

Федеральное агентство по образованию

---

Санкт-Петербургский государственный электротехнический  
университет «ЛЭТИ»

---

# **Руководство по качеству**

Санкт-Петербург  
Издательство СПбГЭТУ «ЛЭТИ»  
2006

Настоящий документ подготовлен в рамках Федеральной целевой программы развития образования на 2006 г. по государственному контракту от 19.08.2006 г. № П–178 по проекту «Апробация, доработка и внедрение в образовательных учреждениях ВПО типовой модели системы качества образовательного учреждения».

*Авторский коллектив:*

Азарьева В. В., Круглов В. И., Соболев В. С., Степанов И. В.,  
Степанов С. А., Ященко В. В.

Авторский коллектив выражает признательность за помощь в доработке документа:

Айзенштадту А. М. (АГТУ), Барзуту В. М. (АГТУ), Боровикову Ю. С. (ТПУ),  
Волкогону В. А. (КМРК), Вороновой Н. П. (Ю-РГУЭС), Горленко О. А. (БГТУ),  
Григорьеву В. М. (МИСИС), Гурову В. С. (РГРУ), Катанаевой М. А. (СГТУ),  
Клочкову А. Я. (РГРУ), Коровкину М. В. (ТПУ), Левшиной В. В. (СГТУ),  
Миловой В. М. (НИЯК), Михайлову Н. Н. (БелГУ), Могильницкому С. Б. (ТПУ),  
Овсянниковой Г. Л. (ВГУЭС), Прокопову Н. И. (МГАТХТ им. М. В. Ломоносова),  
Просвириной М. Е. (МГТУ «Станкин»), Ревину С. А. (КМРК),  
Соловьеву В. П. (МИСИС), Яковлеву Е. В. (ЧГИ)

Эмблема организации	<Ведомственная принадлежность образовательного учреждения>
	<Наименование образовательного учреждения>
	<b>Система качества образовательного учреждения</b>
<b>РК–2006</b>	Руководство по качеству

**Утверждаю**  
**Руководитель**  
**образовательного учреждения**  
\_\_\_\_\_ **И. О. Ф.**  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

**Система качества**

**<Наименование ОУ>**

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

**РК–2006**

**Версия 1.0**

**Дата введения: <Дата введения документа>**

**Согласовано**  
**Ответственный представитель**  
**руководства по качеству**  
\_\_\_\_\_ **И. О. Ф.**  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Город \_\_\_\_\_ 200x

	Должность	Фамилия/подпись	Дата
Разработал	<Руководитель службы качества>		
Версия: 1.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: дд.мм.гггг, чч.мм		Стр. 1 из 46

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## Содержание документа

Сокращения и обозначения, используемые в документе .....	4
Введение .....	5
1. Сведения об образовательном учреждении .....	6
2. Область распространения системы качества .....	7
3. Нормативные ссылки .....	7
4. Система качества ОУ .....	8
4.1. Модель СК ОУ .....	8
4.2. Процессы и виды деятельности в СК ОУ .....	9
4.3. Менеджмент процессов в системе качества .....	11
4.4. Документация системы качества ОУ .....	13
4.4.1. Структура и назначение документации СК ОУ .....	13
4.4.2. Управление документацией СК ОУ .....	13
4.4.3. Управление записями и данными по качеству .....	14
5. Деятельность руководства в системе качества .....	15
5.1. Ответственность руководства ОУ .....	15
5.2. Ориентация на заинтересованные стороны .....	16
5.3. Политика области качества .....	17
5.4. Планирование .....	18
5.4.1. Цели в области качества .....	18
5.4.2. Планирование СК ОУ .....	18
5.5. Ответственность, полномочия и информирование .....	19
5.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей .....	10
5.5.1.1. Представитель руководства в области качества .....	19
5.5.1.2. Руководители процессов СК ОУ .....	20
5.5.1.3. Внутреннее информирование .....	20
5.6. Анализ СК руководством ОУ .....	21
5.6.1. Отчет уполномоченного по качеству .....	21
5.6.2. Деятельность руководства по анализу СК ОУ .....	21
6. Менеджмент основных процессов СК ОУ1 .....	22
6.1. Процессы, связанные с потребителями ОУ .....	22
6.1.1. Процесс 2.1* «Маркетинг» .....	22
6.1.2. Управление образовательными программами и квалификациями .....	23
6.1.2.1. Процесс 2.2* «Проектирование и разработка образовательных программ» .....	23

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

6.1.2.2. Процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования» .....	23
6.2. Процессы создания ценности для потребителей ОУ .....	24
6.2.1. Процесс 2.3 «Довузовская подготовка» .....	24
6.2.2. Процесс 2.4* «Прием студентов» .....	24
6.2.3. Процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ» .....	24
6.2.4. Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования» .....	25
6.2.5. Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации» ....	25
6.2.6. Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми» .....	25
6.2.6. Процесс 2.10 «Научные исследования и разработки» .....	25
6.2.7. Процесс 2.11 «Инновационная деятельность» .....	26
6.2.8. Процесс 2.12 «Международная деятельность» .....	26
7. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК ОУ ...	27
7.1. Процесс 3.1* «Управление персоналом» .....	27
7.2. Процесс 3.2* «Управление образовательной средой» .....	27
7.3. Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность» .....	27
7.4. Процесс 3.4* «Библиотечное и информационное обслуживание» .....	28
7.5. Процесс 3.5 «Управление информационной средой» .....	28
7.6. Процесс 3.10 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ» .....	28
7.7. Процесс 3.6* «Управление закупками» .....	29
7.8. Процесс 3.7* «Управление инфраструктурой» .....	29
7.9. Процесс 3.8 «Управление производственной средой» .....	29
7.10. Процесс 3.9 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности» .....	30
8. Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению .....	30
8.1. Мониторинг, измерение и анализ .....	30
8.1.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон ОУ .....	30
8.1.2. Внутренние проверки (аудиты) СК ОУ .....	31
8.1.3. Измерение и анализ характеристик процессов системы ОУ .....	32
8.1.4. Измерение и анализ характеристик образовательных услуг .....	33

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

8.1.5. Самооценка в сравнении с другими ОУ .....	33
8.2. Управление несоответствиями .....	34
8.3. Улучшения .....	34
8.3.1. Планируемые улучшения СК ОУ .....	34
8.3.2. Корректирующие и предупреждающие действия .....	35
9. Информирование общества .....	35
9.1. Общественная роль ОУ .....	35
9.2. Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки .....	36
9.3. Публикации о достижениях выпускников и студентов ОУ .....	36
9.4. Публикации о планах и достижениях ОУ .....	36
Приложение А. Состав и назначение документации СК ОУ .....	37
Приложение Б. Структура управления системой качества ОУ .....	40
Приложение В. Перечень информационных карт процессов СК ОУ ..	44
Приложение Г. Перечень документированных процедур СК ОУ .....	44
Приложение Д. Перечень форм СК ОУ .....	45
Лист регистрации изменений .....	46

