



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

10.08.2014

№ 925

г. Тирасполь

Об утверждении Методических рекомендаций по формированию,
развитию и совершенствованию системы менеджмента качества организации
профессионального образования
Приднестровской Молдавской Республики

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 27 июня 2003 года № 294-З-III «Об образовании» (САЗ 03-26) с изменениями и дополнениями, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 17 ноября 2005 года № 666-ЗИ-III (САЗ 05-47), от 7 августа 2006 года № 71-ЗИД-IV (САЗ 06-33), от 12 июня 2007 года № 223-ЗИД-IV (САЗ 07-25), от 27 февраля 2008 года № 407-ЗИД-IV (САЗ 08-8), от 25 июля 2008 года № 500-ЗИ-IV (САЗ 08-29), от 24 ноября 2008 года № 591-ЗИД-IV (САЗ 08-47), от 17 декабря 2008 года № 621-ЗИ-IV (САЗ 08-50), от 19 января 2009 года № 654-ЗДИ-IV (САЗ 09-4), от 13 апреля 2009 года № 722-ЗИ-IV (САЗ 09-16), от 30 июля 2009 года № 816-ЗИД-IV (САЗ 09-31), от 23 сентября 2009 года № 861-ЗИ-IV (САЗ 09-39), от 13 июля 2010 года № 126-ЗД-IV (САЗ 10-28), от 26 мая 2011 года № 73-ЗИД-V (САЗ 11-21), от 3 ноября 2011 года № 199-ЗИД-V (САЗ 11-44), от 2 декабря 2011 года № 225-ЗИ-V (САЗ 11-48), от 28 декабря 2011 года № 253-ЗД-V (САЗ 12-1), от 20 марта 2012 года № 30-ЗИД-V (САЗ 12-13), от 28 апреля 2012 года № 56-ЗИД-V (САЗ 12-18), от 11 мая 2012 года № 65-ЗД-V (САЗ 12-20), от 11 мая 2012 года № 67-ЗИ-V (САЗ 12-20), от 7 июня 2012 года № 85-ЗИ-V (САЗ 12-24), от 19 июня 2012 года № 95-ЗИ-V (САЗ 12-26), от 16 октября 2012 года № 194-ЗИ-V (САЗ 12-43), от 22 января 2013 года № 27-ЗИ-V (САЗ 13-3), от 13 февраля 2013 года № 41-ЗИ-V (САЗ 13-6), от 8 апреля 2013 года № 88-ЗИД-V (САЗ 13-14), от 8 мая 2013 года № 102-ЗИД-V (САЗ 13-18), от 16 июля 2013 года № 161-ЗИД-V (САЗ 13-28), от 2 декабря 2013 года № 255-ЗД-V (САЗ 13-48), от 17 декабря 2013 года № 279-ЗД-V (САЗ 13-50), от 30 декабря 2013 года №

293-ЗИ-V (САЗ 14-1), от 14 января 2014 года № 2-ЗИ-V (САЗ 14-3), от 4 февраля 2014 года № 42-ЗИД-V (САЗ 14-6), от 10 апреля 2014 года № 79-ЗД-V (САЗ 14-15), от 11 апреля 2014 года № 80-ЗИД-V (САЗ 14-15), от 17 апреля 2014 года № 82-ЗИ-V (САЗ 14-16), от 24 апреля 2014 года № 91-ЗИ-V (САЗ 14-17), от 9 июня 2014 года № 107-ЗД-V (САЗ 14-24), от 14 июля 2014 года № 134-ЗД-V (САЗ 14-29), от 4 декабря 2014 года № 197-ЗИ-V (САЗ 14-49), от 23 декабря 2014 года № 216-ЗИД-V (САЗ 14-52), от 23 декабря 2014 года № 217-ЗИД-V (САЗ 14-42), от 15 января 2015 года № 6-ЗД-V (САЗ 15-03), от 15 января 2015 года № 7-ЗИД-V (САЗ 15-03), от 15 января 2015 года № 8-ЗД-V (САЗ 15-03), от 16 января 2015 года № 30-ЗИ-V (САЗ 15-03), от 17 февраля 2015 года № 40-ЗИД-V (САЗ 15-8), от 24 марта 2015 года № 55-ЗД-V (САЗ 15-13), от 24 марта 2015 года № 51-ЗИД-V (САЗ 15-13), от 5 мая 2015 года № 75-ЗД-V (САЗ 15-19), от 18 мая 2015 года № 80-ЗД-V (САЗ 15-21), от 18 мая 2015 года № 81-ЗИД-V (САЗ 15-21), от 2 июня 2015 года № 94-ЗИД-V (САЗ 15-23), от 1 июля 2015 года № 107-ЗИ-V (САЗ 15-27), от 8 июля 2015 года № 115-ЗИД-V (САЗ 15-28), от 12 февраля 2016 года № 11-ЗД-VI (САЗ 16-6), от 12 февраля 2016 года № 14-ЗД-VI (САЗ 16-6), от 12 мая 2016 года № 121-ЗИ-VI (САЗ 16-19), от 25 мая 2016 года № 142-ЗД-VI (САЗ 16-21), от 1 июля 2016 года № 167-ЗД-VI (САЗ 16-26), от 27 октября 2016 года № 234-ЗД-VI (САЗ 16-43), от 18 ноября 2016 года № 247-ЗД-VI (САЗ 16-46), от 9 декабря 2016 года № 281-ЗИ-VI (САЗ 16-49), от 23 декабря 2016 года № 294-ЗИ-VI (САЗ 17-01), от 3 мая 2017 года № 93-ЗД-VI (САЗ 17-19), от 10 мая 2017 года № 104-ЗИД-VI (САЗ 17-20), от 10 мая 2017 года № 102-ЗИ-VI (САЗ 17-20), от 19 июня 2017 года № 133-ЗИ-VI (САЗ 17-25), от 22 июня 2017 года № 182-ЗИ-VI (САЗ 17-26), от 3 июля 2017 года № 206-ЗИД-VI (САЗ 17-28), 22 июня 2016 № 709 (САЗ 17-14); Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года № 113 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-23, часть I), в целях успешного функционирования системы профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики, качественной подготовки квалифицированных рабочих и специалистов

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Методические рекомендации по формированию, развитию и совершенствованию системы менеджмента качества организации профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики (прилагаются).

2. Руководителям организаций профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики принять настоящий Приказ к руководству и исполнению.

3. Направить настоящий Приказ на опубликование в Министерство юстиции Приднестровской Молдавской Республики.

4. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на начальника Главного управления науки и инновационной деятельности Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики В.Г.Суринова.

Министр



Т.Г. Логинова

Приложение к приказу
Министерства просвещения
Приднестровской Молдавской
Республики

от «10» 08 2017 г. № 925

Методические рекомендации по формированию, развитию и
совершенствованию системы менеджмента качества организации
профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики

1. Общие положения

1. Методические рекомендации по формированию, развитию и совершенствованию системы менеджмента качества (далее по тексту – Методические рекомендации) предназначены для организаций профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики.

