

---

**Документация системы  
менеджмента качества (СМК)  
образовательной организации:  
книга процессов и контекстные  
диаграммы**

---



# Документация СМК

Документация дает возможность передать смысл и последовательность действий.

Ее применение способствует:

- а) достижению соответствия требованиям по улучшению качества;
- б) обеспечению соответствующей подготовки кадров;
- в) повторяемости и прослеживаемости;



# Документация СМК

Применение документации способствует:

г) обеспечению объективных свидетельств;

д) оцениванию эффективности и постоянной пригодности системы менеджмента качества.

Разработка документации не должна быть самоцелью, а должна добавлять ценность

# Структура документации СМК



# Процесс



Процесс - последовательность взаимосвязанных или взаимодействующих **ВИДОВ деятельности**, преобразующих ВХОДЫ В ВЫХОДЫ.

# Процессный подход в ISO 9001:2015



**Организация должна строить систему менеджмента качества с использованием процессного подхода**

**Вся деятельность организации должна быть представлена как совокупность взаимосвязанных процессов.**



# Характеристики процесса

- Входы и предполагаемые выходы
- Потребители и другие заинтересованные стороны.
- Ресурсы
- Нормативная, законодательная база
- Методы измерения, анализа
- Результативность
- Эффективность



# Характеристики процесса

- **Входы процесса** – ресурсы, преобразующиеся в ходе процесса в выходы процесса. Входами к процессу обычно являются выходы других процессов.
- У каждого входа имеется свой поставщик (внутренний и внешний). Процесс также может выступать в роли поставщика входов.
- Например, для процесса «Проектирование дополнительной образовательной программы» одним из входов является информация о рынке дополнительных образовательных услуг, которая в ходе процесса преобразуется в выходы: требования и ожидания потребителей».



# Характеристики процесса

- **Выходы процесса** – результаты (продукт, услуга) процесса.
- Устанавливаются после того, как будут определены цель и владелец и потребители процесса. Как правило, у процесса бывает несколько выходов.
- Выход процесса должен **иметь потребителя**, иначе он будет работать вхолостую, затрачивая ресурсы и не создавая никакой ценности.
- Могут быть **материальные** – в виде продукта и **нематериальные** – в виде информации (отчетов, журналов регистрации, справок и др.).



# Характеристики процесса

- **Потребителей выходов** разделяют на внутренних и внешних.
- **Внутренний потребитель** – потребитель, находящийся в организации и, в ходе своей деятельности, использующий результаты (выходы) предыдущего процесса.
- **Внешний потребитель** – потребитель, находящийся за пределами организации и использующий результат (выход) процесса.

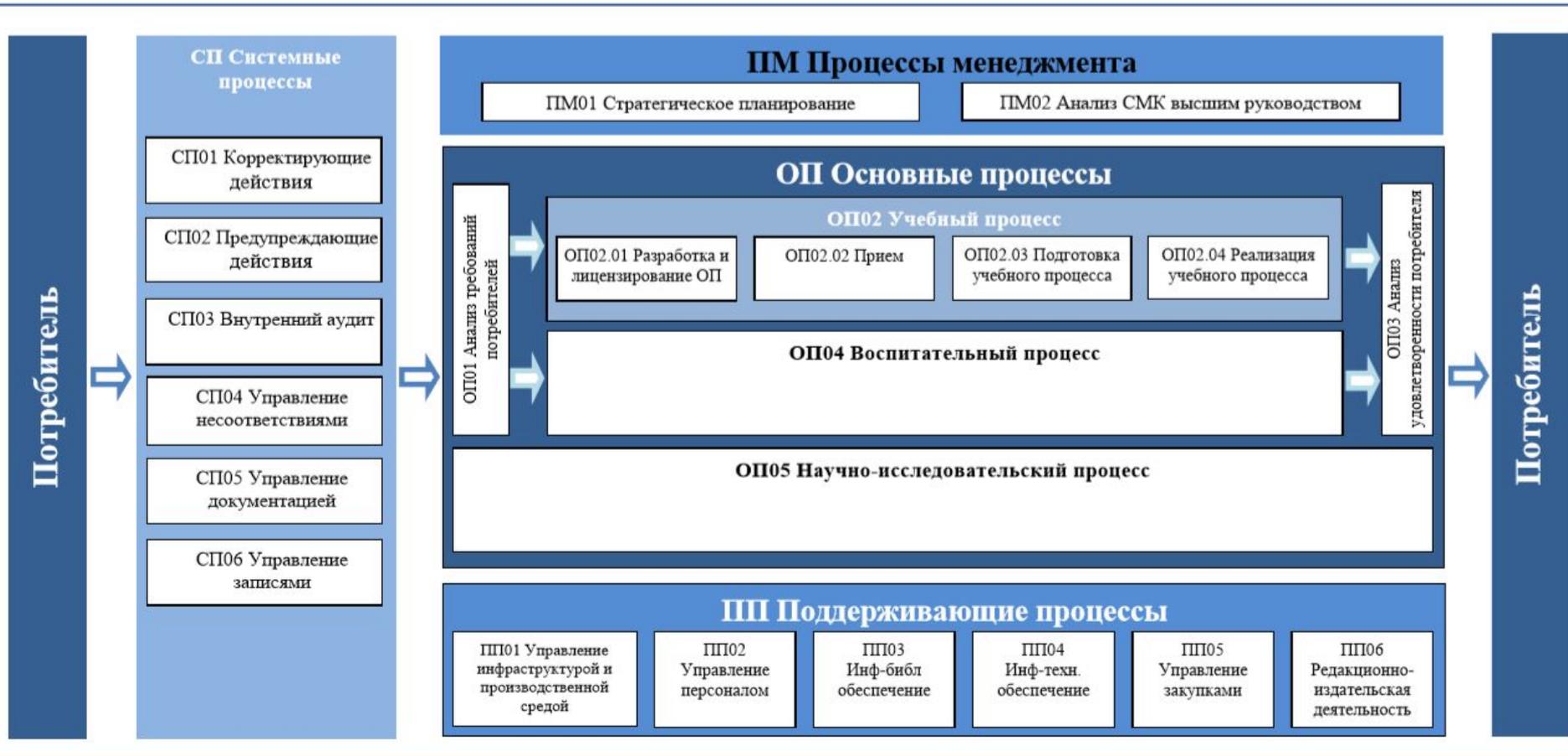


# Виды процессов СМК

Системные процессы  
(направлены на поддержание СМК)