## **Сокращения и обозначения, используемые в документе**

- **Термин** – термин, описание которого приведено в словаре (см. нормативные ссылки).
- *Курсив*, <курсив> – необязательный фрагмент или раздел документа, который разрабатывается ОУ самостоятельно.
- ENQA – Европейская ассоциация гарантий качества в высшем образовании.
- ГОСТ – государственный стандарт.
- ДП – документированная процедура.
- ИК – информационная карта процесса.
- КД – корректирующие действия.
- ОУ – образовательное учреждение.
- ПД – предупреждающие действия.
- РК – руководство по качеству.
- СК – система качества.
- ТМ – типовая модель системы качества.
- УК – уполномоченный по качеству.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## Введение

Настоящий документ представляет собой проект руководства по качеству образовательного учреждения (ОУ) и предназначено для разработки системы качества образовательного учреждения на основе типовой модели (ТМ).

Документ устанавливает основные требования к системе качества ОУ и носит рекомендательный характер. Требования к системе качества ОУ, а также к составу и структуре документации системы качества (СК), приведенные в настоящем документе могут быть дополнены, уточнены и изменены при разработке и внедрении СК в конкретном образовательном учреждении.

Настоящий документ разработан на основе следующих документов:

1. «Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования в европейском регионе» ENQA (далее – «Стандарты и директивы ENQA»).
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2001 «Системы менеджмента качества. Требования» (ИСО 9001:2000).

Вступление России в Болонский процесс накладывает требования на национальную систему гарантии качества образования и на внутренние механизмы гарантий качества ОУ, реализуемые СК ОУ. Эти требования в настоящий момент определяются «Стандартами и директивами ENQA» и рассматриваются, как базовые требования к СК ОУ.

В структуре **типовой модели системы качества ОУ** учитывается положительный опыт моделей систем качества, определяемых международным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001–2001 «Системы менеджмента качества. Требования». Это позволит ОУ при желании осуществлять сертификацию системы качества на соответствие этим стандартам.

Из совокупности процессов системы качества выделен ряд процессов, которые образуют инвариантное ядро ТМ. В табл. 4.1, и далее в тексте документа, номера процессов, входящих в инвариантное ядро ТМ, отмечены звездочками.

К инвариантному ядру типовой модели СК ОУ также относится:

- деятельность руководства в СК ОУ (раздел 1 табл. 4.1);
- деятельность по измерению, анализу и улучшению в рамках основных и обеспечивающих процессов (раздел 4 табл. 4.1).

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

Деятельность и процессы, входящие в инвариантное ядро типовой модели, подлежат обязательной проверке при оценке выполнения в ОУ показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

При внедрении системы качества в ОУ допускается дополнение и уточнение типового реестра процессов и видов деятельности ОУ. Основной целью изменения реестра является обеспечение (повышение) гарантии качества результатов для различных видов деятельности ОУ. При определении состава процессов и видов деятельности ОУ, а также выборе форм управления различными видами деятельности следует руководствоваться традициями ОУ и учитывать специфические особенности его функционирования.

Термины, использованные в настоящем документе, трактуются в соответствии с кратким терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования (версии 2006 г.).

## **1. Сведения об образовательном учреждении**

Государственное <(негосударственное)> образовательное учреждение высшего <(среднего)> профессионального образования «*Наименование образовательного учреждения*» основано в XXXX году.

<Краткая справка об образовательном учреждении – не более 1 страницы>

В XXXX году *Образовательное учреждение* (далее ОУ) переименовано в «*Новое наименование*».

В настоящее время в состав ОУ входят *N* факультетов, *M* институтов, *K* филиалов, технопарк и <указываются другие структурные подразделения ОУ>.

<Далее приводится информация о состоянии и основных этапах развития системы качества ОУ – не более 1 страницы>

В XXXX году в ОУ внедрена система качества соответствующая требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001. В XXXX году ОУ

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

прошло сертификацию в системе ГОСТ Р на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001/ИСО 9001–2000.

В 200х году ОУ доработало систему качества ОУ с учетом требований «Типовой модели системы качества образовательного учреждения».

*В 200х году ОУ прошло процедуру государственной аккредитации. При проверке выполнения ОУ показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования» система качества была аттестована и внесена в реестр аттестованных систем качества Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ.*

## 2. Область распространения системы качества

Система качества (СК) распространяется:

- на образовательную деятельность ОУ;
- научную деятельность ОУ;
- иные виды деятельности (<приводится перечисление соответствующих видов деятельности>), определяемые Уставом ОУ.

В ОУ отсутствует деятельность, связанная с выполнением следующих требований ГОСТ Р ИСО 9001–2001: <приводится перечень соответствующих пунктов стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001, требования которых не рассматриваются в рамках системы качества ОУ>.

## 3. Нормативные ссылки

- Закон Российской Федерации «Об образовании» от 13 января 1996 года № 12-ФЗ с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон Российской Федерации «О высшем и послевузовском образовании» от 22 августа 1996 г. № 125–ФЗ (с изменениями и дополнениями).
- Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).
- Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования.
- ГОСТ Р ИСО 9001–2001 «Системы менеджмента качества. Требования (ИСО 9001–2000)».

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

- ГОСТ Р ИСО 9000–2001 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь (ИСО 9000:2000)».
- ГОСТ Р ИСО 9004–2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности (ИСО 9004:2000)».

## 4. Система качества ОУ

### 4.1. Модель СК ОУ

Модель системы качества ОУ, приведенная на рис. 4.1, основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантии качества. Приведенная на рис. 4.1 модель охватывает все основные требования «Стандартов и директив ENQA» и ISO 9001, не детализируя их (в скобках указаны номера стандартов ENQA, относящихся к соответствующему разделу модели системы качества).

Реализованная модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной и иных видов деятельности ОУ.

