кафедрой, декан факультета
1.8	Реализация программ дополнительного образования	Установленный факт списывания на экзамене	Начальник отдела ТИКСТ на основании документально подтвержденных фактов от инспектора	<b>УКП:</b> директор программы/курса, заведующий кафедрой, декан факультета
1.8	Реализация программ дополнительного образования	Подозрение на плагиат при написании письменных работ	Преподаватель или тьютор, директор РЦ	<b>УКП:</b> директор программы/курса, заведующий кафедрой, декан факультета
1.8	Реализация программ дополнительного образования	Жалобы на информирование обучающихся об учебных мероприятиях и результатах обучения, получение документов об образовании	Обучаемые; корпоративные заказчики, директора РЦ и деканы факультетов на основании информации обучающихся	<b>УКП:</b> нач.отдела ТИКСТ, директора программ/курсов, деканы факультетов и директора РЦ и филиалов ЛИНК
1.10	Научные исследования и разработки	Отзывы/предложения на действия или бездействие подразделений ЛИНК в области научных исследований и разработок	Обучаемые и сотрудники ЛИНК	<b>УКП:</b> ректор, главный проректор, проректор по научной работе, деканы факультетов и заведующие кафедрами
1.12	Международная деятельность	Жалобы обучающихся и сотрудников на организацию и развитию международных связей в области обучения и учебно-научного сотрудничества с зарубежными ОУ	Сотрудники ЛИНК и тьюторы	<b>УКП:</b> проректор по международным связям, проректор по международным программам
2.1	Управление персоналом	Жалобы на работу преподавателей и тьюторов	Обучаемые; корпоративные заказчики, директора РЦ и деканы факультетов на основании информации обучающихся	<b>УКП:</b> директор программы/курса, заведующий кафедрой, декан факультета, нач. отдела по работе с тьюторами



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

2.1	Управление персоналом	Жалобы сотрудников ЛИНК и тьюторов на действия своих руководителей	Сотрудники ЛИНК и тьюторы	<b>УКП:</b> директор по качеству, проректоры, ректор
2.1	Управление персоналом	Жалобы сотрудников на действия других сотрудников и должностных лиц	Сотрудники ЛИНК и тьюторы	<b>УКП:</b> директор по качеству, проректоры, ректор
2.1	Управление персоналом	Жалобы ППС и тьюторов на работу мониторов и проверяющих	Тьюторы и ППС	<b>УКП:</b> директор программы/курса, декан факультета, нач. отдела по работе с тьюторами
2.2	Управление образовательной средой	Жалобы на обеспечение компьютерами и оргтехникой, качество учебных аудиторий и их оснащение	Сотрудники, обучаемые; корпоративные заказчики, директора РЦ и деканы факультетов на основании информации от обучаемых	<b>УКП:</b> проректор по информационным технологиям, директора РЦ и филиалов ЛИНК
2.2	Управление образовательной средой	Жалобы на обеспечение условий для обучения при проведении выездных учебных мероприятий (ВШ для студентов, ВШ тьюторов и т.п.)	Обучаемые, ППС и тьюторы; родители, корпоративные заказчики, директора программ/курсов и деканы факультетов на основании информации от обучаемых	<b>УКП:</b> директор программы/курса, директора РЦ и филиалов ЛИНК
2.2	Управление производственной средой	Жалобы на обеспечение условий для обучения при проведении выездных учебных мероприятий для сотрудников ЛИНК и РЦ	Сотрудники ЛИНК и РЦ	<b>УКП:</b> проректор по информационным технологиям, директора РЦ и филиалов ЛИНК
2.3	Редакционно – издательская деятельность	Жалобы/предложения по оформлению учебных материалов	Обучаемый; преподаватель, тьютор, директор программы/ курса, заведующий кафедрой, директор РЦ на основании информации от обучаемых	<b>УКП:</b> директор по обеспечению учебной продукцией
2.4	Библиотечное и информационное обслуживание	Жалобы на обеспечение библиотечными материалами, учебными материалами	Обучаемые, ППС и тьюторы; корпоративные заказчики, директора РЦ и деканы факультетов на основании информации от обучаемых	<b>УКП:</b> директор по обеспечению учебной продукцией, библиотекарь
2.4	Библиотечное и информационное обслуживание	Жалобы на обеспечение учебными материалами в электронной форме на информационных ресурсах МИМ ЛИНК	Обучаемые, ППС и тьюторы; корпоративные заказчики, директора РЦ и деканы факультетов на основании	<b>УКП:</b> директор программы/курса, декан факультета



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

			информации от обучающихся	
2.5	Управление информационной средой	Отзывы/предложения на действия или бездействие подразделений ЛИНК в области развития корпоративной информационной среды	Обучаемые и сотрудники ЛИНК	<b>УКП:</b> ректор, главный проректор, проректор по информационным технологиям, директор департамента маркетинга
2.6	Управление закупками	Отзывы/предложения на действия или бездействие подразделений ЛИНК в области закупок	Обучаемые и сотрудники ЛИНК	<b>УКП:</b> ректор, главный проректор, деканы факультетов
2.7	Управление инфраструктурой	Жалобы на работу столовой/буфета, комнат отдыха, мест курения и организацию кофе-брейков	Сотрудники, обучаемые; корпоративные заказчики, директора РЦ и деканы факультетов на основании информации обучающихся	<b>УКП:</b> главный проректор, директора РЦ и филиалов ЛИНК, директор департамента по работе с регионами
2.8	Управление производственной средой	Жалобы на обеспечение условий сотрудничества	директора РЦ	<b>УКП:</b> директор департамента по работе с регионами
2.9	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Жалобы на обеспечение условий труда и техники безопасности, безопасности обучения и работы	сотрудники МИМ ЛИНК	<b>УКП:</b> нач. производственного отдела, деканы факультетов, помощники ректора
2.9	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Жалобы на обеспечение условий труда и техники безопасности	тьюторы Москвы региональные тьюторы	<b>УКП:</b> нач. отдела по работе с тьюторами ЛИНК нач.отдела СРСК
2.10	Социальная поддержка студентов и сотрудников	Отзывы/предложения на действия или бездействие подразделений ЛИНК в области социальной поддержки студентов и сотрудников	Обучаемые и сотрудники ЛИНК	<b>УКП:</b> ректор, главный проректор, деканы факультетов
2.11	Бухгалтерско-финансовое обеспечение научно-образовательного процесса	Отзывы/предложения на действия или бездействие финансового отдела и бухгалтерии ЛИНК	Обучаемые, сотрудники ЛИНК и РЦ	<b>УКП:</b> ректор, главный проректор, главный бухгалтер и финансовый директор
2.12	Информирование общественности	Жалобы на необъективность публикуемой информации по реализуемым программам и присваиваемым квалификациям	Все группы внешних и внутренних потребителей: абитуриенты, студенты/слушатели и их семьи; региональные центры; предприятия – работодатели; а также ППС, тьюторы и другие сотрудники института	<b>УКП:</b> директор департамента маркетинга, директора РЦ и филиалов ЛИНК

## Приложение Б. Оценка качества потребителем

Пять элементов учитываются потребителем продукции при оценке качества: спецификация, соответствие, надежность, поставка и стоимость (Бэнк, 1992).

*Спецификация:* «Чего я могу ожидать от приобретения или использования данного товара или услуги?»

*Соответствие:* «Будет ли это работать, как я ожидаю?»

*Надежность:* «Будет ли сохраняться это соответствие всегда?»

*Поставка:* «Когда я получу товар или услугу?»

*Стоимость:* «Сколько мне придется заплатить?» Уплаченная цена должна соответствовать ценности продукта.

Естественно, что возможны разрывы(рассогласования) в оценке качества продукта различными заинтересованными сторонами. Модель областей рассогласования качества по Парасураману (1985) приведена на рис. 1.