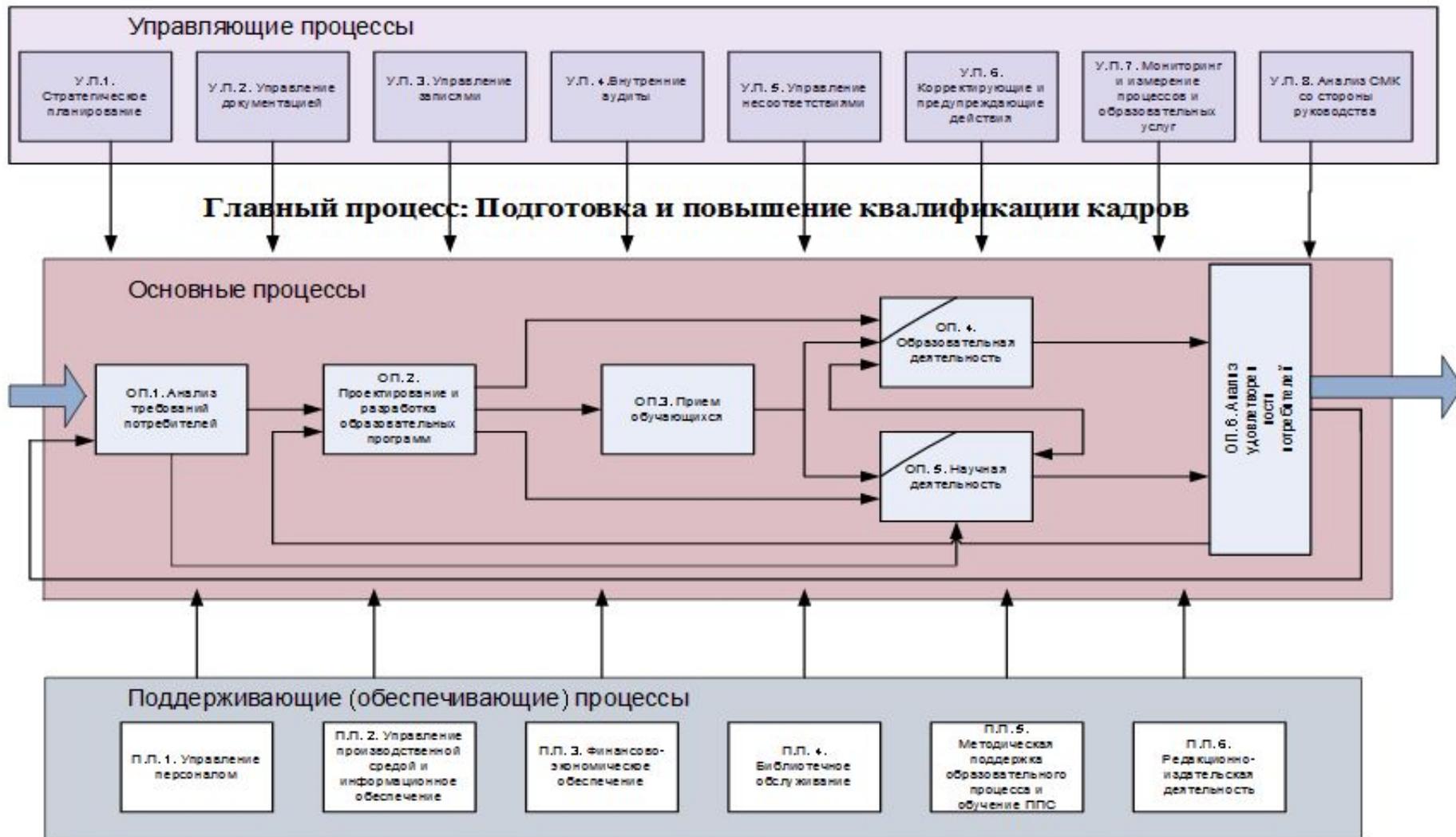
# Пример описания процессной модели



# Пример описания процессной модели



## КП-5. ПРОЦЕССНАЯ МОДЕЛЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ





# Содержание книги процессов

1. Цели и область применения.
2. Нормативные ссылки.
3. Определения, обозначения, сокращения
4. Основные положения и процессная модель СМК (карта процессов).
5. Каталог основных процессов.
6. Каталог процессов поддержки.
7. Каталог процессов управления.
8. Каталог системных процессов.
9. Контекстные диаграммы процессов.

# Цели применения книги процессов



- идентификации процессов;
- документированных описаниях и диаграммах процессов;
- распределении ответственности за порядок выполнения деятельности по процессам;
- определении требований к качеству для каждого выделенного процесса;
- определении ресурсов и механизмов в процессах;
- определении правил и контроля в процессах;
- идентификации параметров измерения хода деятельности по процессу, которые дают возможность отслеживания и постоянного улучшения.

# Основные положения книги процессов



**В КП процессы управления, основные и поддерживающие процессы представлены в виде контекстных диаграмм, в которых содержится:**

- название процесса;
- цели процесса;
- описание потребителей процесса;
- описание входов и выходов каждого процесса и подпроцесса;
- определение правил и норм;
- наименование ресурсов в процессе;
- указания руководителей процессов;
- указание входов в другие процессы.