В том случае, когда положения типовой модели системы качества ОУ затрагивают области, которые регламентируются требованиями го-

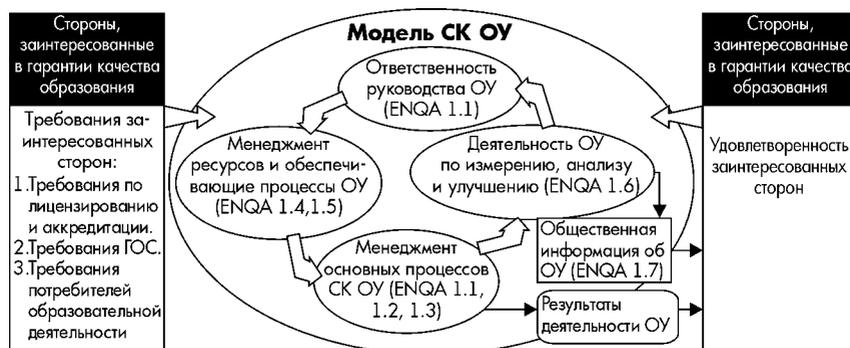


Рис. 4.1. Модель системы качества ОУ

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

сударственных образовательных стандартов (ГОС), органов лицензирования и аккредитации, образовательное учреждение должно гарантировать, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют и доступны для независимой экспертизы.

Типовая модель системы качества ОУ включает следующие разделы, устанавливающие требования к системе качества в ОУ:

- раздел 4 «Система качества ОУ»;
- раздел 5 «Деятельность руководства в системе качества»;
- раздел 6 «Менеджмент основных процессов системы качества ОУ»;
- раздел 7 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы системы качества ОУ»;
- раздел 8 «Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению»;
- раздел 9 «Информирование общества».

## 4.2. Процессы и виды деятельности в СК ОУ

В СК ОУ могут применяться следующие формы управления деятельностью:

- **организационно-распорядительная**;
- **функциональная**;
- процессная;
- проектная.

Состав процессов системы качества на текущий период определяется на основании:

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

При развертывании стратегии, определении целей в области качества и процессов для их реализации, используются соответствующие инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Реестр процессов и видов деятельности системы качества ОУ приведен в табл. 4.1. Описание основных и обеспечивающих процессов системы качества ОУ приведено в разделах 6 и 7.

Сведения об ответственности и деятельности руководства в системе качества ОУ приведены в разделе 5 «Деятельность руководства».

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

Таблица 4.1

Реестр процессов и видов деятельности в рамках СК ОУ

<b>1.</b>	<b>Деятельность руководства в СК ОУ</b>
1.1.	Стратегия, политика и цели в области качества
1.2.	Планирование и развитие СК ОУ
1.3.	Распределение ответственности и полномочий
1.4.	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
1.5.	Анализ СК ОУ со стороны руководства
1.6.	Информирование общества
1.7.	Финансирование СК ОУ
<b>2.</b>	<b>Основные процессы СК ОУ</b>
2.1*.	Маркетинг
2.2*.	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3.	Довузовская подготовка
2.4*.	Прием студентов
2.5*.	Реализация основных образовательных программ
2.6*.	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися
2.7.	Проектирование программ дополнительного образования
2.8.	Реализация программ дополнительного образования
2.9.	Подготовка кадров высшей квалификации
2.10*.	Научные исследования и разработки
2.11.	Инновационная деятельность
2.12.	Международная деятельность
<b>3.</b>	<b>Обеспечивающие процессы СК ОУ</b>
3.1*.	Управление персоналом
3.2*.	Управление образовательной средой
3.3.	Редакционно-издательская деятельность
3.4*.	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5.	Управление информационной средой
3.6*.	Управление закупками
3.7*.	Управление инфраструктурой
3.8.	Управление производственной средой
3.9.	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.10.	Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ
<b>4.</b>	<b>Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов</b>
4.1.	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2.	Управление несоответствиями
4.3.	Улучшение процессов

Примечание. Процессы, отмеченные звездочкой и все виды деятельности, указанные в разделах 1 и 4 таблицы, входят в инвариантное ядро типо-

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

вой модели и подлежат проверке при оценке выполнения показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

Сведения о процессах системы качества ОУ приведены в следующих разделах типовой модели:

- раздел 6 «Менеджмент основных процессов СК ОУ»;
- раздел 7 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК ОУ».

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов СК ОУ. Указанные виды деятельности описаны в разделе 8 «Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению».

В структуре процессов СК выделен ряд процессов, которые образуют инвариантное ядро типовой модели (ТМ). В табл. 4.1 и далее в тексте документа процессы и виды деятельности, входящие в инвариантное ядро ТМ, отмечены звездочками.

К инвариантному ядру типовой модели СК ОУ также относится:

- деятельность руководства в СК ОУ (раздел 1 табл. 4.1);
- деятельность по измерению, анализу и улучшению в рамках основных и обеспечивающих процессов (раздел 4 табл. 4.1).

Деятельность и процессы, входящие в инвариантное ядро типовой модели, подлежат обязательной проверке при оценке выполнения в ОУ показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

### 4.3. Менеджмент процессов в системе качества

В типовой модели СК ОУ **менеджмент процесса** интерпретируется в соответствии с «Кратким терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования» и включает:

- **планирование качества** процесса;
- **управление качеством** процесса;
- **обеспечение качества** процесса;
- **улучшение качества** процесса;
- **оценку качества** процесса.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

Планирование основных процессов ОУ ведется на основе стратегии развития СК (см. разделы 5.3, 5.4) с использованием инструментов менеджмента качества.

Для каждого процесса СК разрабатывается и регулярно обновляется **информационная карта процесса**, в которой отражаются:

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами СК ОУ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей процесса (приложение А к информационной карте процесса);
- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов (приложение А к информационной карте процесса);
- планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов (приложение Б к информационной карте процесса).

Результаты планирования процесса фиксируются и вносятся в приложения А и Б к информационной карте процесса. Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.

**Управление процессом** для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

**Обеспечение качества** процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в информационной карте процесса.

Информация о мероприятиях и проектах по **улучшению качества** процесса, а также о результатах улучшений содержатся в виде приложений к информационным картам процессов

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

**Оценка качества** процесса — осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка уровня зрелости).

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов системы качества ОУ описано в разделе 5.5.1 «Распределение ответственности и полномочий в системе качества ОУ».

Правила документирования процессов определены в разделе 4.4 «Документация СК ОУ»

## **4.4. Документация системы качества ОУ**

### **4.4.1. Структура и назначение документации системы качества ОУ**

Состав и назначение документации типовой модели системы качества представлена в приложении А к настоящему документу.

В руководстве по качеству (РК) приведена политика высшего руководства ОУ в области качества. Информация о целях в области качества содержится в информационных картах процессов.

Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК, информационные карты процессов (ИК), документированные процедуры (ДП), должностные и рабочие инструкции (ДИ и РИ), приложения и другие документы СК ОУ. Аналогичным образом (за счет ссылок) осуществляется привязка к СК любых других документов ОУ, имеющих статус действующих документов.