2. При разработке настоящего документа учитывались требования, изложенные в следующих международных стандартах:

а) Стандарты серии ИСО 9000 и разработанный на их основе стандарт Приднестровской Молдавской Республики ГОСТ Р ИСО 9004-2016 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества», гармонизированный с ГОСТ Р ИСО 9004-2010.

б) «Стандарты и Директивы для гарантии качества высшего образования на территории Европы», разработанные Европейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования.

в) «Европейская модель совершенства» Европейского фонда управления качеством (EFQM).

3. Организация профессионального образования самостоятельно определяет границы системы менеджмента качества, перечень процессов и процедур системы менеджмента качества, схему их взаимодействия, структуру руководства по качеству.

4. В Методических рекомендациях используются следующие сокращения:

а) EFQM – Европейский фонд управления качеством (European Network of Quality Assurance in Higher Education);

б) ENQA – Европейская сеть обеспечения качества в высшем образовании (European Network of Quality Assurance in Higher Education);

в) ВУЗ – организация высшего профессионального образования;

г) ГОС – государственный образовательный стандарт;

д) ДП – документированная процедура;

- е) ИСО – Международная организация по стандартизации;
- ж) ОПО – организация профессионального образования;
- з) СМК – система менеджмента качества

5. В Методических рекомендациях применяются следующие термины:

а) **Анализ СМК со стороны руководства** (*Evaluation by top management*) – деятельность руководства организации профессионального образования, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности системы качества организации профессионального образования и ее соответствия политике и целям организации профессионального образования в области качества образования.

б) **Аттестация организации профессионального образования** (*Institutional Attestation*) – основная форма государственного контроля образовательной деятельности организации профессионального образования. Аттестация устанавливает соответствие содержания, уровня и качества подготовки выпускников организации профессионального образования (независимо от ведомственной подчиненности и форм собственности) государственным требованиям, требованиям государственных образовательных стандартов Приднестровской Молдавской Республики (ГОС ПМР).

в) **Аудит качества** (Quality Audit) – систематический, независимый и документированный процесс получения результатов аудита (проверки) организации профессионального образования, ее подразделений, процессов или отдельных образовательных программ на основе предоставленных документов и установление соответствия объекта проверки определенным критериям аудита, целям и задачам.

Внутренние аудиты проводятся обычно самой организацией профессионального образования для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии государственным образовательным стандартам.

Внешние аудиты включают аудиты, обычно называемые «аудиты второй стороной» или «аудиты третьей стороной».

Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации профессионального образования, например, потребителями или другими лицами от их имени.

Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями. Эти организации осуществляют аттестацию или аккредитацию на соответствие требованиям, например, требованиям стандартов серии ИСО 9000, Стандартов и Директив ENQA, моделям совершенства и др.

г) **Аудитор** (*Auditor*) — лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

д) **Валидация** (*Validation*) — подтверждение на основе предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

е) **Верификация** (проверка) (*Verification*) — подтверждение на основе предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Термин «верифицировано» используется для обозначения соответствующего статуса.

ж) **Внутреннее обследование или самооценка** (*SelfEvaluation*) — всестороннее обследование организации профессионального образования, основанное на систематическом сборе данных, итогом которого является тщательно обсужденное персоналом организации профессионального образования мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне развития, организованности, упорядоченности и совершенства основных процессов организации профессионального образования.

з) **Воспитательная работа** (*Breeding, upbringing activities*) — деятельность организации профессионального образования, направленная на формирование у обучаемых мировоззрения, норм поведения, морально-нравственных, культурных, эстетических, гражданских и социальных качеств и их адаптацию в общественной жизни.

и) **Высшее профессиональное образование** — уровень профессионального образования, достигаемый на основе среднего (полного) общего образования, или начального профессионального образования, или среднего профессионального образования в ходе последовательного и целенаправленного процесса обучения и воспитания, обеспечивающего подготовку квалифицированных специалистов, развитие способностей и интеллектуально-творческого потенциала личности, и завершающийся итоговой государственной аттестацией, по результатам которой присваиваются соответствующая квалификация, а также степень магистра в случаях, предусмотренных законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

к) **Высшее руководство организации профессионального образования** (*Top management*) — лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией профессионального образования на высшем уровне.

л) **Организация профессионального образования (ОПО)** (*Organization of professional education*) – организация, имеющая статус юридического лица и реализующая образовательные программы профессионального образования. Способствует удовлетворению потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения начального или среднего, или высшего и/или послевузовского профессионального образования.

м) **Государственная аккредитация организации профессионального образования** (*State Institutional Accreditation*) – аккредитационное обследование организации профессионального образования Министерством просвещения Приднестровской Молдавской Республики, целью и содержанием которого является установление и подтверждение на очередной срок статуса организации профессионального образования по типу и виду с определением перечня образовательных программ, по которым организация профессионального образования имеет право выдавать документы об образовании государственного образца.

н) **Заинтересованная сторона** (*interested party*) – лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации профессионального образования. Заинтересованная сторона может быть потребителем, организацией, государственным органом исполнительной власти, общественной организацией, или обществом в целом.

о) **Записи по качеству** (*Notes on Quality*) – документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

п) **Инфраструктура** (*Infrastructure*) – совокупность зданий, сооружений, оборудования и служб обеспечения организации профессионального образования, необходимых для его функционирования.

р) **Итоговая государственная аттестация** (*Final Assessment*) – процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения в организации профессионального образования.

с) **Кафедра** (*Department*) – основное учебно-научное подразделение вуза, осуществляющее организацию и проведение учебной и методической работы по одной или нескольким родственным учебным образовательным программам, проведение воспитательной работы с обучающимися, выполнение научных исследований, подготовку научно-педагогических и научных кадров, а также повышение квалификации и переподготовку кадров по профилю кафедры.

т) **Качество образования** (*Quality of Education*) – сбалансированное соответствие образования установленным целям, потребностям, требованиям

потребителей.

у) **Контроль качества** (знаний, умений, навыков, компетенций) (*Quality Control*) – 1) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству; 2) определение достигнутого уровня знаний или выявление разницы между реальным и запланированным уровнем освоения учебной программы обучающимися.

ф) **Корректирующее действие** (*Corrective Action*) – действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

х) **Культура качества** (*Quality Culture*) – набор общепринятых комплексных моделей качества (часто называемых *принципами качества*), наличие которых необходимо в организационных культурах и системах управления организацией профессионального образования.

ц) **Миссия** (*Mission*) – документально оформленное заявление организации профессионального образования (обычно от 25 до 50 слов), определяющее: позиционирование и предназначение организации профессионального образования в окружающем мире (кто мы?); стержневые цели существования организации профессионального образования (для чего мы существуем?); основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?); ключевые обязательства и пути обеспечения качества образования – (что мы гарантируем и за счет чего?).