# **Основные положения книги процессов**



**В соответствующих документированных процедурах представлены:**

- **порядок осуществления деятельности в процессах по шагам;**
- **ответственность по шагам процессов;**
- **показатели результативности процессов**

**Последовательность и взаимодействие процессов СМК отображены в процессной модели**



# Схема описания процесса

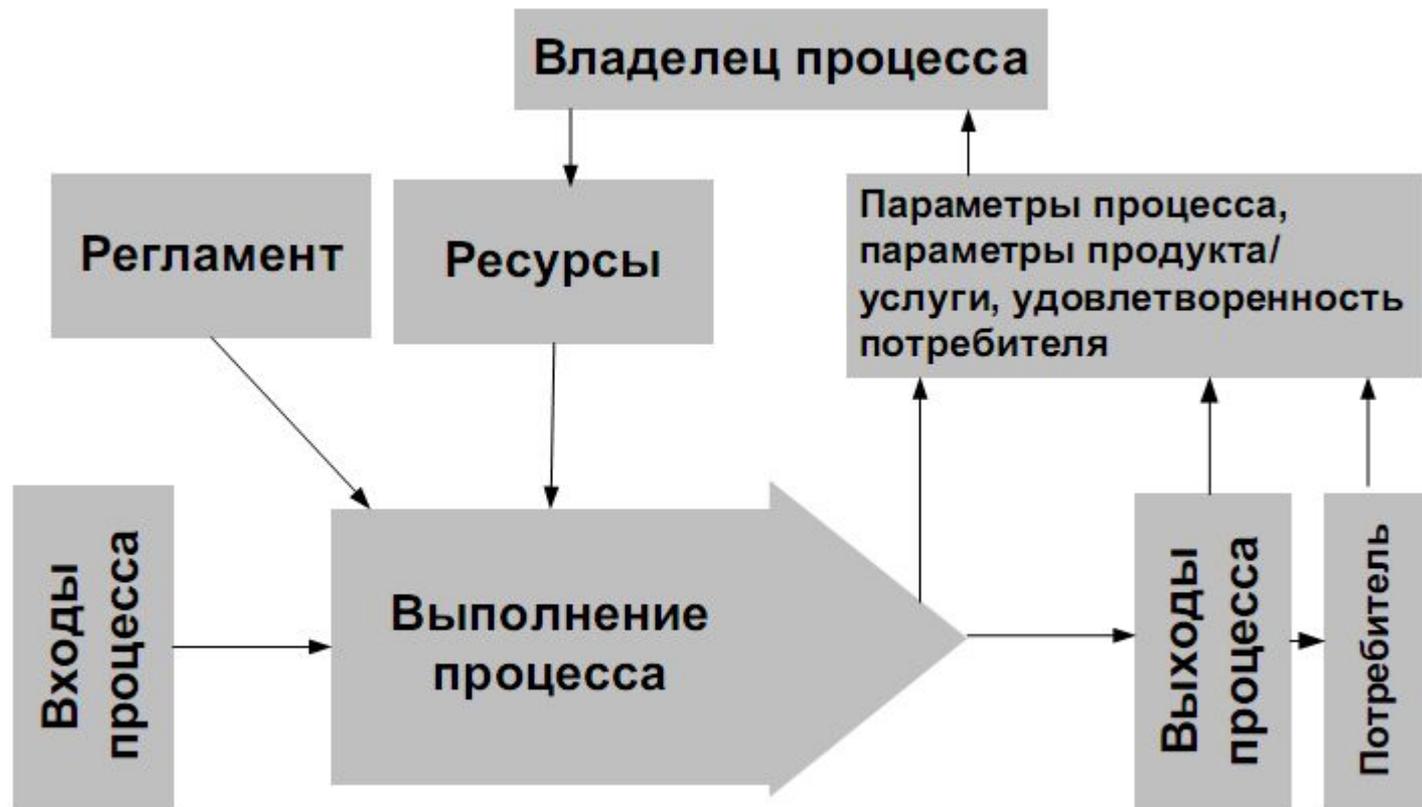
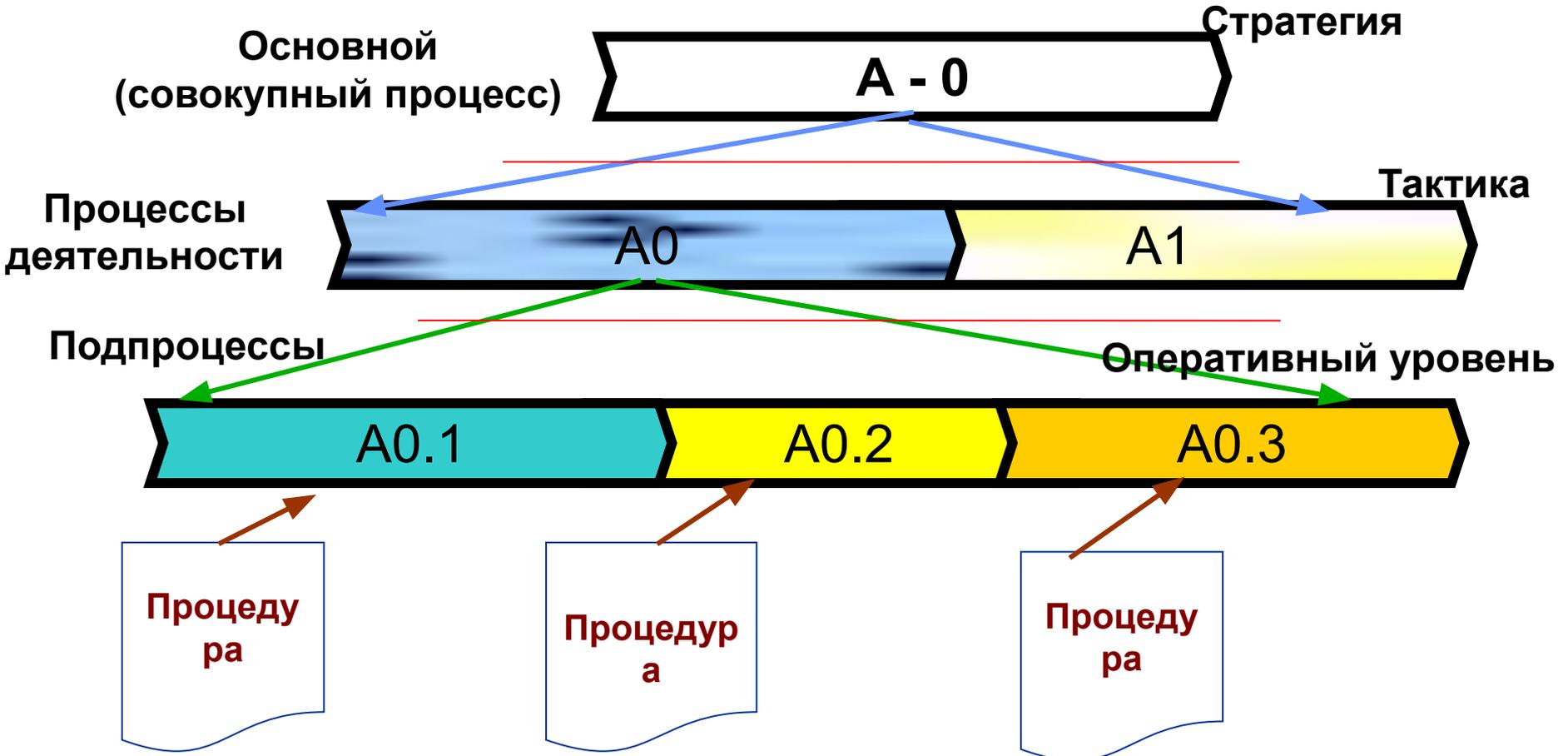