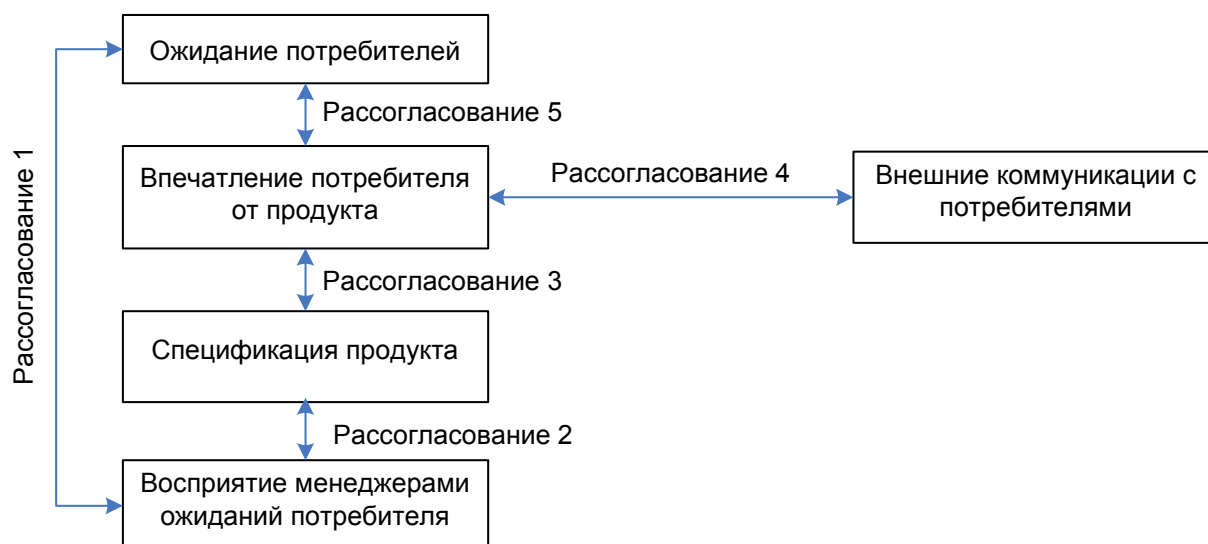


Рис.1

*Пять источников рассогласования качества:*

- 1) ожидания потребителей и восприятием менеджером этих ожиданий;
- 2) восприятие менеджерами ожиданий и спецификация;
- 3) спецификация и впечатление потребителей от продукта;
- 4) впечатление потребителей от продукта и внешние коммуникации с потребителями;
- 5) ожидания потребителей и впечатление от продукта.

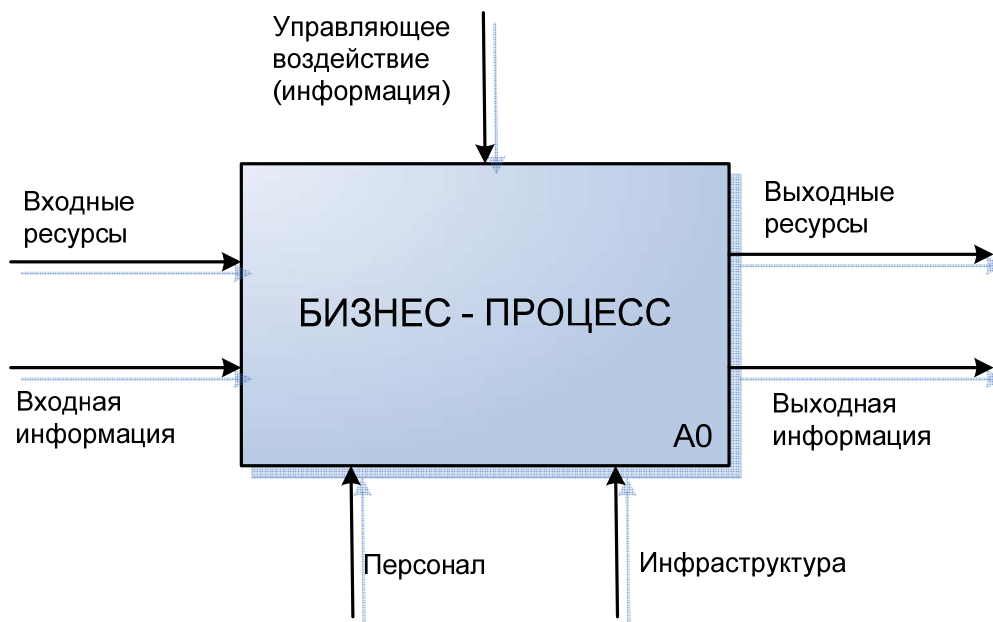
Любое из этих рассогласований является одновременно и источником несоответствия продукции института.

## Приложение В. Краткое описание методологии IDEF0 для описания бизнес-процессов

Популярной методологией описания бизнес-процессов является стандарт США IDEF0. Подход IDEF0 на основе методологии структурного анализа и проектирования SADT (Structured Analysis and Design Technique).

Графическая диаграмма является основным элементом при создании модели. Каждая диаграмма содержит блоки, стрелки, соединения блоков и стрелок и ассоциированные ими отношения.

Основным объектом диаграммы процессов в подходе IDEF0 является активный объект, изображаемый в виде четырехугольника, изображающего функции, выполняемые в организации, т.е. процесс. Будем называть его процессным блоком (см. рис).



Процессные блоки представляют основные действия (функции) моделируемой системы. Каждый блок любой диаграммы может быть описан диаграммой нижнего уровня, представляющей детализированные аспекты и операции системы, пока объект не будет описан на уровне детализации, необходимом для достижения целей проекта. Так формируется иерархия диаграмм. Для адекватного описания системы требуется несколько диаграмм (декомпозиций).

Действительно, на верхнем уровне каждый процесс может быть рассмотрен как «черный ящик», преобразующий входы в выходы (диаграмма A0). Декомпозиция модели процесса IDEF0 позволяет разбить любую функцию (а функция – это свернутый бизнес-процесс) на более простые функции (процессы или функции более низкого уровня, вплоть до элементарных операций) и, таким образом, рассмотреть процессный блок изнутри.

Для наименования функций процессного блока могут быть использованы только глаголы или отглагольные существительные.



Второй основной составляющей описания процесса являются стрелки, порядок отображения которых по отношению к сторонам процессного блока необходимо строго соблюдать (см. рис.).

Входные ресурсы и информация непосредственно преобразуются процессом (функцией, работой). Результатом этого преобразования являются выходные ресурсы и информация, которые показываются в виде стрелок, исходящих из правой стороны процессного блока.

Для выполнения работы необходимы персонал и инфраструктура (помещение, оборудование, оргтехника, инструменты, программное обеспечение и т.п.), которые непосредственно не подвергаются преобразованию, но необходимы для обеспечения процесса. Такие ресурсы отображаются на диаграмме стрелками снизу процессного блока.

Для нормального осуществления процесса необходимо управляющее воздействие, которое показывается стрелками сверху процессного блока. Управляющее воздействие представляет собой информационные потоки в устной и письменной форме, задающие порядок производства работ. К управляющим воздействиям относятся устные и письменные распоряжения руководителя процесса, документация (инструкции, положения, нормативные документы, процедуры, технические стандарты и условия) и т.д.

Заметим, что в соответствии с требованиями стандарта IDEF0 для каждой функции на диаграмме должно быть показано управляющее воздействие, иначе говоря, никакая функция не может выполняться без управления.

Методология описания бизнес-процессов IDEF0 позволяет отражать в модели процесса обратные связи различного типа: по информации, по управлению, движение материальных ресурсов.

Требованием стандарта IDEF0 является ограничение количества процессных блоков на одной диаграмме и количества входящих стрелок. В стандарте рекомендовано располагать на одной диаграмме не более 6-ти и не менее 2-х процессных блоков, а также не более 6-ти стрелок с каждой стороны процессного блока.

Преимуществом методологии IDEF0 является фокусирование внимания на представлении структурной модели процесса с отображением управляющих воздействий, используемых ресурсов, процессов обмена данными. Однако, она не позволяет донести информацию о временном аспекте и алгоритмической логики, т.е. отобразить динамику процессов.