ч) **Наделение полномочиями** (*Empowerment*) – наделение сотрудников необходимыми полномочиями таким образом, чтобы они могли предпринимать необходимые действия для эффективного и результативного исполнения своих обязанностей.

ш) **Начальное профессиональное образование** (*Primary vocational education*) – уровень профессионального образования, достигаемый на основе основного общего образования или среднего (полного) общего образования в ходе последовательного и целенаправленного процесса обучения и воспитания, обеспечивающего формирование практических навыков квалифицированного труда по всем направлениям общественно-полезной деятельности.

щ) **Несоответствие** (*NonConformity*) – невыполнение установленного требования.

ы) **Обеспечение качества** (*Quality Assurance*) – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

э) **Образование** (*Education*) – процесс обучения и воспитания в интересах человека, общества, государства, направленный на сохранение, приумножение и передачу знаний новым поколениям, удовлетворение потребностей личности в интеллектуальном, культурном, нравственном, физическом развитии, на подготовку квалифицированных кадров для отраслей экономики.

ю) **Образовательная программа** (*Academic Program*) – документ (совокупность документов), который определяет содержание образования определенных уровня и направленности.

я) **Образовательная услуга** (продукция) (*Educational Product*) – услуга (продукция), связанная с образованием. Услуга является как процессом, так и результатом, по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика образования и потребителя, направленная на изменение уровня знаний, умений, навыков и компетенций последнего.

я-1) **Образовательный процесс** (*Academic Process*) – процесс формирования у обучаемых нового уровня теоретических знаний, практических умений, навыков, компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

я-2) **Государственный образовательный стандарт** (*State Education(al) Standard*) – документ, устанавливающий уровень требований и условий различных этапов образовательного процесса и взаимосвязь между этими этапами, такими как входные данные, процессы и выходные данные.

я-3) **Оценка качества образования** (*Academic Quality Assessment*) – 1) все виды деятельности, направленные на создание уверенности, что требования к качеству образования будут выполнены. К данному виду деятельности относится деятельность самой организации профессионального образования, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке и оценке СМК организации профессионального образования, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

я-4) **Планирование качества** (*Quality Planning*) – деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования.

я-5) **Политика в области качества** (*Quality Policy*) – общие намерения и направления деятельности организации профессионального образования в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

я-6) **Постоянное улучшение** (*Permanent Improvement*) – повторяющаяся деятельность по улучшению способности выполнения требований.

я-7) **Потребители организации профессионального образования**

внешние (*External Customers*) -- внешние потребители организации профессионального образования, в число которых входят организации, работодатели, государство, в т.ч. в лице Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики, общество в целом и другие заинтересованные стороны.

я-8) Потребители организации профессионального образования внутренние (*Internal Customers*) – обучающиеся, профессорско-преподавательский состав, персонал организации профессионального образования.

я-9) Потребитель (*Customer*) – организация или лицо, получающая(щее) продукцию (услугу). В каждом конкретном случае необходимо учитывать, что этим термином может обозначаться потребитель как лицо, потребляющее продукцию (в образовании – обучающийся), покупатель (в образовании - лицо или организация, финансирующее обучающегося, которое(ая) может также быть обучающимся), конечный пользователь (в образовании – лицо или организация, которая имеет доход от обучения, полученного обучающимся).

я-10) Предупреждающее действие (*Preventive Action*) – действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

я-11) Процедура (*Procedure*) – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

я-12) Руководство по качеству (*Quality Manual*) – документ, определяющий систему менеджмента качества организации профессионального образования.

я-13) Система менеджмента качества (СМК) (Quality Assurance System) – система менеджмента для руководства и управления организации профессионального образования применительно к качеству, т.е. для разработки политики и целей в области качества и достижения этих целей.

я-14) Среднее профессиональное образование (*Secondary Vocational Education*) – уровень профессионального образования, достигаемый на основе основного общего образования или среднего (полного) общего образования в ходе последовательного и целенаправленного процесса обучения и воспитания, обеспечивающего приобретение профессиональных знаний, умений и навыков по специальностям производственной и непромышленной сферы.

я-15) Требования к качеству (*Quality Requirement*) – выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или

качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

я-16) **Удовлетворенность потребителей** (*Customer Satisfaction*) – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

я-17) **Управление качеством** (*Quality Management*) – методы и виды деятельности организации профессионального образования оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования.

я-18) **Цели в области качества** (*Goals of Education*) – то, чего добивается или к чему стремится организация профессионального образования в области качества.

6. Система менеджмента качества внедряется в организациях профессионального образования с целью их успешного функционирования.

7. Стандартами серии ИСО 9000 определены восемь принципов менеджмента качества:

а) Ориентация на потребителя.

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

б) Лидерство руководителя.

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

в) Вовлечение работников.

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

г) Процессный подход.

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

д) Системный подход к менеджменту.

Выявление, понимание взаимосвязанных процессов менеджмента, как системы отражается на результативности и эффективности деятельности организации.

е) Постоянное улучшение.

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

ж) Принятие решений, основанное на фактах.

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

з) Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

8. Документ «Стандарты и Директивы гарантии качества высшего образования» (ENQA) включает две группы европейских стандартов, связанных с гарантией качества в области высшего образования:

а) Стандарты, определяющие процессы самооценки качества образования в организациях профессионального образования (внутренняя гарантия качества);

б) Стандарты, определяющие внешнюю оценку качества высшего образования в организациях профессионального образования.

Цель данных стандартов и директив заключается в предоставлении помощи и поддержки организациям профессионального образования в разработке собственных систем гарантии качества, а также в составлении справочной информации, доступной организациям профессионального образования. Данные стандарты и директивы не предполагают строгое исполнение, и не должны интерпретироваться как предписание, не подлежащее изменениям.

9. Европейские стандарты внутренней гарантии качества включают следующие направления деятельности:

а) Политика и процедура гарантии качества.

Организации профессионального образования должны разработать политику и связанные с ней процедуры гарантии качества и стандартов своих программ и сертификатов. Они также должны полностью посвятить себя развитию осознания важности качества и обеспечения качества в своей работе. Для достижения этой цели организациями профессионального образования разрабатывается и применяется стратегия по повышению качества. Стратегия, политика и процедуры должны обладать официальным статусом и быть общественно доступными. Они также должны отводить роль обучающимся и другим ключевым участникам.

б) Утверждение, мониторинг и периодический пересмотр программ и сертификации.

Организации профессионального образования должны разработать официальные механизмы для утверждения, периодического рецензирования и наблюдения за программами и сертификацией.

в) Оценка обучающихся.

Обучающиеся должны оцениваться с помощью последовательно применяемых опубликованных критериев, положений и процедур.

г) Обеспечение качества преподавательского состава.

Организации профессионального образования должны разработать способы и критерии оценки компетентности преподавателей, обучающихся. Данные критерии должны быть доступны организациям, осуществляющим внешнюю оценку, и прокомментированы в отчётах.

д) Материальное обеспечение учебного процесса и поддержка обучающихся.