Рис. Общая схема процесса



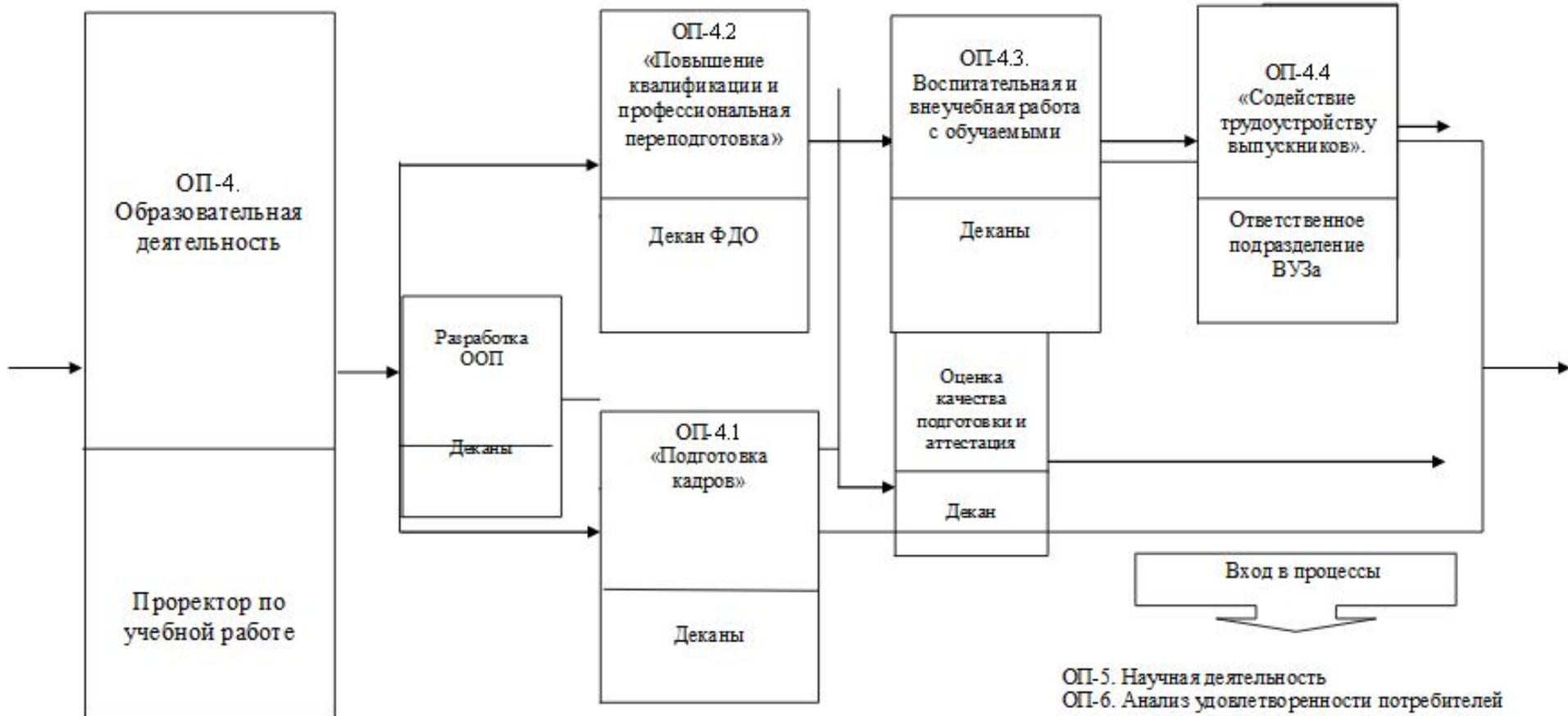
# Уровни процесса





# Декомпозиция процесса

Диаграмма декомпозиции основного процесса ОП-4 «Образовательная деятельность»