Более подробное описание процессного подхода к управлению можно найти в книге «Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов». В.В.Репин, В.Г.Елиферов – 2-е издание – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 408с



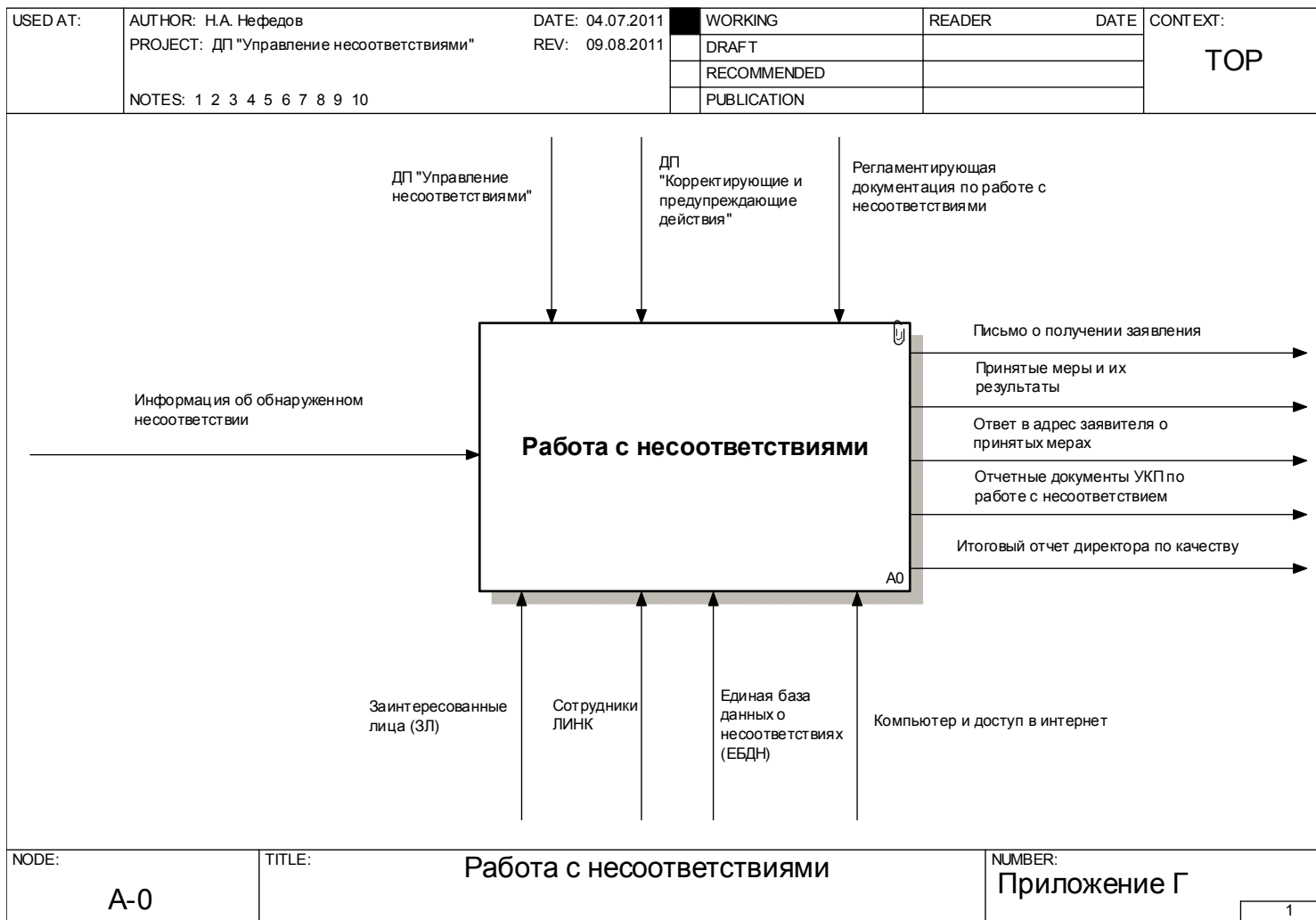
НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

Приложение Г.

Графическое описание документированной процедуры «Управление несоответствиями»





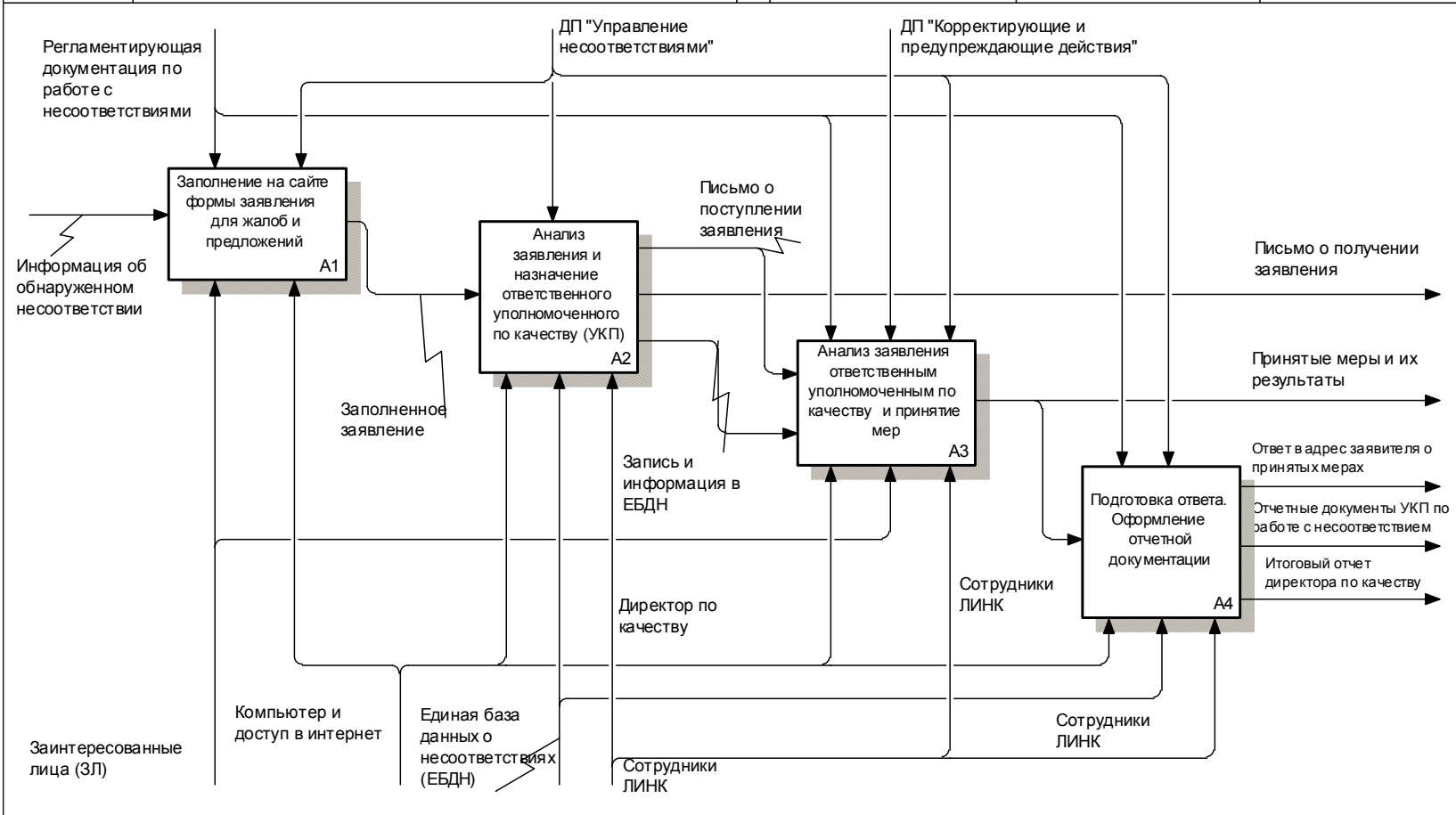


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

USED AT:	AUTHOR: Н.А. Нефедов	DATE: 05.07.2011	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:  A-0
	PROJECT: ДП "Управление несоответствиями"	REV: 20.12.2011	DRAFT			
			RECOMMENDED			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION			



NODE: <b>A0</b>	TITLE: <b>Работа с несоответствиями</b>	NUMBER: <b>Приложение Г</b>
--------------------	--	--------------------------------