Организации профессионального образования должны гарантировать, что ресурсы, доступные для поддержки обучения, являются адекватными и уместными для каждой предлагаемой программы.

е) Система информирования.

Организации профессионального образования должны обеспечивать сбор, анализ и использование важной информации для эффективного менеджмента программ обучения и других видов деятельности.

ж) Информирование общественности.

Организации профессионального образования должны регулярно публиковать свежую, беспристрастную и объективную информацию, в отношении, как количества, так и качества программ и сертификатов.

10. Европейские стандарты внешней гарантии качества высшего образования включают следующие направления деятельности:

а) Использование процедур внешней гарантии качества.

Процедуры внешней гарантии качества должны учитывать эффективность процессов внутренней гарантии качества.

б) Разработку процессов внешней гарантии качества.

Цели и задачи процессов обеспечения качества должны быть определены всеми ответственными сторонами (в том числе организациями профессионального образования) до того как будут разработаны сами процессы, и опубликованы с обязательным описанием процедур, подлежащих использованию.

в) Критерии принятия решений.

Любое официальное решение, принимаемое на основе результатов внешней оценки качества, должно базироваться на подробно разработанных опубликованных критериях, применяемых согласованно.

г) Процессы, соответствующие целям.

Все процессы по внешней оценке качества должны быть разработаны специально и обеспечивать соответствие поставленным целям и задачам.

д) Отчетность.

Отчеты должны быть опубликованы и составлены понятно и доступно для заинтересованной читательской аудитории. Любые решения или рекомендации, содержащиеся в отчёте, должны быть легко доступны для читателя.

е) Последующие процедуры.

Процедуры оценки качества, содержащие рекомендации или требующие плана последующих действий, должны определять заранее установленные последующие процедуры.

ж) Периодические проверки.

Внешняя оценка качества организаций профессионального образования и/или образовательных программ должна проводиться циклически. Продолжительность цикла и процедуры проверки определяются и опубликовываются заранее.

з) Анализ в масштабе всей системы.

Министерство просвещения Приднестровской Молдавской Республики должно публиковать отчёты, описывающие и анализирующие основные выводы проверок, оценок, анализов и т.д.

11. Система менеджмента качества организации профессионального образования ориентирована на обеспечение реализации стандартов внутренней гарантии качества и предоставления объективной отчетности о качестве предоставляемых организациями профессионального образования образовательных и иных услуг всем заинтересованным сторонам.

12. Жизненный цикл СМК организации профессионального образования включает четыре основные стадии:

а) Разработка СМК организации профессионального образования.

б) Внедрение СМК организации профессионального образования.

в) Поддержание и развитие СМК организации профессионального образования.

г) Аккредитация и сертификация СМК организации профессионального образования.

Первые три стадии являются обязательными для всех организаций профессионального образования.

Необходимость, сроки и формы реализации четвертой стадии определяются каждой организацией профессионального образования самостоятельно.

13. Возможны следующие варианты аккредитации и сертификации системы качества организации профессионального образования:

а) удостоверение наличия СМК организации профессионального образования в ходе государственной аккредитации;

б) проведение аккредитации СМК организации профессионального образования с целью включения в реестр систем качества организаций профессионального образования;

в) проведение сертификации СМК организации профессионального образования по требованиям стандартов серии ИСО 9000.

14. Для оформления системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов требуется, в первую очередь, стратегическое решение высшего руководства организации профессионального образования.

15. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации профессионального образования влияют изменяющиеся потребности, конкретные цели, применяемые процессы, размер и структура организации профессионального образования.

16. Для успешного функционирования организация профессионального образования должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных процессов и видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации профессионального образования системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов могут считаться «процессным подходом».

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

17. Ко всем процессам может применяться цикл Деминга – «Plan – Do – Check – Act» (PDCA).

Цикл PDCA для управления СМК можно кратко описать так:

а) планирование (plan) – разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;

б) осуществление (do) – внедрение процессов;

в) проверка (check) – контроль и измерение процессов и продукции в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию, сообщение результатов;

г) действие (act) – улучшение показателей процессов.

2. Основные этапы формирования системы менеджмента качества и разработки документов СМК

18. Прежде чем приступить к разработке материалов по развитию и совершенствованию системы менеджмента качества в организации профессионального образования, должна существовать мотивация высшего руководства: организации профессионального образования к ее совершенствованию, и решение, оформленное приказом. Руководство организации профессионального образования играет лидирующую роль и личным примером демонстрирует свою приверженность культуре качества.

19. Стадия разработки или проектирования системы качества организации профессионального образования направлена на создание целостной системы описаний (документирование) процессов, связанных с гарантией качества продукции и процессов организации профессионального образования.

20. Разработка СМК организации профессионального образования включает девять этапов:

а) Формулирование стратегии, политики, целей и задач организации профессионального образования в области качества.

Согласно требованиям стандартов ENQA организации профессионального образования должны иметь политику, цели и соответствующие процедуры гарантии качества. Стратегия, политика и процедуры должны обладать официальным статусом и находиться в свободном доступе.

На основе всестороннего изучения и оценки текущих и перспективных потребностей рынка образовательных услуг, рынка рабочей силы, других потребителей и заинтересованных сторон, включая персонал организации профессионального образования, руководством организации профессионального образования должна быть сформулирована доктрина в области качества организации профессионального образования, которая определяет:

1) политику организации профессионального образования в области качества образовательной и научной деятельности;

2) стратегические цели внедрения системы качества;

3) ожидаемые результаты и механизмы их достижения.

Дополнительно, доктрина может включать в себя формулировку миссии, основных ценностей, видения будущего, целей и задач организации профессионального образования с проекцией этих целей и задач на конкретные подразделения и мероприятия.

Под миссией понимается краткое заявление (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- 1) позиционирование организации в окружающем мире (кто мы?);
- 2) стержневые цели существования организации (для чего мы существуем?);
- 3) основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);
- 4) ключевые обязательства и пути обеспечения качества производимой продукции и/или услуг (что мы гарантируем и за счет чего?).

Миссия должна подчеркивать специфику, уникальность организации профессионального образования по сравнению с другими организациями профессионального образования. В число основных ценностей могут включаться: потребители и другие заинтересованные стороны (обучающиеся, работодатели, общество и т. п.), персонал организации профессионального образования и научные школы, имидж организации профессионального образования на региональном и международном уровнях, открытость организации профессионального образования для общества, материально-техническая база, современные технологии обучения и др.

б) Обучение высшего руководства и отдельных групп персонала в области качества.

Необходимо провести обучение высшего руководства в области качества, а также тех сотрудников организации, которых планируется задействовать в процессе разработки компонентов и документации системы качества организации профессионального образования.

Целью данного этапа является формирование единых позиций руководства организации профессионального образования в области качества и подготовки специалистов, способных выполнять разработку соответствующих элементов системы качества организации профессионального образования.