Каждый процесс описывается с помощью комплекта документов СК разного уровня, при этом могут использоваться следующие документы:

- информационная карта (ИК);
- документированные процедуры (ДП);
- должностные и рабочие инструкции;
- записи и данные.

### **4.4.2. Управление документацией СК ОУ**

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП–4.4.2 «Управление документацией» и предусматривает следующие этапы:

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

1. Для внутренних документов:
  - разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
  - формирование и хранение контрольного экземпляра;
  - формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
  - внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
  - формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
  - рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
  - введение документа в практику работы персонала;
  - изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.
2. Для внешних документов:
  - закупку необходимой документации или запрос ее у потребителя услуг;
  - регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
  - ознакомление персонала с документами;
  - регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;
  - идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;
  - ознакомление персонала с изменениями.

#### **4.4.3. Управление записями и данными по качеству**

Управление записями и данными по качеству определено в ДП–4.4.3 «Порядок управление записями и данными о качестве», которая устанавливает:

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

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

В записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности ОУ:

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

## 5. Деятельность руководства в системе качества

### 5.1. Ответственность руководства ОУ

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

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности ОУ, его достижениях и планах развития (см. раздел 9);
- обеспечение понимания всеми сотрудниками ОУ требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;
- разработка и реализация политики ОУ в области качества;
- определение для подразделений ОУ и процессов системы качества ОУ целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры ОУ, наиболее отвечающей стоящим перед ОУ целям;

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СК;
- поддержание компетентности персонала ОУ, гарантирующей качество высшего образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СК ОУ.

Основные виды деятельности руководства ОУ в СК указаны в части 1 табл. 4.1.

Ответственность руководства ОУ в системе качества включает:

1. Формирование и реализацию политики и целей ОУ в области качества (см. раздел 5.3 «Политика в области качества»).
2. Планирование и развитие системы качества (см. раздел 5.4 «Планирование»).
3. Распределение прав, ответственности и обязанностей персонала ОУ (см. раздел 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей в СК ОУ»).
4. Подготовку ОУ к лицензированию и аккредитации.
5. Анализ и оценку результативности и эффективности системы качества со стороны руководства.
6. Информирование общества (см. раздел 9 «Информирование общества»).
7. Обеспечение финансирования СК ОУ.

## 5.2. Ориентация на заинтересованные стороны

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- студенты и их семьи;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых ОУ, в системе качества осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг».

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

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

### 5.3. Политика области качества

Политика ОУ в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонент:

- стратегии, зафиксированной в стратегическом плане развития;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей ОУ и других заинтересованных сторон;
- «Стандартов и директив ENQA»;
- информации о результатах функционировании системы качества ОУ за предыдущие периоды.

Высшее руководство ОУ формулирует **миссию, видение и ценности** ОУ и также разрабатывает стратегию развития, которая отражает все виды деятельности ОУ. На ее основе стратегии развития ОУ разрабатывается стратегия ОУ в области качества, и формулируется политика ОУ в области качества:

- **Миссия ОУ:** <приводится описание миссии ОУ>.
- **Видение ОУ:** <приводится описание видения ОУ>.
- **Ценности ОУ:** <приводится описание ценностей ОУ>.
- **Политика и цели ОУ:** <приводится политика и цели ОУ в области качества>.

Стратегия и политика ОУ в области качества обсуждается с руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий сотрудников ОУ, обучающихся, партнеров ОУ и иных заинтересованных сторон.

При развертывании стратегии и определении целей в области качества и процессов для их реализации используется инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Миссия, видение и политика ОУ в области качества доводятся до сведения всех сотрудников ОУ, его партнеров и иных заинтересованных сторон.

Политика ОУ в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещается на сайте университета, на информационных стендах на территории ОУ и в иных удобных для обозрения местах ОУ.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## 5.4. Планирование

### 5.4.1. Цели в области качества

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

Руководство ОУ согласовывает проекты целей с руководителями процессов и подразделений.

Информация обо всех показателях достижения согласованных **целей в области качества** содержится в приложениях к **информационным картам процессов**.

### 5.4.2. Планирование системы качества ОУ

В контексте типовой модели системы качества ОУ под планированием системы качества понимается разработка и внедрение системы качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

Вследствие этого, принята и реализована следующая логика создания СК ОУ:

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

**Примечание.** Применение процессного подхода целесообразно только в том случае, если были определены требования потребителя и сформулированы соответствующие им **цели в области качества** и показатели достижения этих целей. В случае, когда не удастся сформулировать цели в области качества и адекватные им измеряемые показатели, но соответствующие виды деятельности имеют существенное значение для СК ОУ, то реализуется не процессная, а **функциональная** и/или **организационно-распорядительная** форма управления.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## 5.5. Ответственность, полномочия и информирование

### 5.5.1. Распределение прав, ответственности и обязанностей

Структура управления СК ОУ приведена в приложении Б.

Ответственность, права и обязанности персонала ОУ определены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию системы качества ОУ.

#### 5.5.1.1. Представитель руководства в области качества

Приказом руководителя ОУ из состава руководства назначается представитель (уполномоченный) руководства в области качества, при этом на него возлагается следующая **ответственность**:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СК процессов;
- организация и проведение внутренних аудитов в ОУ;
- анализ результативности СК;
- подготовка и представление руководству ОУ данных о функционировании СК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками ОУ.

Представитель руководства по качеству наделяется следующими

#### **полномочиями:**

- осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и/или СК
- организует взаимодействие высшего руководства ОУ с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;
- информирует руководство о функционировании системы качества, в том числе о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов;
- контролирует деятельность руководителей процессов по результатам:
  - ♦ сбора и анализа записей и данных о процессе;
  - ♦ управления несоответствиями;
  - ♦ мероприятий (планируемых, корректирующих и предупреждающих), выполняемых в рамках процессов.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

### 5.5.1.2. Руководители процессов системы качества ОУ

Руководители процессов назначаются распоряжением руководителя ОУ, о чем есть соответствующие записи (приказ, распоряжение, утвержденная матрица ответственности).

Руководитель процесса **уполномочен**:

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

Руководитель процесса несет **ответственность** за менеджмент процесса во всех его аспектах — планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку процесса.

### 5.5.1.3. Внутреннее информирование

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам ОУ в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки системы качества ОУ.

Оперативно информация о функционировании системы качества ОУ может выноситься на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов.