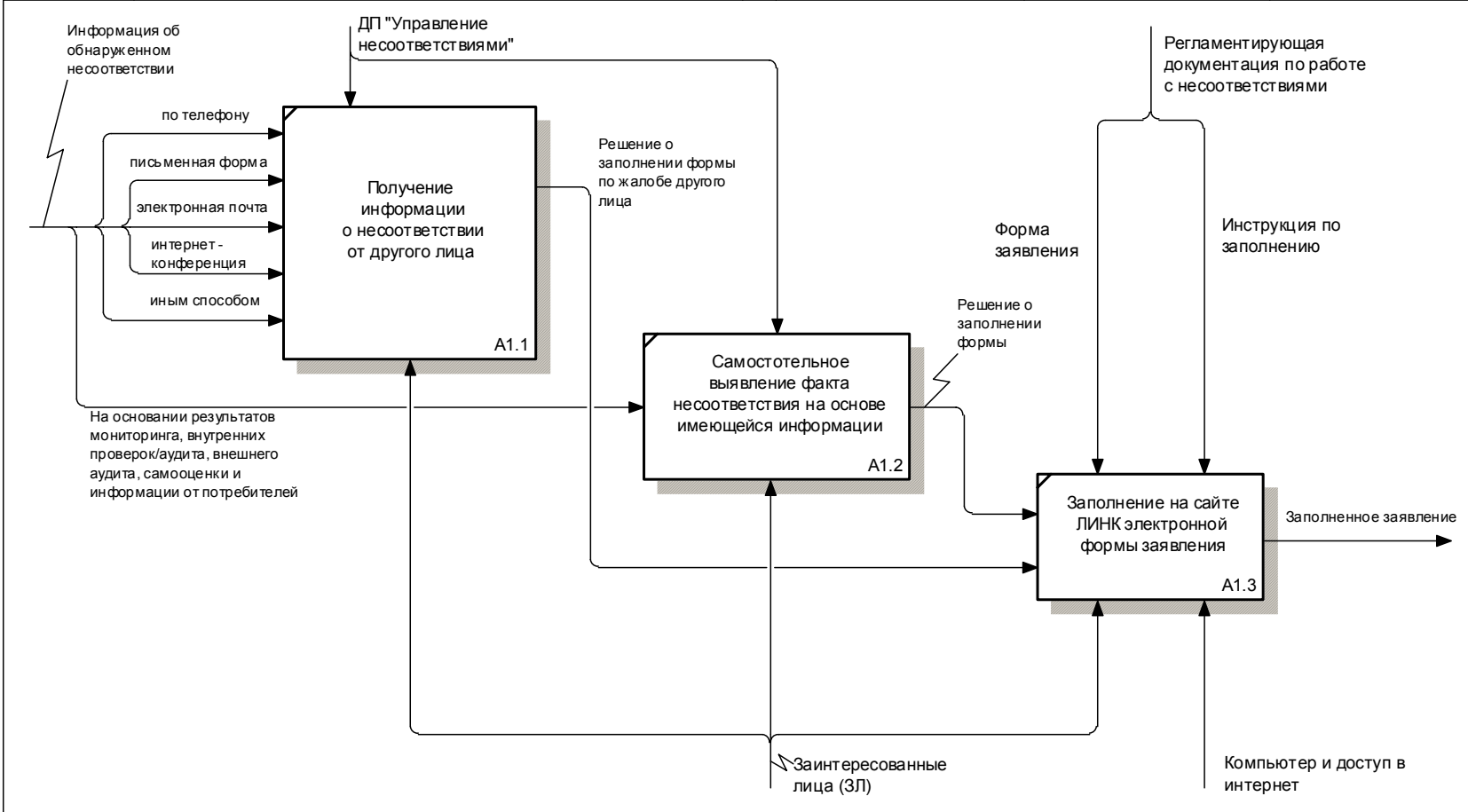


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

USED AT:	AUTHOR: Н.А. Нефедов	DATE: 06.07.2011	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: ДП "Управление несоответствиями"	REV: 14.12.2011	DRAFT			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A0
			PUBLICATION			



NODE: <b>A1</b>	TITLE: <b>Заполнение на сайте формы заявления для жалоб и предложений</b>	NUMBER: <b>Приложение Г</b>
--------------------	--	--------------------------------

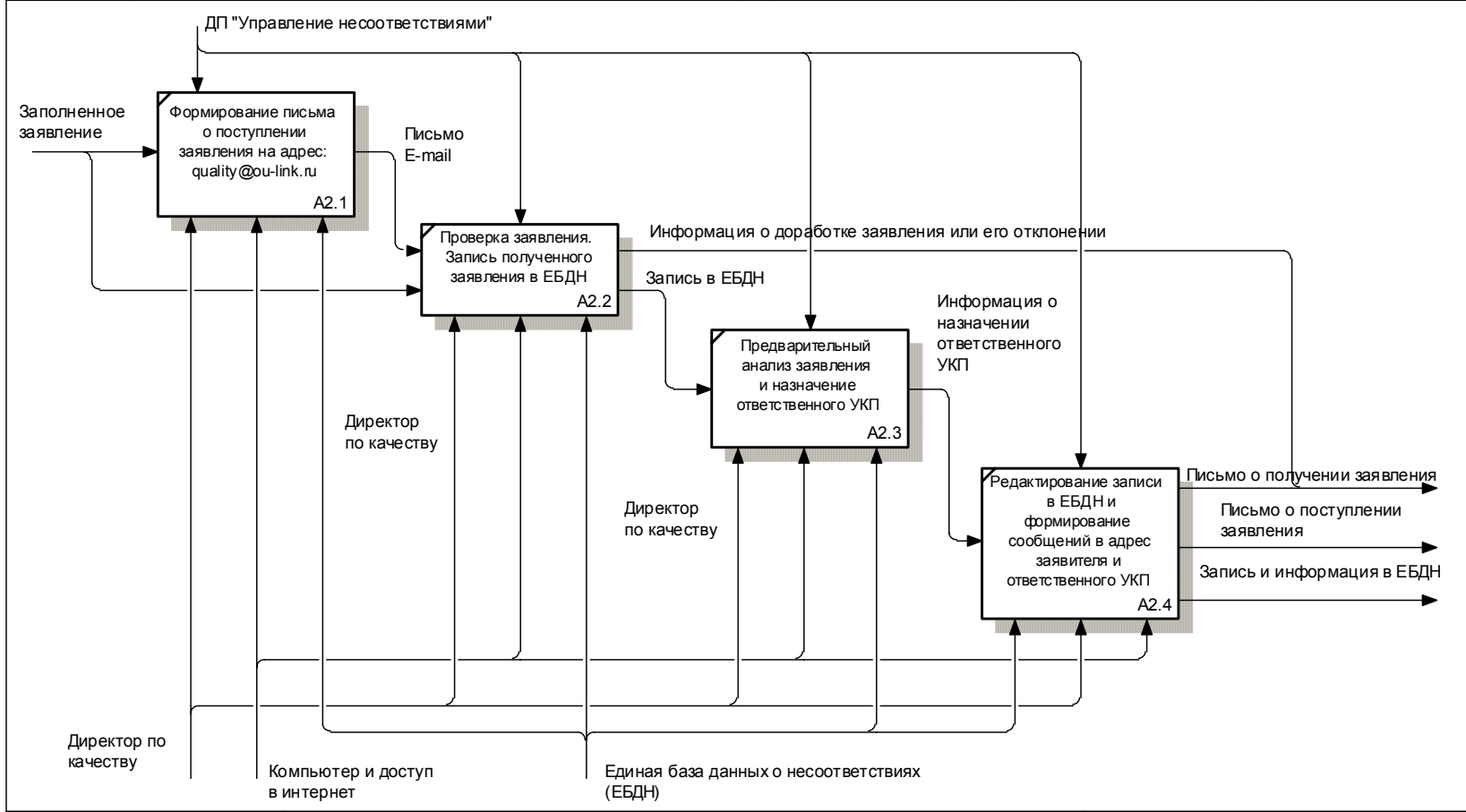


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК-СК-ДП-8.2-01-11

USED AT:	AUTHOR: Н.А. Нефедов	DATE: 07.07.2011	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: ДП "Управление несоответствиями"	REV: 14.12.2011	DRAFT			<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A0
			PUBLICATION			



NODE: A2	TITLE: Анализ заявления и назначение ответственного уполномоченного по качеству (УКП)	NUMBER: Приложение Г
----------	---	----------------------