# Каталог основных процессов



Шифр процесса	Название процесса	Подпроцессы	Документированные процедуры	Руководитель процесса
ОП01	Анализ требований заинтересованных сторон	–	01.07.ОП01 «Анализ требований заинтересованных сторон»	Представитель высшего руководства по качеству
ОП03	Образоват. процесс по ООП	ОП03.01 Подготовка образоват. процесса	01.07.ОП03.01 «Подготовка образовательного процесса»	Начальник учебного управления
		ОП03.02 Реализация образоват. процесса	01.07.ОП03.02 «Реализация образовательного процесса»	Декан/директор института

# Каталог основных процессов



## 5. Каталог процессов жизненного цикла продукции (услуги)

Шифр процесса	Название процесса	Подпроцессы	Процедуры, связанные с процессом/подпроцессом	Руководитель процесса
ОП01	Анализ требований заинтересованных сторон	-	01.07.ОП01 «Анализ требований заинтересованных сторон»	Представитель высшего руководства по качеству
ОП02	Проектирование образовательных программ	-	01.07.ОП02 «Проектирование образовательных программ»	Начальник учебного управления
ОП06	Формирование контингента		01.07.ОП06 «Формирование контингента»	Проректор по молодежной политике, социальным вопросам и воспитательной деятельности
ОП03	Образовательный процесс по ООП	ОП03.01 Подготовка образовательного процесса по ООП	01.07.ОП03.01 «Подготовка образовательного процесса по ООП»	Начальник учебного управления
		ОП03.02 Реализация образовательного процесса по ООП	01.07.ОП03.02 «Реализация образовательного процесса по ООП»	Декан/директор института
ОП 07	Процесс дополнительного образования		01.07.ОП07 «Процесс дополнительного образования»	Проректор по научной работе
ОП04	Научно-исследовательский процесс	-	01.07.ОП04 «Научно-исследовательский процесс»	Проректор по научной работе
ОП05	Анализ удовлетворенности заинтересованных сторон	-	01.07.ОП05 «Анализ удовлетворенности заинтересованных сторон»	Представитель высшего руководства по качеству



# Каталоги процессов

## Каталоги

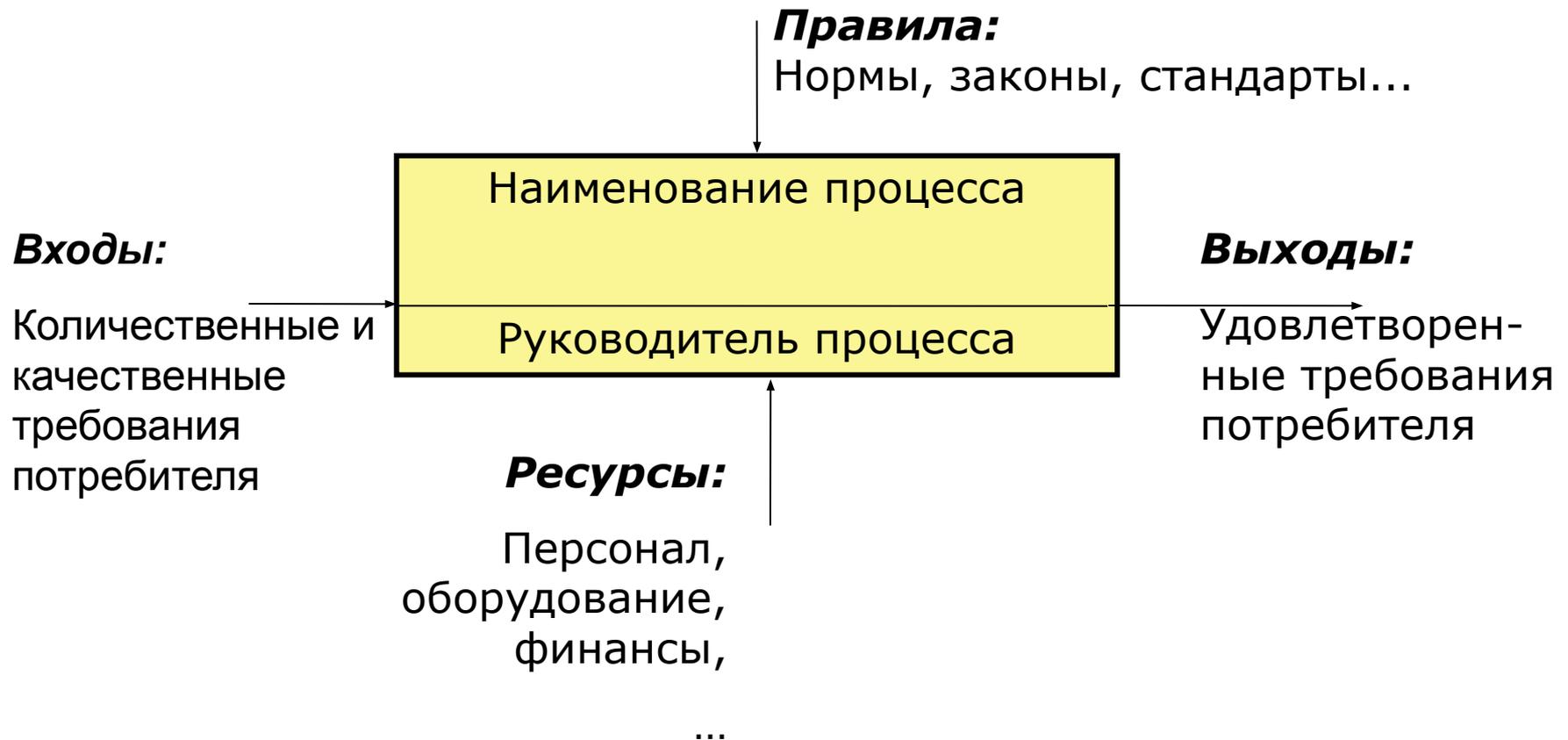
- поддерживающих процессов,
  - процессов управления
  - системных процессов
- создаются **аналогично**

# Контекстная диаграмма процесса



Цель процесса:

Внешние и внутренние потребители процесса:



# Контекстная диаграмма основного процесса

## КОНТЕКСТНАЯ ДИАГРАММА ПРОЦЕССА ОП01

### «Анализ требований заинтересованных сторон»

**Цель процесса:** выявление требований внешних и внутренних заинтересованных сторон к образовательной деятельности вуза.