Представитель руководства по качеству, руководители подразделений и руководители процессов СК ОУ информируют остальной персонал ОУ о состоянии и развитии системы качества ОУ на совещаниях подразделений, которые проводятся с установленной периодичностью.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## 5.6. Анализ СК руководством ОУ

### 5.6.1. Отчет уполномоченного по качеству

Представитель (уполномоченный) руководства по качеству с установленной периодичностью готовит и составляет отчет по результатам функционирования системы качества, с оценкой ее результативности и достижения установленных целей ОУ в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о системе качества (см. раздел 8 «Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению»).

Отчет представителя руководства по качеству оформляется по форме Ф–5.6–02 и содержит информацию:

- об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики.
- о внутренних аудитах;
- данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках ОУ, а также данные о результативности и эффективности процессов системы качества ОУ;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
- об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- а также, предложения по внесению изменений в СК ОУ.

Отчет представляется высшему руководству ОУ, доводится до сведения персонала ОУ, обучаемых и иных заинтересованных сторон. Отчет представителя руководства по качеству обсуждается и утверждается в соответствии с установленным в ОУ порядком.

### 5.6.2. Деятельность руководства по анализу СК ОУ

На основе отчета представителя руководства по качеству (форма Ф–5.6–02) высшее руководство ОУ с установленной периодичностью дает оценку результативности и эффективности системы качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели ОУ в области качества и планируемые ресурсы.

Результаты проведения таких оценок представляются в отчете «Оценка СК высшим руководством ОУ» (форма Ф–5.6–01) и доводятся до руководителей процессов СК, сотрудников ОУ и иных заинтересованных сторон.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## 6. Менеджмент основных процессов СК ОУ<sup>1</sup>

### 6.1. Процессы, связанные с потребителями ОУ

#### 6.1.1. Процесс 2.1\* «Маркетинг»

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

В качестве внешних заинтересованных сторон выступают:

- государство и общество;
- абитуриенты и члены их семей;
- предприятия и организации-партнеры;
- предприятия-работодатели.

В качестве внутренних потребителей ОУ (внутренние заинтересованные стороны) выступают:

- обучаемые;
- все категории персонала ОУ;
- процессы и функциональные подразделения ОУ.

В рамках процесса 2.1 «Маркетинг» реализуется:

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
- информирование о программах и продуктах ОУ и формирование спроса на результаты деятельности ОУ;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа ОУ, позиционирования его на рынке образовательных услуг и научной продукции;
- разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СК ОУ.

<sup>1</sup> Процессы, номера которых помечены звездочками, входят в инвариантное ядро типовой модели и подлежат проверке при оценке выполнения показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

- информационная карта процесса ИК–2.1–2006 «Взаимодействие с потребителями»;
- документированная процедура ДП–6.1–01 «Взаимодействие с потребителями и анализ результатов деятельности СК ОУ».

## **6.1.2. Управление образовательными программами и квалификациями**

### **6.1.2.1. Процесс 2.2\* «Проектирование и разработка образовательных программ»**

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.4 «Реализация основных образовательных программ».

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям).

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.2–2006 «Проектирование и разработка образовательных программ».

### **6.1.2.2. Процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования»**

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.8 «Реализация программ дополнительного образования» и процесса 2.3 «Довузовская подготовка» (в части реализации образовательных услуг).

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного образования, реализуемых в ОУ.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.7–2006 «Проектирование программ дополнительного образования».

## **6.2. Процессы создания ценности для потребителей ОУ**

### **6.2.1. Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»**

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.3–2006 «Довузовская подготовка».

### **6.2.2. Процесс 2.4\* «Прием студентов»**

Деятельность по отбору абитуриентов и зачислению студентов на образовательные программы высшего профессионального образования.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.4–2006 «Прием студентов».

### **6.2.3. Процесс 2.5\* «Реализация основных образовательных программ»**

Деятельность по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.5–2006 «Реализация основных образовательных программ».

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

#### **6.2.4. Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования»**

Деятельность по формированию у студентов дополнительных профессиональных компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.8–2006 «Реализация программ дополнительного образования».

#### **6.2.5. Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации»**

Деятельность ОУ по подготовке специалистов высшей квалификации — кандидатов и докторов наук.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.9–2006 «Подготовка кадров высшей квалификации».

#### **6.2.6. Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»**

Деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.6–2006 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».

#### **6.2.6. Процесс 2.10 «Научные исследования и разработки»**

Деятельность по проведению научных исследований образовательного учреждения в интересах внутренних (процессы и подразделения

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

организации) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.10–2006 «Научные исследования и разработки».

### **6.2.7. Процесс 2.11 «Инновационная деятельность»**

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.11–2006 «Инновационная деятельность».

### **6.2.8. Процесс 2.12 «Международная деятельность»**

Деятельность ОУ по налаживанию и развитию международных связей в области подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научно-технического и учебно-методического сотрудничества с зарубежными организациями, направленная:

- на утверждение бренда ОУ, повышение его конкурентоспособности на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников ОУ
- международного признания сертификатов (дипломов) и квалификаций, выдаваемых ОУ;
- обеспечение академической мобильности студентов и преподавательского состава.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–2.12–2006 «Международная деятельность».

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## **7. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК ОУ**

### **7.1. Процесс 3.1\* «Управление персоналом»**

Обеспечение всех видов деятельности образовательного учреждения квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.1–2006 «Управление персоналом»

### **7.2. Процесс 3.2\* «Управление образовательной средой»**

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.2–2006 «Управление образовательной средой».

### **7.3. Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»**

Деятельность университета по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований университета.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.3–2006 «Редакционно-издательская деятельность».

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## **7.4. Процесс 3.4\* «Библиотечное и информационное обслуживание»**

Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей образовательного учреждения в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.4–2006 «Библиотечное и информационное обслуживание».

## **7.5. Процесс 3.5 «Управление информационной средой»**

Деятельность, направленная на формирование и развитие корпоративной информационной среды ОУ, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Одной из основных функций процесса является интеграция всех информационных систем ОУ, направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов и повышения результативности и эффективности всех видов деятельности ОУ. В рамках процесса решается задача создания и развития информационной поддержки системы качества ОУ.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.5–2006 «Управление информационной средой».

## **7.6. Процесс 3.10 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ»**

Деятельность по оказанию обучаемым (студентам, аспирантам и докторантам) и сотрудникам университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.9–2006 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ».

### **7.7. Процесс 3.6\* «Управление закупками»**

Деятельность по обеспечению всех видов деятельности образовательного учреждения необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.5–2006 «Управление закупками».