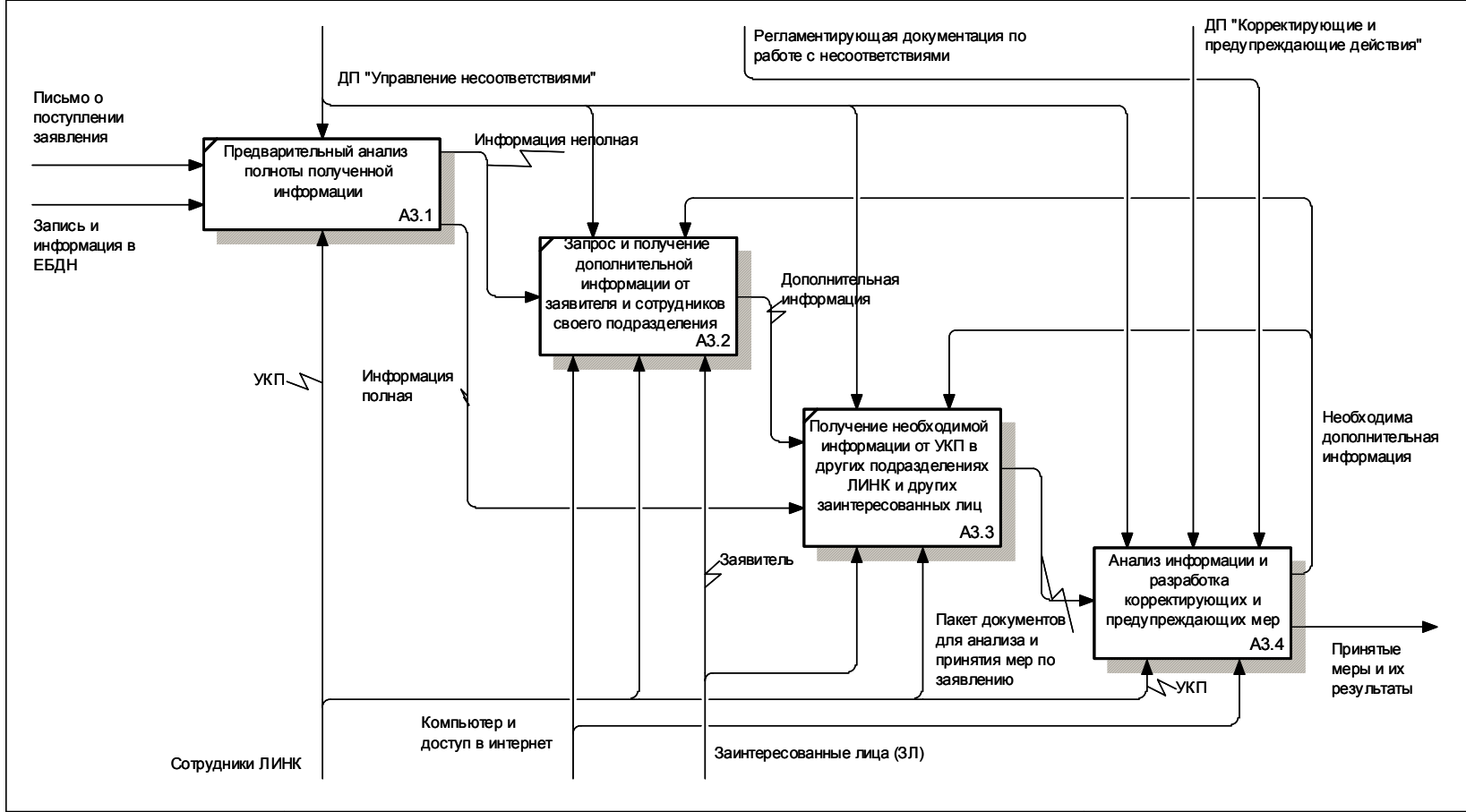


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

USED AT:	AUTHOR: Н.А. Нефедов	DATE: 07.07.2011	WORKING	READER	DATE	CONTEXT: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> A0
	PROJECT: ДП "Управление несоответствиями"	REV: 09.08.2011	DRAFT			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			
			PUBLICATION			



NODE: <b>A3</b>	TITLE: <b>Анализ заявления ответственным уполномоченным по качеству и принятие мер</b>	NUMBER: <b>Приложение Г</b>	5
--------------------	---	--------------------------------	---

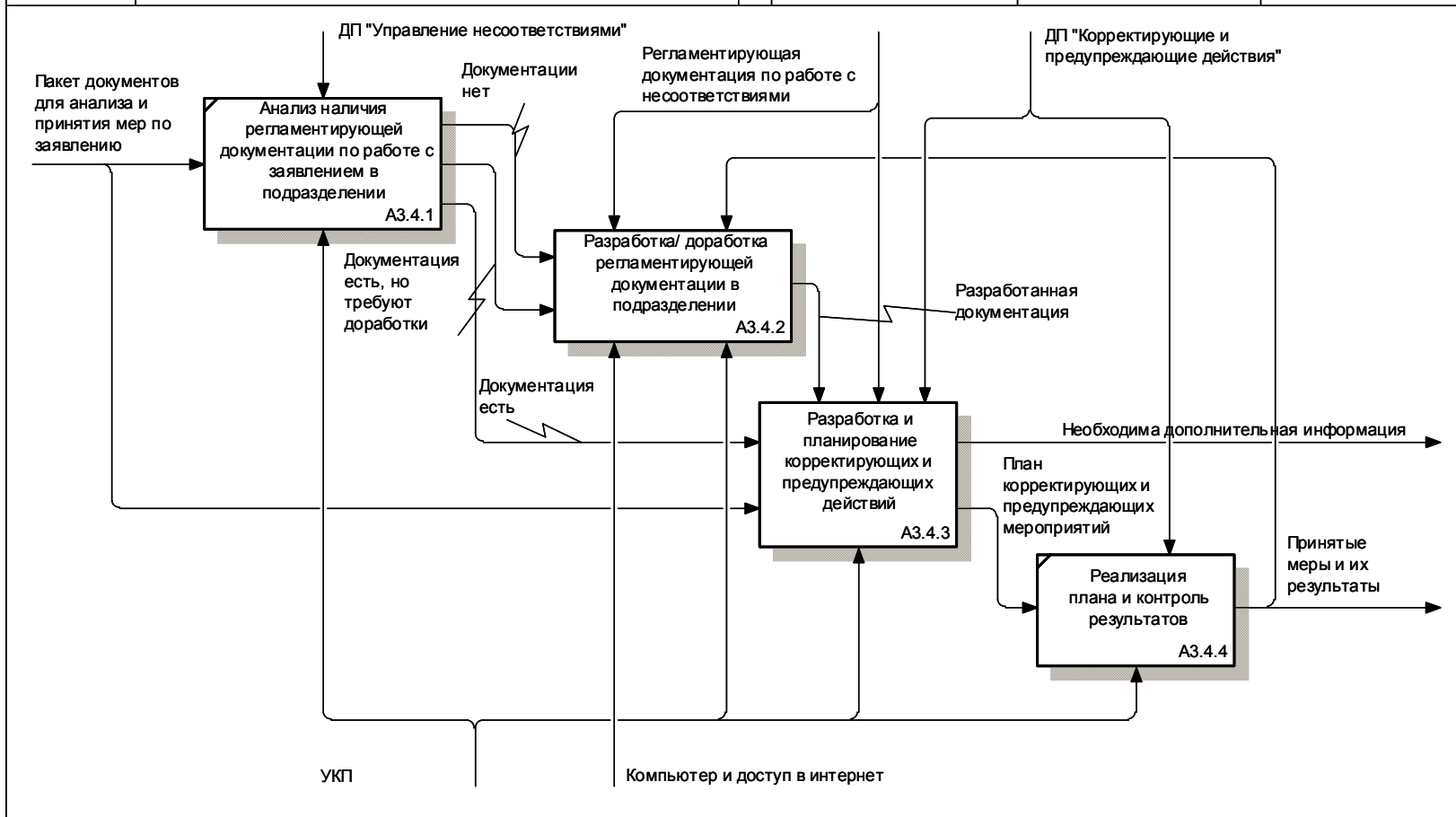


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

USED AT:	AUTHOR: Н.А. Нефедов	DATE: 07.07.2011	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: ДП "Управление несоответствиями"	REV: 04.08.2011	DRAFT			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A3
			PUBLICATION			



NODE: <b>A3.4</b>	TITLE: <b>Анализ информации и разработка корректирующих и предупреждающих мер</b>	NUMBER: <b>Приложение Г</b>	6
----------------------	--	--------------------------------	---