В процессе обучения следует уделить внимание следующим вопросам, связанным с ключевыми моментами разработки и внедрения системы качества организации профессионального образования:

- 1) Анализ фактического положения дел.
- 2) Формирование политики и целей в области качества.
- 3) Проведение изменений в организационной структуре.
- 4) Выявление и документирование процессов деятельности.
- 5) Внедрение в практику процессов и процедур.
- 6) Проведение внутренних аудитов и непрерывное улучшение деятельности организации профессионального образования.

7) Проведение аккредитации системы качества организации профессионального образования и сертификационного аудита.

В процессе развития работ по разработке и внедрению системы качества организации профессионального образования должно проводиться обучение и вовлечение в процесс новых сотрудников организации. Процесс обучения сотрудников организации профессионального образования в области качества должен являться непрерывным процессом, сопровождающим все этапы создания и дальнейшего совершенствования системы качества организации профессионального образования.

в) Проецирование стратегии и политики в области качества на все уровни управления и подразделения организации профессионального образования.

Стратегические цели и задачи организации профессионального образования должны быть спроецированы на все уровни управления и структурные подразделения, найти выражение в планах конкретных действий и мероприятий с указанием сроков их выполнения и ответственных. В числе таких действий и мероприятий могут, в частности, быть и мероприятия, связанные с определенными шагами по построению системы качества организации профессионального образования.

Для перевода стратегического плана развития организации профессионального образования в оперативные планы по направлениям деятельности организации профессионального образования и в оперативные планы подразделений могут использоваться различные методы: SWOT-анализ (анализ сильных и слабых сторон, имеющихся возможностей и угроз для развития организации профессионального образования); метод сбалансированных показателей (Balanced Score Card – BSC) и другие.

Цели в области качества процессов могут задаваться в виде планируемых целевых значений показателей процессов (включая характеристики качества продукции). То есть, таких значений показателей процессов, которые необходимо достичь к концу планируемого периода.

г) Формирование организационной структуры системы качества организации профессионального образования.

Формирование организационной структуры системы качества организации профессионального образования предполагает:

1) четкое распределение всех полномочий и ответственности руководителей всех рангов за обеспечение качества;

2) назначение уполномоченного организации профессионального образования по качеству из состава высшего руководства организации

профессионального образования (как правило, проректор или заместитель директора по учебной работе);

3) формирование Службы качества организации профессионального образования;

4) формирование Совета организации профессионального образования по качеству;

5) создание в организации профессионального образования и отдельных структурных подразделениях рабочих групп, в функции которых будет входить непосредственная разработка и совершенствование системы качества и ее документации.

д) Проведение самооценки (обследование рабочих процессов) и анализ существующей документации.

Для оценки сложившейся в организации профессионального образования ситуации в области качества рекомендуется провести первичную комплексную самооценку (самообследование) организации и основных его рабочих процессов.

Существуют различные методологии первичной самооценки организации профессионального образования (его структурных подразделений) с целью разработки и внедрения системы менеджмента качества.

Возможно проведение самооценки с использованием разработки типовых анкет для должностных лиц, руководителей структурных подразделений и сотрудников.

В ходе интервью и обработки анкет устанавливаются основные рабочие процессы организации профессионального образования, упорядочиваются используемые документы, определяются точки пересечения процессов и наиболее критичные места, определяющие качество работы и ее результатов. Результаты самооценки могут служить основой для определенной коррекции стратегии, политики целей и задач организации профессионального образования в области качества и выделения наиболее проблемных моментов.

е) Определение и описание рабочих процессов, упорядочение существующей документации.

Процессно-ориентированный подход предполагает определение и описание всех основных и вспомогательных процессов работы организации профессионального образования. Такое описание является достаточно длительной процедурой и может продолжаться в течение всего периода разработки системы качества организации профессионального образования.

На первом этапе возможно стандартное словесное описание основных процессов организации профессионального образования в виде некоторых положений, порядков, регламентов, рабочих инструкций и т.п.

В процессе упорядочивания и отладки основных рабочих процессов, где это необходимо, нужно разработать так называемые унифицированные документированные процедуры или спецификации процессов, содержащие:

- 1) цели процесса;
- 2) описание входов и выходов процесса;
- 3) четкое распределение ответственности и полномочий персонала в данном процессе;
- 4) показатели и характеристики качества процесса и методы их измерения, их целевые значения, позволяющие судить о степени достижения целей данного процесса;
- 5) мероприятия по достижению целей (улучшению) процесса;
- 6) графическое описание процессов;
- 7) другую информацию, необходимую для описания и управления процессами.

Рекомендации по разработке спецификации процессов приведены в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

При определении и описании процессов в соответствии с требованиями стандартов ENQA и стандартов серии ИСО 9000 должны быть учтены процессы:

- 1) стратегического планирования и управления организации профессионального образования;
- 2) процессы, связанные с менеджментом ресурсов (менеджмент персонала, управление финансовыми и техническими ресурсами, а также инфраструктурой);
- 3) процессы, связанные с потребителями (маркетинг рынка труда и образовательных услуг, взаимодействие с потенциальными работодателями);
- 4) процессы проектирования и разработки образовательных программ;
- 5) основной образовательный процесс;
- 6) процессы контроля знаний и навыков, полученных обучающимися в процессе обучения;
- 7) процессы научно-исследовательской и инновационной деятельности и другие.

Пример реестра типовых процессов организации профессионального образования и видов деятельности организации профессионального

образования приведен в Приложении № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

ж) Разработка документации системы качества.

Параллельно с процессом определения и описания рабочих процессов должен идти процесс разработки документации системы качества организации профессионального образования, требуемой стандартами ENQA и стандартами серии ИСО 9000.

В состав разрабатываемой документации входят:

- 1) руководство по качеству;
- 2) документированные процедуры, определяющие порядок реализации рабочих процессов;
- 3) рабочие и должностные инструкции и другие документы системы качества организации профессионального образования.

На основе приоритетов, установленных в политике качества, разрабатывается Руководство по качеству – документ, описывающий ключевые процессы деятельности организации профессионального образования. Данный документ разрабатывается с учетом таких принципов, как ориентация на требования потребителей, активное участие руководства в работе по улучшению качества деятельности организации профессионального образования, мотивация сотрудников проявлять инициативу в постоянном улучшении качества деятельности организации и др.

В Руководстве по качеству излагается политика в области качества и описывается система качества организации профессионального образования и/или ее подразделений – институтов, факультетов, кафедр.

Руководство по качеству описывает или содержит ссылки на:

- а) политику в области качества;
- б) матрицу ответственности руководителей;
- в) взаимосвязи (точки пересечения);
- г) методы и методические указания по разработке и созданию системы качества (СМК) организации профессионального образования;
- д) положения по анализу со стороны руководства;
- е) положения по актуализации документов и контролю за ними (в т.ч., за самим руководством по качеству);
- ж) записи различных данных.