### **7.8. Процесс 3.7\* «Управление инфраструктурой»**

Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры ОУ с целью создание условий деятельности студентов и сотрудников ОУ, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности ОУ: образовательную, научную и инновационную деятельность.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.6–2006 «Управление инфраструктурой».

### **7.9. Процесс 3.8 «Управление производственной средой»**

Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие производственной среды ОУ, а также обеспечение комфортных условий деятельности сотрудников ОУ.

Процесс 3.7 «Управление производственной средой ОУ» не включает процессы управления образовательной средой и информационной средой, которые выделяются в качестве самостоятельного процесса системы качества ОУ (см. разделы 7.2.1 и 7.5).

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.7–2006 «Управление производственной средой».

## **7.10. Процесс 3.9 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»**

Обеспечение безопасности жизнедеятельности — деятельность ОУ направленная:

- на обеспечение комфортных условий жизнедеятельности для сотрудников и обучаемых;
- создание условий деятельности исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в университете.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса ИК–3.8–2006 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».

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

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы качества ОУ. Особенности этой деятельности для каждого процесса указаны в их информационных картах.

### **8.1. Мониторинг, измерение и анализ**

#### **8.1.1. Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон ОУ**

В качестве основных заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают (см. также раздел 5.2, 6.1.1):

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

- студенты и их семьи;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование требований потребителей образовательных услуг в системе качества осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг». В рамках этого же процесса осуществляется измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в информационной карте этого процесса.

### 8.1.2. Внутренние проверки (аудиты) СК ОУ

Ежегодно представитель руководства в области качества составляет «Программу внутренних аудитов СК» (форма Ф–8.1.2–02) и представляет ее на утверждение высшему руководству ОУ.

В существенных, с точки зрения качества, случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителя;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях СК и т. п.

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства ОУ объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в СК деятельности требованиям «Стандартов и директив ENQA»;
- соответствие описанных в СК деятельности требованиям стандарта ИСО 9001–2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СК.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями ИСО 19011–2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» и состоит из трех основных этапов:

- подготовка аудита;
- проведение аудита;

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

- подготовка, утверждение и рассылка «Отчета по аудиту» (форма Ф–8.1.2–05).

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность. Аудиторы прошли подготовку с учетом требований ИСО 19011–2002.

Результаты внутренних проверок используется:

1. Уполномоченным по качеству при подготовке ежегодного отчета руководству ОУ.
2. Руководителями процессов:
  - при оценке эффективности и результативности процесса;
  - принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (документированная процедура ДП–8.3.2 «Корректирующие и предупреждающие действия»);
  - планировании мероприятий по улучшению процессов системы качества ОУ (документированная процедура ДП–5.4.2 «Планирование процессов системы качества ОУ»).

Последовательность проведения внутренних аудитов описана в документированной процедуре ДП–8.1.2 «Внутренние аудиты».

### **8.1.3. Измерение и анализ характеристик процессов системы ОУ**

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

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

Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволят осуществлять предупреждающие действия.

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе, а также статистических процедур или методов анализа являются рабочие инструкции по их применению, ссылки на которые содержатся в информационных картах процессов (приложение А к настоящему документу).

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

### 8.1.4. Измерение и анализ характеристик образовательных услуг

ОУ создает и развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг.

Целевые значения показателей и характеристик качества процессов, измеряемые показатели, методы их измерения и анализа указываются в приложениях Б и В информационных карт процессов, связанных с разработкой и реализацией в ОУ образовательных услуг:

- процесс 2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ» (ИК–2.2–2006);
- процесс 2.4 «Прием студентов» (ИК–2.4–2006);
- процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ» (ИК–2.5–2006);
- процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования» (ИК–2.7–2006);
- процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования» (ИК–2.8–2006);
- процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации» (ИК–2.2–2006).

### 8.1.5. Самооценка в сравнении с другими ОУ

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

ОУ принимает участие в общероссийских (премия Правительства РФ в области качества), региональных (региональные премии субъектов федерации в области качества) и ведомственных конкурсах (конкурс Министерства образования и науки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов») в области систем качества.

*<Приводится перечень иных документов, на основании которых может проводиться самооценка ОУ, а также приводятся документы, регламентирующие участие ОУ в конкурсах в области качества>.*

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## 8.2. Управление несоответствиями

Деятельность по управлению **несоответствиями** в ОУ регламентируется документированной процедурой ДП–8.2 «Управление несоответствиями».

В ОУ реализуется управление следующими видами несоответствий:

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

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. раздел 5.2, 6.1);
- взаимодействия с потребителями ОУ (см. раздел 6.1);
- внутренних проверок (см. раздел 8.1.2);
- по результатам самооценки ОУ (см. раздел 8.1.5);
- по результатам внешнего аудита ОУ в ходе лицензирования, аттестации и аккредитации

Перечень и виды возможных несоответствий устанавливается документированной процедурой ДП–8.2 «Управление несоответствиями».

## 8.3. Улучшения

### 8.3.1. Планируемые улучшения СК ОУ

Планирование улучшений системы ОУ реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики и целей в области качества и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего документа.

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов системы качества (раздел 4.2).

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

В рамках основных и обеспечивающих процессов системы качества ОУ разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов (см. раздел 6, 7, 8.1). Запланированные мероприятия по улучшению процессов отражаются в приложении Б к **информационной карте процесса**.

### **8.3.2. Корректирующие и предупреждающие действия**

При обнаружении **несоответствий** процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск **корректирующих** или **предупреждающих действий** в соответствии с документированной процедурой ДП–8.3.2 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Записи об этих действиях могут вноситься в приложение В «Корректирующие и предупреждающие действия» **информационной карты процессов**.

## **9. Информирование общества**

Ответственность за информирование общества ложится на руководство ОУ (см. раздел 5.1). Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления системы качества ОУ (см. приложение Б к настоящему документу).

### **9.1. Общественная роль ОУ**

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

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

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

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

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

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

## 9.3. Публикации о достижениях выпускников и студентов ОУ

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

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

## 9.4. Публикации о планах и достижениях ОУ

ОУ публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области научной, инновационной, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в ОУ.

Публикуемая информация может содержать описание научных и иных достижений обучаемых, отдельных сотрудников и коллективов (подразделений).

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

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## Приложения

- Приложение А. Состав и назначение документации СК ОУ.
- Приложение Б. Типовая организационная структура СК ОУ.
- Приложение В. Перечень информационных карт процессов СК ОУ.
- Приложение Г. Перечень документированных СК ОУ.
- Приложение Д. Перечень форм СК ОУ.
- <Далее по желанию указываются приложения, содержащие перечни иных документов (инструкции, регламенты, положения, шаблоны и формы документов и т. п.), регламентирующих деятельность в рамках системы качества ОУ>.