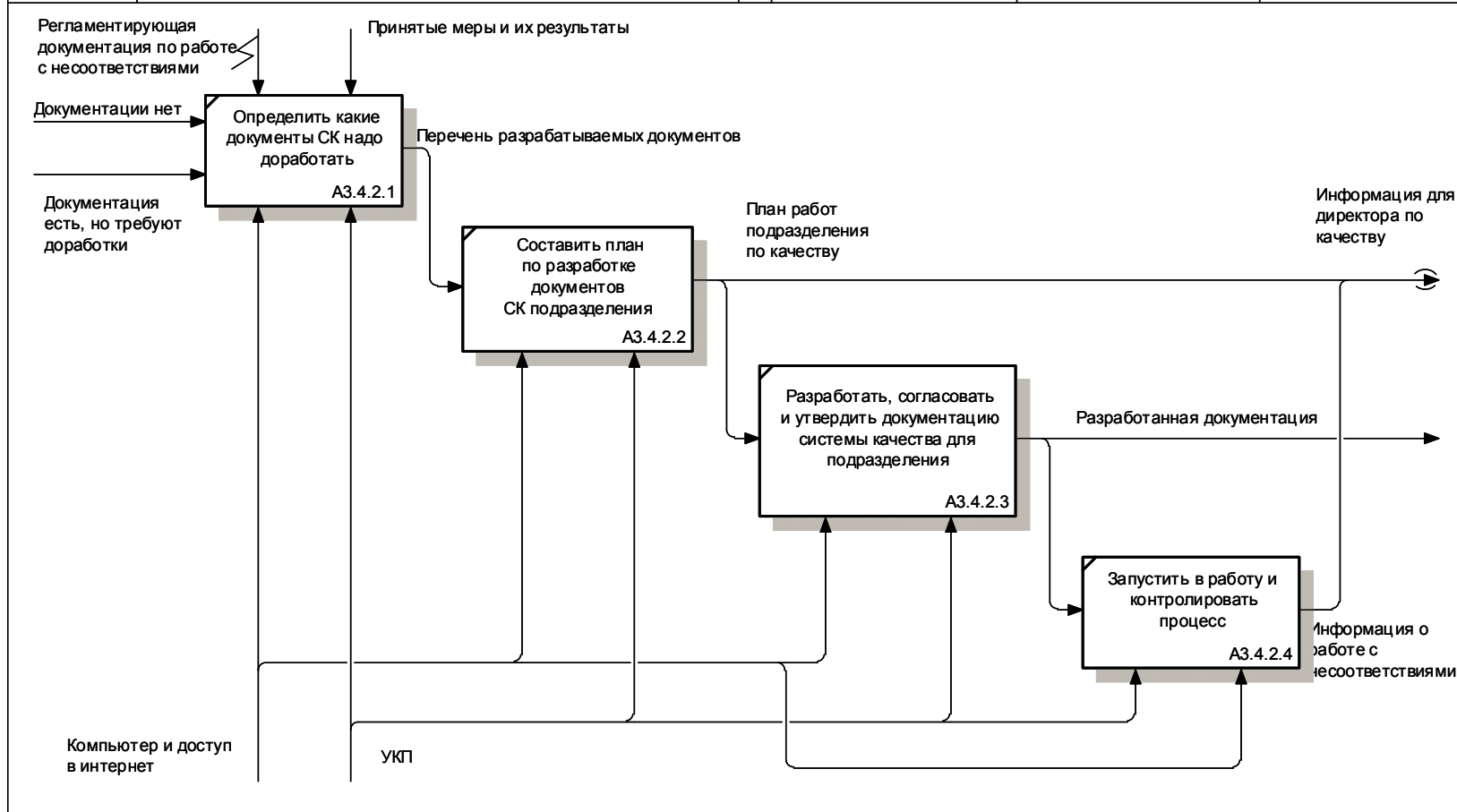


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

USED AT:	AUTHOR: Н.А. Нефедов	DATE: 07.07.2011	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: ДП "Управление несоответствиями"	REV: 02.08.2011	DRAFT			<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A3.4
			PUBLICATION			



NODE: <b>A3.4.2</b>	TITLE: <b>Разработка/ доработка регламентирующей документации в подразделении</b>	NUMBER: <b>Приложение Г</b>	7
------------------------	--	--------------------------------	---

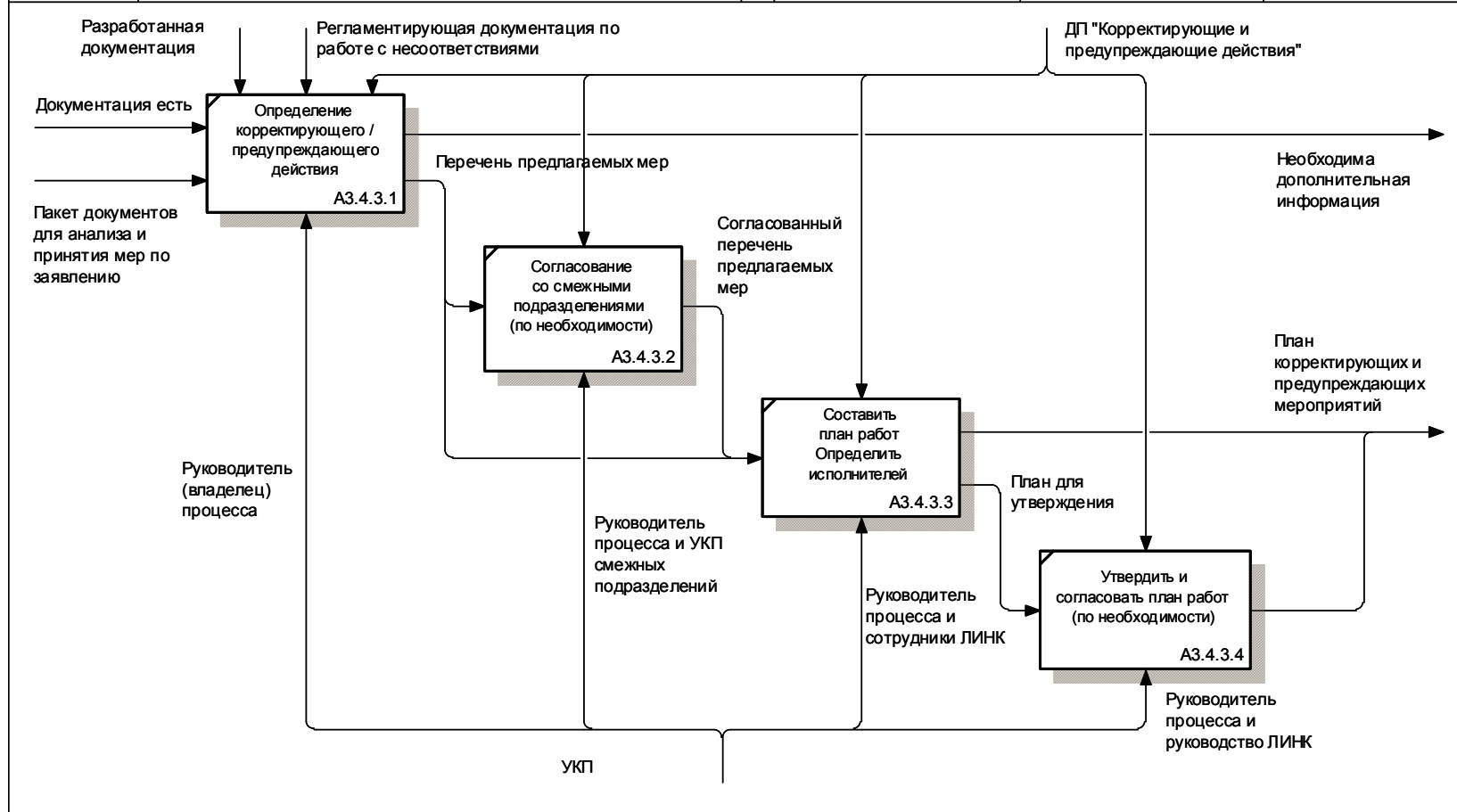


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

USED AT:	AUTHOR: Н.А. Нефедов	DATE: 07.07.2011	WORKING	READER	DATE	CONTEXT: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	PROJECT: ДП "Управление несоответствиями"	REV: 28.07.2011	DRAFT			
			RECOMMENDED			
			PUBLICATION			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10						A3.4