**Потребители процесса:**

**внутренние:** обучаемые, ППС, сотрудники вуза

**внешние:** заинтересованные стороны (государство, работодатели, абитуриенты).

#### ВХОДЫ:

Требования заинтересованных сторон:

- к подготовке специалистов по новым направлениям;
- к компетенциям выпускников (бакалавриат, специалитет, магистратура);
- к компетенциям преподавателей;
- к содержанию образовательных программ;
- к организации образовательных программ;
- к стоимости и срокам обучения.

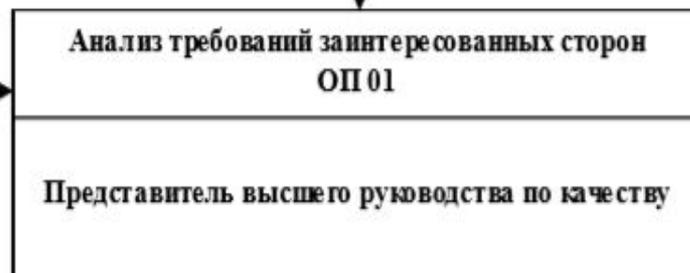
Результаты реализации:

Результаты ИГА, выпуска ФДО и ФПКипПРО, трудоустройства выпускников.

Результаты мониторингов (студентов, персонала, работодателей, выпускников)

#### ПРАВИЛА и НОРМЫ:

- законодательная и нормативная база РФ по ВПО, ДПО, ВР
- нормативная база ФГБОУ ВПО «ВГСПУ».

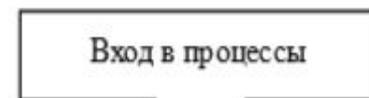


#### РЕСУРСЫ:

- кадровые ресурсы;
- программное и методическое обеспечение;
- МГБ;
- финансовые ресурсы;
- инфраструктура;
- системный мониторинг заинтересованных сторон.

#### ВЫХОДЫ:

- предложения по открытию новых направлений подготовки и программ ДО;
- предложения по внесению изменений в содержание и организацию образовательных программ в виде аналитических справок;
- заявка на контрольные цифры приема;
- прогноз по приему на программы ДО;
- согласованные требования внутренних заинтересованных сторон



ОП02 «Проектирование образовательных программ»

ОП06 «Формирование контингента»

ОП03.02 «Подготовка образовательного процесса по ООП»

# Контекстная диаграмма основного процесса

## КОНТЕКСТНАЯ ДИАГРАММА ПРОЦЕССА ОП02 «Проектирование образовательных программ»

**Цель процесса** – проектирование новых основных и дополнительных образовательных программ и получение разрешительных документов (лицензий) на их реализацию в ГОУ ВПО «ВГПУ».

**Потребители процесса:** заинтересованные стороны

**внутренние:** институты, факультеты, кафедры.

**внешние:** абитуриенты, образовательные учреждения, органы управления образованием.

### ПРАВИЛА И НОРМЫ:

- законодательная и нормативная база РФ для осуществления процесса лицензирования новой образовательной программы;
- ГОС ВПО;
- внутренние нормативные документы по организации разработки и согласования документации.

### ВЫХОДЫ:

- утверждённый учебный план новой образовательной программы;
- учебные программы дисциплин;
- лицензия на право реализации образовательной программы.

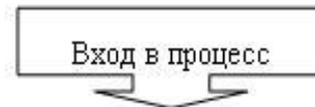
### ВХОДЫ:

- результаты исследования и анализа рынка труда и образовательных услуг;
- предложения по открытию новых образовательных программ.