### Приложение А Состав и назначение документации СК ОУ

Назначение документа СК ОУ	Документация СК ОУ
Руководство по качеству	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей ОУ в области качества;</li> <li>• демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в ОУ системы качества;</li> <li>• определяет область применения СК ОУ; создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства ОУ, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества;</li> <li>• обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы; определяется структура и систему документации СК ОУ;</li> <li>• представляет собой справочное руководство по документации СК ОУ; гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала</li> </ul>	
Информационная карта процесса	
<p>Дает статическое описание процесса. Документирует атрибуты менеджмента процесса – планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса</p>	

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

Назначение документа СК ОУ	Документация СК ОУ
Разделы информационной карты процесса	
<b>Планирование процесса</b>	
Цели процесса в области качества	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Цели процесса»
Измерение и анализ процесса	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Метод измерения» и «Метод анализа»
Мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора»
Взаимодействия процесса (поставщики/потребители)	1. Раздел 2 «Результаты процесса и их потребители». 2. Раздел 3 «Внешние поставщики и входы процесса»
Ресурсы процесса	Раздел 5 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Требуемые ресурсы»
Документы управления процессом	Раздел 5 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Регламентирующая документация»
<b>Обеспечение процесса</b>	
Предоставление ресурсов для управления процессом	Раздел 5 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы»
Для достижения целевых значений показателей процесса	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Срок», «Ответственный»
<b>Управление процессом</b>	
Задание требований к значениям показателей процесса	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Целевые значения показателя на планируемый период»
Сбор и анализ данных о процессе	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Метод измерения», «Измеряемое значение» и «Единица измерения»
Управление процессом в соответствии с управляющей документацией	Раздел 5 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Регламентирующая документация»

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

Назначение документа СК ОУ	Документация СК ОУ
Проведение и регистрация корректирующих и предупреждающих мероприятий для выполнения требований к значениям показателей	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Фактор, влияющий на изменение показателя достижения цели», «Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора»
<b>Улучшение процесса</b>	
Задание целевых значений показателей процесса	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Целевые значения показателя на планируемый период»
Сбор и анализ данных о процессе	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Метод измерения», «Измеряемое значение» и «Единица измерения»
Реализация мероприятия для достижения целей целевых значений показателей процесса	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Срок», «Ответственный»
Проведение и регистрация корректирующих и предупреждающих мероприятий для достижения целевых значений показателей процесса	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Фактор, влияющий на изменение показателя достижения цели», «Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора»
<b>Документированная процедура</b>	
<p><b>Обеспечение протекания процесса в управляемых условиях.</b>  <b>Управляющая документированная процедура</b> – интерпретируется как динамическое описание процесса и определяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• согласованную последовательность работ в рамках процесса,</li> <li>• привлекаемые к работам ресурсы и участников – ответственных и исполнителей</li> </ul>	<p>В соответствии с положительным опытом моделей ИСО 9000, а также в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001–2001 помимо процедур управления процессами в документация СК ОУ реализованы также следующие процедуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ДП–4.2.2 «Управление документацией»;</li> <li>• ДП–4.2.3 «Управление записями о качестве»;</li> <li>• ДП–8.1.2 «Внутренний аудит»</li> <li>• ДП–8.2 «Управление несоответствиями»;</li> <li>• ДП–8.3.2 «Корректирующие и предупреждающие действия»</li> </ul>
<b>Должностные и рабочие инструкции</b>	
<p><b>Обеспечение протекание процесса в управляемых условиях.</b>  <b>Инструкции</b> – рабочие документы СК, описывающие способы и технологические приемы при выполнении определенных работ на рабочих местах</p>	<p>В ряде случаев вместо документированных процедур в качестве управляющих документов используются должностные, рабочие и технологические инструкции в тех случаях, когда подробности описания деятельности этих документов достаточно для обеспечения выполнения процесса в управляемых условиях</p>

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## Приложение Б Структура управления системой качества ОУ

На рис. Б.1 представлен пример возможной интегрированной организационной структуры системы качества ОУ. Ниже перечислены функции, которые могут выполняться отдельными должностными лицами и подразделениями, входящими в организационную структуру СК ОУ.

1. Представитель руководства по качеству.
2. **Совет по качеству**, может формироваться из представителей руководства и уполномоченных по качеству различных подразделений и служб ОУ. В его функции могут входить планирование и координация работ по созданию и совершенствованию СК ОУ, а также решение некоторых принципиальных вопросов ее развития. Заседания совета по качеству обычно проводятся один раз в месяц или по мере необходимости, и на них решаются принципиальные вопросы создания, внедрения и совершенствования СК ОУ. Наиболее важные вопросы могут выноситься на рассмотрение ученого совета вуза.

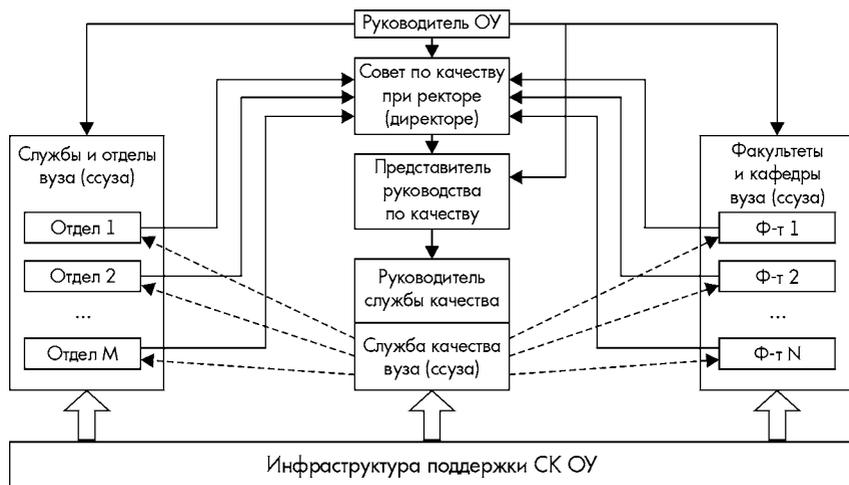


Рис. Б.1. Пример организационной структуры СК ОУ

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

3. **Служба качества ОУ** является структурным подразделением, основной функцией которого является непосредственная разработка, внедрение и совершенствование СК и ее документации.