Разрабатывается полный комплект документации по системе качества организации профессионального образования и пять обязательных документированных процедур:

- а) Управление документацией;

- б) Управление записями по менеджменту качества;
- в) Внутренний аудит;
- г) Управление несоответствиями;
- д) Корректирующие и предупреждающие действия*.

Необходимо разработать Положения о подразделениях, должностные и рабочие инструкции, формы документов, провести аттестацию рабочих мест.

Все документы должны быть систематизированы на основе разработанной и внедренной в организации профессионального образования системы классификации документов, в основу, которой может быть положена документированная процедура «Управление документацией».

з) Определение основных показателей и характеристик рабочих процессов и разработка системы их измерения.

Для оценки результативности деятельности организации профессионального образования, ее подразделений и отдельных процессов организации профессионального образования определяются основные показатели и характеристики рабочих процессов, разрабатывается система их измерения, контроля, анализа степени достижения целей и постоянного улучшения.

При формировании системы качества разрабатывается общая система измерений и мониторинга основных рабочих процессов организации профессионального образования. При этом предусматриваются соответствующие процедуры:

1) измерения удовлетворенности внутренних и внешних потребителей – обучающихся, работодателей, персонала (профессорско-преподавательского и вспомогательного персонала), общества и других;

2) мониторинга качества основных рабочих процессов организации профессионального образования с установлением конкретных измеряемых характеристик, зон их допустимых и целевых значений;

3) оценки качества полученных знаний, навыков и умений, сформированных компетенций обучающихся, включая процедуры текущего и заключительного контроля.

и) Идентификация всех возможных видов несоответствий продукции и процессов организации профессионального образования и разработка системы корректирующих и предупреждающих действий.

* Документированные процедуры «Корректирующие действия» и «Предупреждающие действия» по решению ОПЮ могут быть объединены в одну процедуру.

Для каждого процесса и подразделения организации профессионального образования должны быть идентифицированы все виды возможных несоответствий.

Под несоответствием понимается ситуация, при которой процесс не выполняет установленных для него требований (включая требования к продукции процесса). Такое невыполнение требований процесса может быть в следующих случаях:

1) значения характеристик процесса находится вне установленных границ;

2) значения характеристик процесса демонстрируют нахождение его в неуправляемых условиях (статистически неуправляемое состояние);

3) значения характеристик процесса в течение планируемого периода не достигают целевых значений.

Для устранения причин несоответствий продукции и процессов могут предприниматься корректирующие и предупреждающие действия.

Для этого организация профессионального образования должна разработать и документировать систему корректирующих и предупреждающих мер, позволяющих исключить все идентифицированные в организации профессионального образования несоответствия.

Для исключения необоснованного применения корректирующих или предупреждающих действий очень важно для всех сотрудников организации профессионального образования иметь одинаковое понимание термина – несоответствие.

3. Внедрение системы менеджмента качества

21. Внедрение системы качества заключается в переходе организации профессионального образования и/или его подразделений на работу в соответствии с подготовленными, утвержденными и введенными в действие документами системы качества. На рабочих местах необходимо определить обязанности, полномочия и ответственность каждого сотрудника в рамках системы качества, разработать и ввести в действие должностные и рабочие инструкции, проверить выполнение персоналом документированных процедур.

22. Стадия внедрения системы качества организации профессионального образования включает восемь этапов:

а) Назначение уполномоченных по качеству.

В подразделениях организации профессионального образования назначаются уполномоченные по качеству. В первую очередь уполномоченные по качеству назначаются в подразделениях, от которых руководство ожидает

активного распространения полученных знаний, лидерства в процессе построения системы качества и обучения сотрудников.

Уполномоченные по качеству координируют деятельность по внедрению элементов системы качества, определяют методы по совершенствованию системы качества. Функции и должностные обязанности уполномоченных по качеству определяются в Руководстве по качеству организации профессионального образования.

При необходимости проводится обучение назначенных уполномоченных по качеству. В процессе обучения в первую очередь рассматриваются практические вопросы внедрения и организации функционирования системы качества организации профессионального образования.

б) Разрабатывается план внедрения СМК в организации профессионального образования.

Уполномоченным по качеству организации профессионального образования, уполномоченными по качеству в подразделениях и службой качества организации профессионального образования разрабатывается план внедрения системы качества в организации профессионального образования и его отдельных подразделениях.

В плане указываются перечень работ по внедрению СМК в организации профессионального образования/подразделении, сроки их исполнения, ответственные за выполнение работ и ресурсы, необходимые для их проведения.

При планировании потребностей в ресурсах следует учитывать:

- 1) необходимость широкого обучения сотрудников;
- 2) затраты на введение (поддержку) информационной базы СМК (включая подготовку и издание требуемого количества всех документов СМК, разработку и внедрение информационных систем);
- 3) затраты на выполнение работ по плану внедрения (включая подготовительные работы, работы по внутреннему аудиту, аттестации персонала) и другие расходы.

Форма и пример плана внедрения системы качества в ОПО приведены в Приложениях №№ 3, 4.

в) Определяется потребность в ресурсах, необходимых для реализации плана внедрения СМК.

На основании анализа разработанных планов внедрения СМК определяются потребности в ресурсах (материальные, финансовые, трудовые и т.д.) для введения в действия СМК.

По результатам анализа потребностей в ресурсах руководство организации профессионального образования (подразделения) принимает решение о реализуемости разработанных планов и решения о выделении указанных ресурсов. В отдельных случаях может быть принято решение об изменении сроков выполнения некоторых видов работ по плану, сокращении выделяемых ресурсов или о разработке новых скорректированных планов внедрения СМК.

г) Выделяются необходимые ресурсы.

В бюджете организации профессионального образования учитываются и выделяются необходимые финансовые ресурсы. Выделяются материальные и иные виды ресурсов, необходимых для реализации плана внедрения системы качества организации профессионального образования.

д) Проводится обучение персонала.

Для эффективной работы уполномоченных по качеству необходимо организовать обучение сотрудников в области качества и проверить эффективность обучения. Необходимо четко распределить и зафиксировать ответственность должностных лиц и отдельных сотрудников организации профессионального образования в области качества.

Одним из ключевых моментов является мотивация персонала к внедрению системы менеджмента качества. Необходимо своевременно информировать сотрудников и общественность о намерениях организации профессионального образования в области управления качеством. Для этого целесообразно создать на WEB-сайте организации профессионального образования раздел «Система качества».

е) Реализуются все запланированные мероприятия по внедрению системы качества организации профессионального образования.

ж) Утверждаются и вводятся в действие разработанные документы системы качества.

Все разработанные документы системы качества: руководство по качеству, спецификации процессов, документированные процедуры, рабочие и должностные инструкции утверждаются руководителем организации профессионального образования и вводятся в действие.

Руководитель службы качества обеспечивает распространение документов во все подразделения и доведение соответствующих документов до должностных лиц и отдельных сотрудников в части их касающейся.