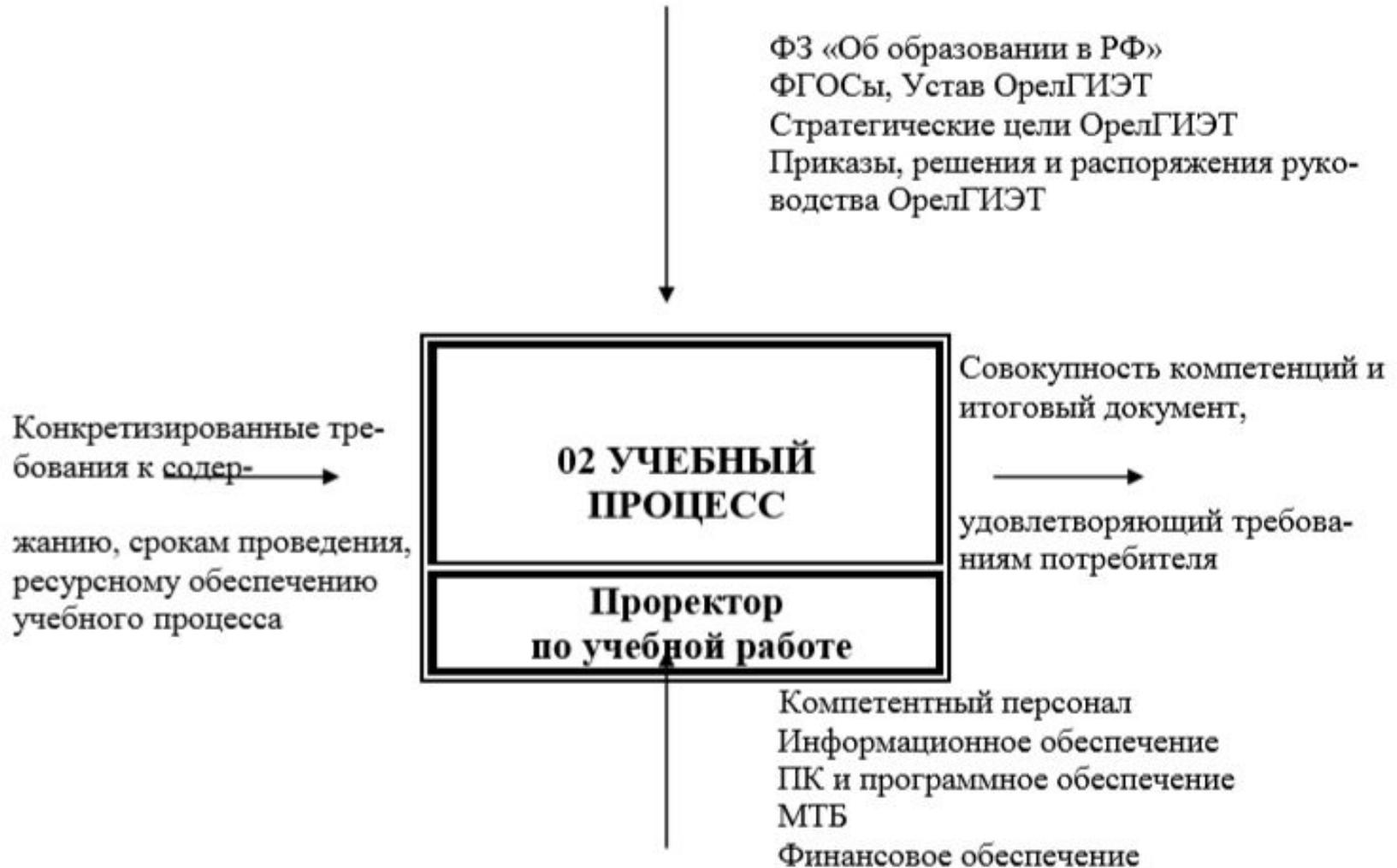
### РЕСУРСЫ, МЕХАНИЗМЫ:

- кадровый ресурс;
- программное и методическое обеспечение;
- МТБ;
- инфраструктура;
- финансовые ресурсы;
- системный мониторинг заинтересованных сторон.



ОП06 «Формирование контингента»  
ОП04 «Научно-исследовательский процесс»