NODE: <b>A3.4.3</b>	TITLE: <b>Разработка и планирование корректирующих и предупреждающих действий</b>	NUMBER: <b>Приложение Г</b>	8
------------------------	--	--------------------------------	---



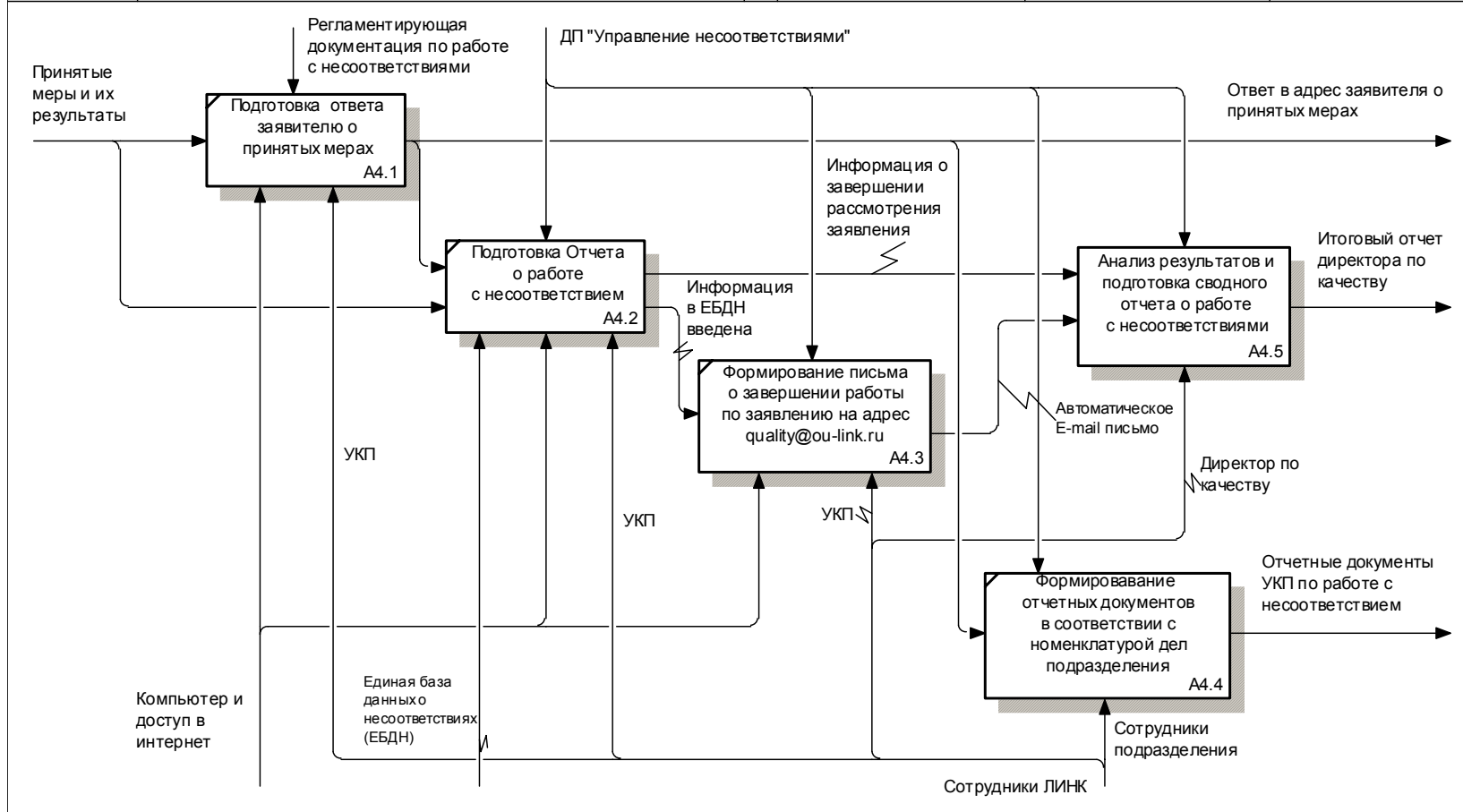


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

USED AT:	AUTHOR: Н.А. Нефедов	DATE: 07.07.2011	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: ДП "Управление несоответствиями"	REV: 20.12.2011	DRAFT			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A0
			PUBLICATION			



NODE: A4	TITLE: Подготовка ответа. Оформление отчетной документации	NUMBER: Приложение Г
----------	--	----------------------



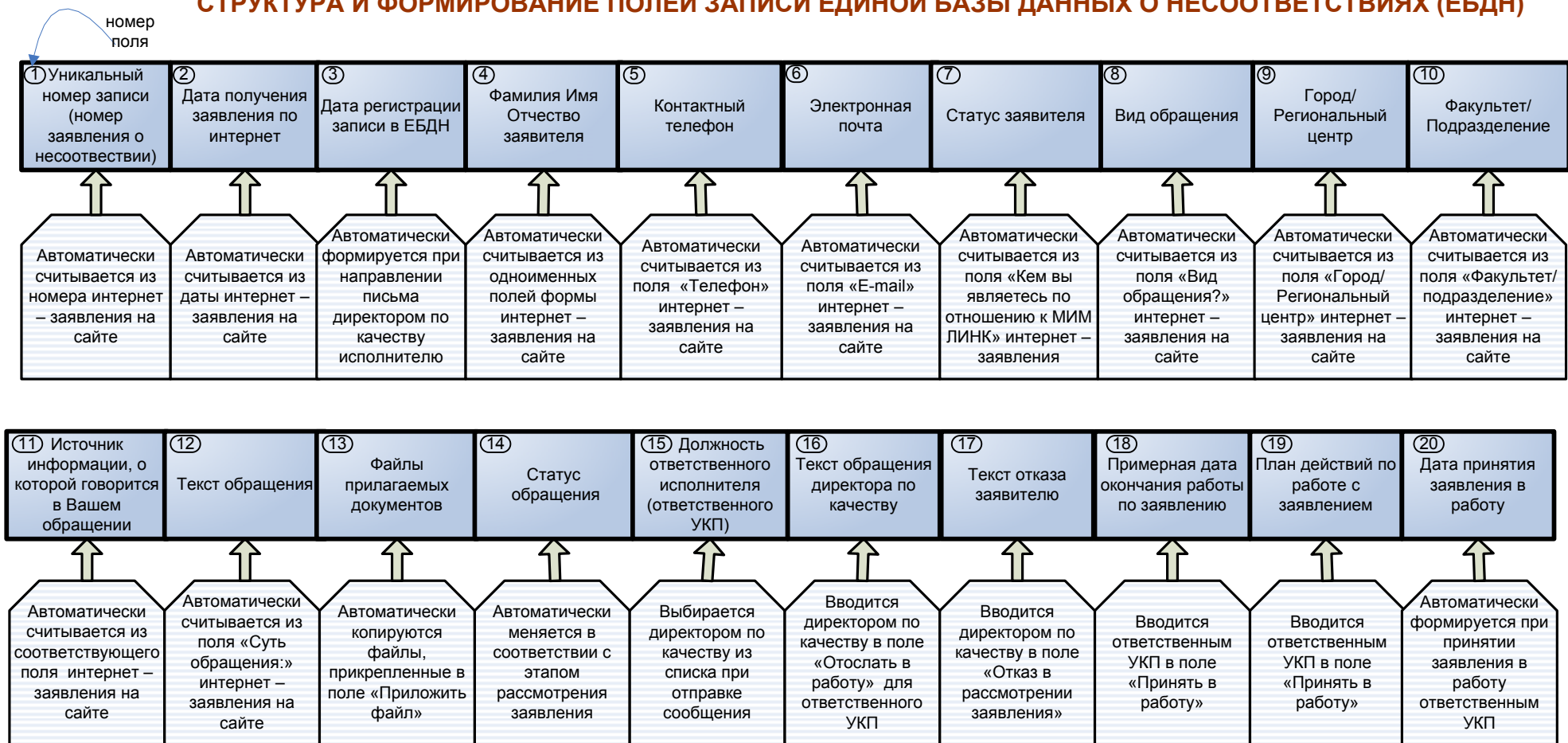
НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