Документы, разработанные высшим руководством в области менеджмента качества организации профессионального образования, должны своевременно доводиться до всех сотрудников организации профессионального образования. В результате постоянного и достоверного информационного обеспечения

руководства о состоянии реализации политики качества высшим руководством организации профессионального образования производится постоянный анализ эффективности функционирования СМК.

з) Проводится внутренняя самооценка организации профессионального образования (процессов, подразделений).

Правила и порядок проведения внутренней самооценки (внутренних аудитов) системы качества организации профессионального образования, а также требования к аудиторам устанавливаются и регламентируются обязательной документированной процедурой «Внутренние аудиты», разрабатываемой в организации профессионального образования.

Результаты самооценки и аудитов позволяют сформировать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и улучшению рабочих процессов организации профессионального образования, а также идентифицировать области деятельности, требующие наибольшего внимания и привлечения дополнительных ресурсов.

Результаты внутренней самооценки обсуждаются в коллективе с целью выявления основных и дополнительных процессов организации профессионального образования, требующих улучшения, и оценки эффективности функционирующих элементов СМК.

и) Система качества организации профессионального образования вводится в полном объеме.

После устранения выявленных в процессе самооценки недостатков принимается решение о введении системы качества организации профессионального образования в действие в полном объеме.

23. Стадия «Поддержание и развитие СМК» является основной стадией жизненного цикла системы качества организации профессионального образования, включает следующие этапы:

а) Проведение аудитов качества.

Аудит качества является составной частью системы качества организации профессионального образования, поскольку это инструмент непрерывного улучшения качества и усовершенствования структуры затрат. Аудит качества это систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов запланированных мероприятий в области качества, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям. В целях обеспечения соответствующего заданным нормам качества и одновременной перепроверки экономичности всех обеспечивающих качество мер, принимаемых организацией профессионального образования, посредством аудита качества проверяется эффективность всех

видов деятельности организации профессионального образования, обеспечивающих качество, вскрываются слабые места, принимаются корректирующие меры, контролируется эффективность принятых ранее корректирующих мер.

Аудиты качества в организации профессионального образования проводятся по собственной инициативе, по инициативе партнеров по договору или третьих лиц. Аудиты могут проводиться как для внутренних, так и для внешних нужд.

Требования и рекомендации стандартов ENQA и стандартов серии ИСО 9000 предусматривают регулярное проведение внутренних проверок (внутренних аудитов) как отдельных рабочих процессов, так и системы качества организации профессионального образования в целом, а также проведение комплексной самооценки.

Правила и порядок проведения аудитов системы качества организации профессионального образования, а также требования к аудиторам устанавливаются и регламентируются обязательной документированной процедурой «Внутренние аудиты», разрабатываемой в организации профессионального образования.

Результаты самооценки и аудитов позволяют сформировать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и улучшению рабочих процессов организации профессионального образования, а также идентифицировать области деятельности, требующие наибольшего внимания и привлечения дополнительных ресурсов.

Результаты внутренних проверок обсуждаются в коллективе с целью выявления основных и дополнительных процессов организации профессионального образования, требующих улучшения и оценки эффективности функционирующих элементов СМК.

По результатам могут быть запущены корректирующие или предупреждающие мероприятия (в соответствии с документированной процедурой «Корректирующие и предупреждающие мероприятия»).

По результатам аудитов качества, корректирующих или предупреждающих мероприятий, могут быть пересмотрены:

1) отдельные положения политики, миссии, видения организации профессионального образования;

2) документы системы качества (руководство по качеству, спецификации процессов, документированные процедуры, рабочие инструкции, положения и т. п.), признанные несоответствующими сложившимся требованиями к

организации профессионального образования или целям организации профессионального образования в области качества.

б) Непрерывное улучшение системы качества организации профессионального образования.

Принцип «непрерывного улучшения» является одним из основных моментов деятельности организации профессионального образования. Связанные с качеством продукции цели должны быстро приводиться в соответствие с изменением ситуации. Постоянное улучшение достигнутого качества должно всеми сотрудниками пониматься как всегда актуальная цель.

24. В Приложении № 5 к настоящим Методическим рекомендациям приведен перечень базовых мероприятий, необходимых для внедрения типовой модели системы качества в организации профессионального образования.

Данный перечень соответствует ситуации, когда система качества организации профессионального образования разрабатывается с нуля. Приведенный перечень является основой для разработки типового Плана и сетевого графика по разработке и внедрению СМК организации профессионального образования на базе разрабатываемой типовой модели СМК организации профессионального образования.

Рекомендации по разработке спецификаций процессов

1. Под термином «спецификация процесса» понимается документ, содержащий информацию об атрибутах процесса: входы и выходы процесса, цели процесса, измерение и анализ процесса, мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса, взаимодействия процесса (поставщики/потребители), ресурсы процесса и документы управления процессом.

2 Предлагаемая форма спецификации приведена в Приложении к настоящим Рекомендациям. Спецификация процесса состоит из основного документа, собственно спецификации, и трех приложений.

При разработке спецификаций следует руководствоваться требованиями стандарта «ГОСТ ИМР «Унифицированные системы документации. унифицированная система организационно-распорядительной документации. требования к оформлению документов».

3. Спецификация процесса включает следующие разделы:

а) Раздел утверждения и согласования.

б) Раздел «Наименование процесса», включающий код процесса в соответствии с принятой в организации системой кодирования, полное и сокращенное наименование процесса.

в) Раздел «1. Общие сведения о спецификации», включающий: код процесса, версию и дату разработки спецификации, должность лица, осуществляющего руководство процессом и краткое описание процесса.

г) Раздел «2. Результаты процесса и их потребители», в котором указываются:

1) результаты или выходы процесса;

2) подразделения или другие процессы организации, являющиеся потребителями результатов процесса;

3) требования и документы, устанавливающие требования к результатам процесса.

д) Раздел «3. Внешние поставщики и входы процесса», в котором указываются:

1) входы процесса – входная информация, субъекты или материальные объекты, являющиеся входом для данного процесса;

2) процессы, подразделения организации или иные организации, являющиеся поставщиком процесса;

3) требования к входам – требования и документы, устанавливающие требования, к каждому входу процесса.

е) Раздел «4. Согласование требований с руководителями внутренних процессов и подразделений организации ...», в котором указываются руководители процессов или подразделений организации, выступающие в качестве поставщиков описываемого процесса.

Результатом согласования является гарантия поставщиками описываемого процесса того, что входы процесса будут соответствовать требованиям, определенным в разделе «3. Внешние поставщики и входы процесс».

ж) Раздел «5. Виды деятельности (функции) процесса, управление и ресурсы процесса», определяет:

1) основные виды деятельности (подпроцессы или функции), выделяемые в рамках описываемого процесса;

2) документы, регламентирующие управление выделенными видами деятельности (указываются ссылки на документы организации – стандарты предприятия (СТ) и документированные процедуры (ДП) и др.);

3) ресурсы, подразделения и исполнители, требуемые для выполнения выделенных видов деятельности;

4) требования нормативных документов и стандартов, регламентирующие выделенные виды деятельности.