# Контекстная диаграмма основного процесса



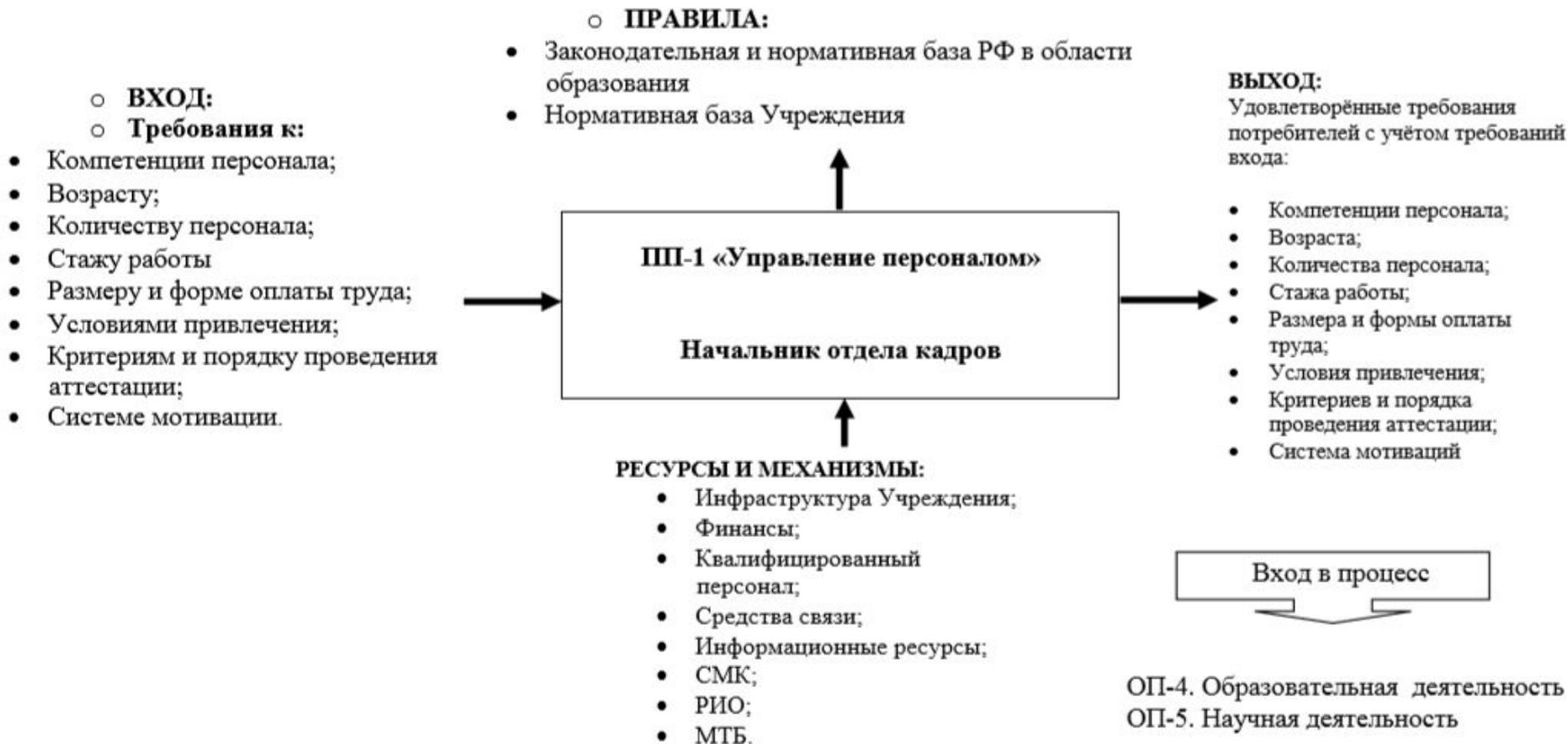
Контекстная диаграмма учебного процесса

# Обязанности и полномочия руководителя процесса

- **отвечает за результат всего процесса;**
- формулируют цели процесса, обеспечивают понимание каждым участником его задач и их выполнение;
- организуют измерение процесса на всем его протяжении для обеспечения качества продукции и поддержания эффективности и производительности;
- отвечают за обеспечение правильности показателей, по которым оценивается процесс и работа подразделений, участвующих в управлении отдельными участками процессов, и их согласованности. Решают вопросы по ослаблению несогласованного влияния подразделений на процессы;
- определяют потребности потребителей (конечных потребителей для бизнес-процессов, используя для этого имеющиеся в организации службы, а для процессов более низкого уровня — внутренних потребителей);

# Контекстная диаграмма поддерживающего процесса

**Цель:** эффективное управление персоналом в соответствии со стратегическими целями и особенностями Учреждения



# Контекстная диаграмма поддерживающего процесса

**Цель:** обеспечение информационными ресурсами образовательной и научной деятельности сотрудников Учреждения

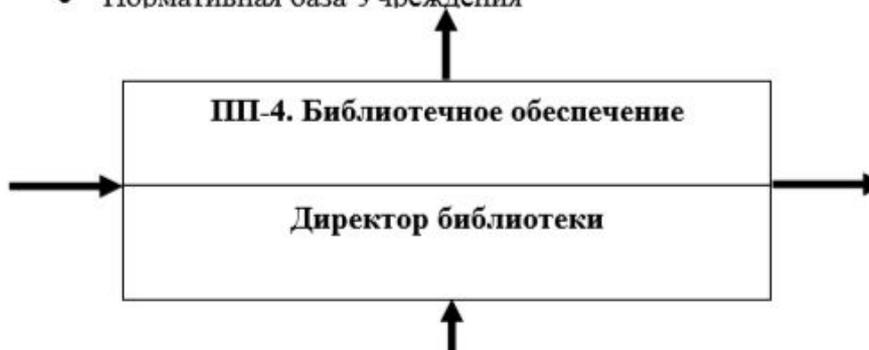
## ○ ПРАВИЛА:

- Законодательная и нормативная база РФ в области образования;
- Нормативная база Учреждения

## ВХОДЫ:

Требования к

- содержанию информационно-методических материалов,
- количеству,
- сроку представления;
- Цене;
- Порядку представления;
- Форме представления;
- Количеству и содержанию мероприятий по популяризации библиотечных знаний;



## РЕСУРСЫ И МЕХАНИЗМЫ:

- Инфраструктура учреждения;
- Финансы;
- Квалифицированный персонал;
- Средства связи;
- Информационные ресурсы;
- СМК;
- РИО;
- МТБ.

## ВЫХОДЫ:

Удовлетворённые требования потребителей с учётом параметров входа:

- Содержания информационно-методических материалов, количества, срока предоставления;
- Цены;
- Порядка представления;
- Формы представления;
- Количества и содержания мероприятий по популяризации

Вход в процесс

ОП-4. Образовательная деятельность  
ОП-5. Научная деятельность

# Матрица ответственности по процессам

*О* – подразделение или лицо, ответственное за выполнение работы; *У* – подразделение или лицо, участвующее в выполнении работы; *И* – подразделение или лицо, получающее информацию по результатам данного процесса.

Ответственные Процесс														
	Ректор	Представитель руководства по качеству	Проректор по учебной работе	Проректор по НИР	Проректор по АФР	Руководитель ОККО	Деканы . факультетов	Декан ФДО.	Начальник отдела кадров	Начальник отдела АИС	Директор библиотеки	Ответственное подразделение	Заведующие кафедрами	Преподаватели
ОП-1. Анализ требований потребителей	У	О	У	У	И	У	У	У	И	И	У		И	И
ОП-2. Проектирование и разработка образовательных программ	У	У	О		И		У	У	И	И	И		У	И
ОП-3. Прием обучающихся	У		У	У	У		И	У					У	И
ОП-4.1. Подготовка кадров	У		О				У			У	У		И	И
ОП-4.2.Повышение квалификации и профессиональная переподготовка	У		У					О		У	У		И	И
ОП-4.3. Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми								У				О	И	И
ОП-4.4. Содействие трудоустройству выпускников								О						
ОП-5.1. Подготовка кадров высшей квалификации	У			У							У	У	И	И
ОП-5.2. Научные исследования и разработки	У			О			И	И					И	И
ОП-6. Анализ удовлетворенности	У	О	У	У	У	У	У	У		У	У	У	И	И

# Матрица ответственности по процессу «Проектирование ОП»

	Рук. ЦЛА	Проре ктор по УР	Декан	Зав. вып. каф.	ППС	Ученый Совет	Нач. учеб. управ	Экс. совет
<b>Решение об открытии ОП</b>	С	С	И			О		
<b>Разработка цели и требов. к результатам освоения ОП</b>			О	И			С	С
<b>Разработка аннотаций дисциплин</b>			С	О	И			С
<b>Разработка учеб. плана</b>			И	С			С	
<b>Согласование учеб. плана</b>	О	О	И	С			О	