Приложение Д.  
Структура полей записи в Единой базе данных о несоответствиях

**СТРУКТУРА И ФОРМИРОВАНИЕ ПОЛЕЙ ЗАПИСИ ЕДИНОЙ БАЗЫ ДАННЫХ О НЕСООТВЕТСТВИЯХ (ЕБДН)**



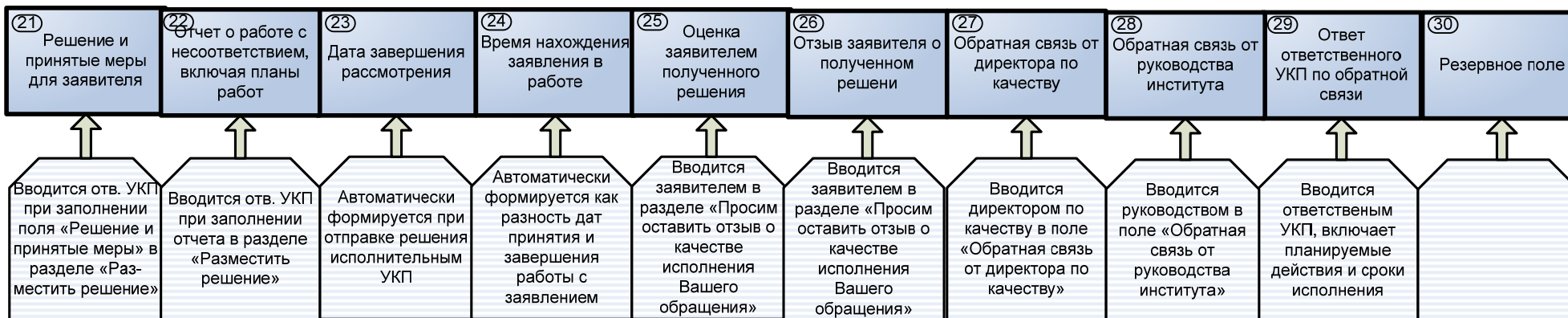


НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

### СТРУКТУРА И ФОРМИРОВАНИЕ ПОЛЕЙ ЗАПИСИ ЕДИНОЙ БАЗЫ ДАННЫХ О НЕСООТВЕТСТВИЯХ (ЕБДН)





**Приложение Е.**


**Инструкция по заполнению формы «Отчет о работе с несоответствием»  
(ЛИНК-СК-ДП-8.2-01-11\_И-01)**


Приведенная ниже форма заполняется ответственным УКП в электронном виде на сайте quality (<http://quality.ou-link.ru/>) и одновременно записывается в ЕБДН. Фактически форма является отчетом уполномоченного по качеству в подразделении, являющегося ответственным за рассмотрение заявления, о проделанной работе.

1. В поле 1 указывается дата составления отчета (заполняется автоматически).
2. В поле 2 указывается фамилия имя отчество заявителя, заявление которого рассматривается ответственным УКП (заполняется автоматически).
3. В поле 3 и 4 вводится номер рассматриваемого заявления (заполняется автоматически).
4. В поле 4 вводится дата рассматриваемого заявления (заполняется автоматически).
5. В поле 5 ответственный УКП вносит номер и название процесса в соответствии с информацией таблицы в Приложении А. Данная информация сообщается ему в письме о получении заявления от директора по качеству.
6. В поле 6 указывается фамилия имя отчество ответственного УКП по рассмотрению заявления о несоответствии (заполняется автоматически).
7. В поле 7 необходимо указать имеющуюся документацию по процессу или указать «документация отсутствует», если в подразделении нет никаких документов, регламентирующих данный процесс.
8. В случае привлечения к работе экспертов, в поле 8 приводятся их фамилии имена и отчества.

Раздел «Данные о несоответствии» является одним из основных разделов, который ответственный УКП должен заполнить следующим образом.

9. В поле 9 необходимо привести краткое описание несоответствия с позиции ответственного УКП.
10. В поле 10 ответственный УКП должен кратко изложить свои доводы по обоснованности или необоснованности заявления.
11. Поле 11 характеризует наличие соответствующей нормативной документации в подразделении, которая регламентирует процесс, по которому получено заявление о несоответствии. В случае, если такая документация в подразделении есть, то надо указать пункты, которые нарушены, или пункты, которые выполнены в полном соответствии с документацией, но тем не менее послужили причиной для написания заявления.
12. В поле 12 ответственный УКП должен сформулировать причины, которые привели к несоответствию и написанию заявления потребителя (заинтересованного лица).
13. В соответствующих полях раздела 13 указываются планируемые и осуществленные корректирующие и предупреждающие действия.
14. В полях раздела 14 указываются планируемые или осуществленные мероприятия по доработке документации системы качества необходимые в связи с рассмотрением заявления.
15. В раздел 15 приводится список документов, которые были получены и использованы при рассмотрении заявления. **Эти документы в электронном виде прикрепляются к отчету.**

	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	Документированная процедура «Управление несоответствиями»
	ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

	Дата составления отчета:	<b>1</b>	
	Заявитель (ФИО):	<b>2</b>	
	Номер заявления:	<b>3</b>	
	Дата заявления:	<b>4</b>	
Процесс (название):		<b>5</b>	
Ответственный УКП (ФИО):		<b>6</b>	
Перечень имеющейся документации по процессу:		<b>7</b>	
Эксперты: <указать ФИО экспертов, которые привлекались к работе по рассмотрению заявления>		<b>8</b>	
<b>Данные о несоответствии</b>			
Краткое описание несоответствия: <кратко сформулировать несоответствие>		<b>9</b>	
Обоснованность заявления: <кратко сформулировать обоснованность или необоснованность заявления в случае отказ в рассмотрении >		<b>10</b>	
Нарушено / не нарушено требование: <дать ссылку на документ системы качества, требование которого было нарушено или не нарушено в случае отказа в рассмотрении>		<b>11</b>	
Причина несоответствия: < кратко сформулировать предполагаемую причину несоответствия>		<b>12</b>	
<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>			
<b>Действие</b>	<b>Исполнитель</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Отметка о выполнении</b>
<b>Разработка/доработка регламентирующей документации системы качества</b>			<b>14</b>
<b>Действие</b>	<b>Исполнитель</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Отметка о выполнении</b>
<b>Список прилагаемых документов в электронном виде</b>			<b>15</b>
Документы: < привести список документов в электронном виде, прилагаемых к отчету>			



## Приложение Ж. Термины и определения, используемые в ДП

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

**Аудит (проверка)** – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств проверки и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки.

**Документированная процедура (ДП)** – документированный установленный способ осуществления деятельности или выполнения определенной работы (процесса).

**Информационная карта процесса (ИКП)** – формализованное описание свойств, характеристик и функций объекта. ИКП дает статическое описание процесса и содержит атрибуты его менеджмента: планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса

**Корректирующие действия** – действия, предпринятые для устранения обнаруженного несоответствия.

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Предупреждающие действия** – действия, предпринятые для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуации.

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

**Рекламация** - заявление, содержащее обоснованную претензию по поводу недоброкачественного товара/услуги или ненадлежащего исполнения одной из сторон договора

**Руководитель процесса** или иначе **владелец процесса** — должностное лицо ОУ, назначенное приказом ректора (руководителя) ОУ, которое несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах — планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса — и обладает полномочиями:

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

**Удовлетворенность заинтересованных лиц (сторон)** – восприятие заинтересованными лицами степени выполнения их требований и потребностей.



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Документированная процедура «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11

6 Лист ознакомления

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дата	Роспись
1	Голубкин В.Н.	Проректор по научной работе		
2	Грабовская А.Т.	Директор Московского филиала МИМ ЛИНК		
3	Григорьев М.И.	Декан факультета «Менеджмент» (очное отделение), директор Жуковского филиала МИМ ЛИНК		
4	Дубровин А.А.	Директор департамента по маркетингу		
5	Зарудняя Е.В.	Декан факультета лингвистики		
6	Лютлова Т.В.	Проректор по международным программам		
7	Орехов В.Д.	Декан факультета профессиональной переподготовки		
8	Сазонов А.П.	Директор департамента по работе с регионами		
9	Сергев С.А.	Проректор по учебной работе		
10	Шуинов А.В.	Проректор по международным связям		
11	Щенникова О.Л.	Декан факультета «Менеджмент» (заочное отделение)		
12	Бадалян М.А.	Студент факультета менеджмента		
13	Сиротин Д.В.	Студент факультета лингвистики		
14				
14				
16				
17				
18				
19				
20				