Основными задачами службы качества являются разработка и внедрение СК, в том числе:

- разработка плана создания и внедрения СК ОУ;
  - разработка и внедрение организационной структуры СК ОУ;
  - разработка функциональной схемы оказания образовательных услуг с указанием обязанностей и задач всех подразделений, входящих в СК, а также других подразделений, оказывающих прямое или косвенное влияние на качество образовательных услуг;
  - разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестация персонала);
  - разработка документации СК ОУ, включая необходимые формы и записи, документированные процедуры, руководство по качеству;
  - упорядочение рабочих процессов в ОУ, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;
  - участие в процессе сертификации СК (если необходимо);
- Основные функции службы качества:
- взаимодействие с внешней средой ОУ в сфере заказчиков и потребителей образовательных услуг;
  - контроль качества учебного процесса и научной деятельности ОУ;
  - организация работ по улучшению качества;
  - обучение и мотивация персонала совместно с другими структурами СК ОУ;
  - проектирование процесса предоставления образовательных услуг;
  - проведение различных мониторинговых и контрольных операций контроля качества рабочих процессов и их результатов;
  - методическая и консультационная поддержка работ по внедрению методов менеджмента качества и разработки документации в структурных подразделениях ОУ;
  - сбор и анализ информации о качестве предоставляемых образовательных услуг;
  - подготовка предложений по устранению несоответствий, повышению квалификации и мотивации персонала, улучшению материальной базы, улучшению управления ОУ и качеством образования;
  - доведение выработанных предложений до руководства.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

Деятельность службы качества ОУ регламентируется:

- уставом ОУ;
- положением о службе качества ОУ;
- решениями ученого совета, приказами и распоряжениями руководителя ОУ;
- решениями совета по качеству;
- рекомендациями международной организации по стандартизации (ИСО);
- приказами и инструктивными документами Минобрнауки РФ и другими документами.

Служба качества возглавляется руководителем, который может назначаться и освобождаться от должности приказом ректора (директора) по представлению представителя руководства ОУ по качеству. Служба качества решает возложенные на нее задачи во взаимодействии с руководством ОУ, факультетами, кафедрами, учебно-методическими комиссиями факультетов и другими структурами, включенными в организационную структуру СК ОУ.

4. **Уполномоченные по качеству** и группы качества **структурных подразделений** (факультетов, кафедр и др.), которые не показаны на рис. Б.1, являются проводниками политики в области качества на всех уровнях структуры ОУ. Совместно со службой качества они участвуют в разработке документации СК, проведении внутренних аудитов и самооценки, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.

5. **Инфраструктура поддержки системы качества ОУ** может включать, в частности:

- кафедры, проводящие подготовку специалистов в области управления качеством;
- различные научно-исследовательские институты и центры;
- органы по сертификации систем менеджмента качества;
- центры менеджмента качества в образовании или гарантий качества и т. д.

Например, центр менеджмента качества может представлять собой учебно-методическое и консультационное подразделение, в организационной структуре системы качества ОУ, в функции которого могут входить:

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

- методическая и консультационная поддержка при разработке концепции внедрения принципов и методов менеджмента качества в ОУ, миссии, видения, политики, целей и задач в области качества;
- разработка, подготовка к изданию и распространение учебно-методических материалов по вопросам менеджмента качества в образовании или гарантий качества в соответствии со «Стандартами и директивами ENQA», включая методические указания и рекомендации по построению и внедрению СК ОУ, пособия, курсы лекций, учебники, компакт диски и т. п.;
- организация и проведение семинаров, циклов лекций, курсов повышения квалификации и дополнительного образования в области гарантий качества для руководителей разного уровня и сотрудников, работников других образовательных учреждений;
- методическая и консультационная помощь в работе по созданию, внедрению и совершенствованию СК ОУ, включая разработку методик, типовых форм документов, форм анкет для различных групп потребителей и т. п.;
- организация и проведение фундаментальных и прикладных исследований по проблемам управления качеством в образовании;
- содействие работе совета по качеству ОУ;
- поддержание в сети Интернет web-сайта по вопросам качества в образовании;
- организация и обеспечение консультаций, экспертизы и услуг, предоставляемых образовательными учреждениями по подготовке кадров в области стандартизации, сертификации и управления качеством для всех заинтересованных сторон;
- организация работы по участию в проведении конкурсов Минобрнауки РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- развитие международного сотрудничества в области гарантий качества в образовании и др.

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

## Приложение В

### Перечень информационных карт процессов СК ОУ

- ИК–2.1–2006 «Взаимодействие с потребителями».
- ИК–2.2–2006 «Проектирование и разработка образовательных программ».
- ИК–2.3–2006 «Довузовская подготовка».
- ИК–2.4–2006 «Прием студентов».
- ИК–2.5–2006 «Реализация основных образовательных программ».
- ИК–2.6–2006 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».
- ИК–2.7–2006 «Проектирование программ дополнительного образования».
- ИК–2.8–2006 «Реализация программ дополнительного образования».
- ИК–2.9–2006 «Подготовка кадров высшей квалификации».
- ИК–2.10–2006 «Научные исследования и разработки».
- ИК–2.11–2006 «Инновационная деятельность».
- ИК–2.12–2006 «Международная деятельность».
  
- ИК–3.1–2006 «Управление персоналом»
- ИК–3.2–2006 «Управление образовательной средой».
- ИК–3.3–2006 «Редакционно-издательская деятельность».
- ИК–3.4–2006 «Библиотечное и информационное обслуживание».
- ИК–3.5–2006 «Управление информационной средой».
- ИК–3.6–2006 «Управление закупками».
- ИК–3.7–2006 «Управление инфраструктурой».
- ИК–3.7–2006 «Управление производственной средой».
- ИК–3.9–2006 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».
- ИК–3.10–2006 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ».

## Приложение Г

### Перечень документированных процедур СК ОУ

- ДП–4.4.2 «Управление документацией».
- ДП–4.4.3 «Порядок управление записями и данными о качестве».
- ДП–6.1–01 «Взаимодействие с потребителями и анализ результатов деятельности СК ОУ».

Эмблема организации	<Наименование образовательного учреждения>
	Система качества образовательного учреждения
	Руководство по качеству

- ДП–8.1.2 «Внутренние аудиты».
- ДП–8.2 «Управление несоответствиями».
- ДП–8.3.2 «Корректирующие и предупреждающие действия».
- ДП–9–01 «Информирование общества».

## Приложение Д

### Перечень форм СК ОУ

- Ф–4.4–хх «Шаблон информационной карты процесса».
- Ф–5.6–02 «Отчет представителя руководства по качеству».
- Ф–5.6–01 «Оценка СК высшим руководством ОУ».
- Ф–8.1.2–02 «Программа внутренних аудитов СК».
- Ф–8.1.2–05 «Отчет по аудиту».