з) Виза руководителя процесса.

и) Перечень сокращений и обозначений, использованных в спецификации.

Составной частью спецификации являются три приложения:

1) Приложение № 1: Схема взаимосвязи типовых процессов.

2) Приложение № 2: Цели процесса и показатели их достижения.

3) Приложение № 3: Мероприятия по улучшению процесса.

4. Приложение № 1 является рекомендуемым и предназначено для наглядного графического представления места описываемого процесса в структуре процессов организации, связи между описываемым процессом и другими процессами по входам/выходом, взаимосвязи различных видов

деятельности в рамках описываемого процесса. Приложение № 1 является постоянным и изменяется только при изменении спецификации.

5. Приложение № 2 является обязательным и предназначено для определения измеряемых характеристик процесса, определения методов их измерения и анализа полученных результатов, а также планирования целевых показателей измеряемых характеристик процесса.

6. Приложение № 3 периодически обновляется. Период его обновления определяется потребностями организации.

7. В Приложении № 2 могут фиксироваться как стратегические показатели (с периодом обновления 5-10 лет), так и оперативные показатели (с периодом обновления 1 год и менее).

При каждом изменении значений целевых показателей, измеряемых показателей или целей процесса Приложение № 2 обновляется.

Приложение № 2 включает следующие реквизиты:

- а) Раздел утверждения и согласования.
- б) Раздел «Цели процесса и показатели их достижения» включает следующие атрибуты:
 - 1) период действия документа (планирования);
 - 2) цели процесса;
 - 3) показатель(и), характеризующие достижение каждой из целей процесса;
 - 4) единицы измерения показателей достижения целей;
 - 5) измеряемое(ые) значения показателей достижения целей;
 - 6) фактическое значение показателя за предыдущий период и целевое значение показателя на планируемый период;
 - 7) метод(ы) измерения и анализа каждого показателя достижения целей.

Данные Приложения № 2 являются основой для разработки мероприятий по улучшению процесса.

8. Приложение № 3 является обязательным и содержит план мероприятия по улучшению процесса с учетом необходимости достижения целевых значений показателей процесса, зафиксированных в Приложении № 2.

При каждом изменении, внесенном в Приложение № 2, разрабатывается и утверждается новая версия Приложения № 3.

Периодичность обновления Приложения № 3 определяется потребностями организации и документированными процедурами, устанавливающими правила планирования и реализации мероприятий по улучшению, а также корректирующих и предупреждающих мероприятий. Рекомендуется обновлять Приложение № 3 для стратегических показателей

1 раз в год, для оперативных показателей в зависимости от периода их обновления (но не реже 1 раза в квартал).

Приложение № 3 включает следующие реквизиты:

а) Раздел утверждения и согласования.

б) Раздел «Цели процесса и показатели их достижения», включающих следующие атрибуты:

1) период действия документа (планирования);

2) цели процесса;

3) факторы, влияющие на достижение поставленной цели процесса;

4) конкретные мероприятия, позволяющие направленные на достижение установленного в Приложении № 2 целевого значения показателя(ей);

5) сроки реализации мероприятия;

6) ответственные за проведение мероприятий;

7) дополнительные (не указанные в основной форме спецификации) ресурсы (финансовые, материальные, трудовые, подразделения и процессы организации т. п.), необходимые для реализации указанных мероприятий.

Приложение к Рекомендациям по разработке
спецификаций процессов

Форма спецификации процессов

СОГЛАСОВАНО

_____ Подпись
« _____ » _____ 2017 г.

"УТВЕРЖДАЮ"

_____ Подпись
« _____ » _____ 2017 г.

Спецификация процесса
Процесс № __ – « _____ »

1. Общие сведения		Код процесса
№ версии и дата: Версия _____ _____ г.	Дата: _____	Руководитель процесса:
Функция процесса:		
2. Результаты процесса и их потребители		
Результат (выход) процесса (данные или материальные объекты, являющиеся результатом процесса)	Потребитель результатов процесса (другие процессы, подразделения ОПО)	Требования потребителей к результатам (выходам) процесса
3. Внешние поставщики и входы процесса		
Вход процесса (данные или материальные объекты)	Поставщик процесса (процессы, подразделения ОПО)	Требования ко входам

4. Согласование требований с руководителями процессов (подразделений), являющихся поставщиками для настоящего процесса				
Процесс (подразделение)	Должность	Фамилия И. О.	Подпись	Дата

5. Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы		
Виды деятельности в рамках процесса	Регламентирующая документация	Требуемые ресурсы (исполнители и материальное обеспечение)
1.		

Сокращения:
 XXX-СК-ДП-Х.Х.Х-ХХ - стандарты ОПО – документированные процедуры в области управления качеством

- Приложения:**
 Приложение:
 – Схема взаимосвязи типовых процессов
 - Цели процесса и показатели их достижения
 – Мероприятия по улучшению процесса

Руководитель процесса:
 _____ Подпись

« » 2017г.

Руководитель процесса
_____ Подпись
« _____ » _____ 2017 г.

СОГЛАСОВАНО
_____ Подпись
« _____ » _____ 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ
_____ Подпись
« _____ » _____ 2017 г.

Схема взаимосвязи процессов

Рис. 1. Внешнее взаимодействие процесса - « _____ » с другими процессами ОПО

Рис. 2. Внутреннее взаимодействие видов деятельности процесса - « _____ »

Рис. 3. Обобщенная схема взаимодействия процессов ОПО

Руководитель процесса

_____ Подпись
« _____ » _____ 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

_____ Подпись
« _____ » _____ 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

_____ Подпись
« _____ » _____ 2017 г.

Мероприятия по улучшению процесса

Период планирования:	начало – xx.xx.xxxx г.	начало – xx.xx.xxxx г.
-----------------------------	------------------------	------------------------

№ п/п	Цель процесса	Фактор, влияющий на изменение показателя достижения цели	Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора	Срок	Ответственный		Дополнительные ресурсы или исполнители
					Должность	Ф.И.О	
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 2 к Методическим
рекомендации по формированию,
развитию и совершенствованию
системы менеджмента качества
организации профессионального
образования Приднестровской
Молдавской Республики

Реестр типовых процессов и видов деятельности организации
профессионального образования (ОПО)

№ п/п	Наименование вида деятельности или процесса	Иден. №
1	Деятельность руководства по управлению качеством образования	
1.1	Стратегическое планирование и управление качеством образования	
1.2	Планирование и развитие СМК ОПО	
1.3	Распределение ответственности и полномочий	
1.4	Аттестация и аккредитация	
1.5	Анализ СМК ОПО со стороны руководства	
Типовые процессы организации профессионального образования		
2	Основные процессы научно-образовательной деятельности ОПО	
2.1	Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда	
2.2	Проектирование и разработка образовательных программ	
2.3	Приним обучающихся	
2.4	Реализация основных образовательных программ	
2.5	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	
2.6	Проектирование и реализация программ дополнительного образования	
2.7	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура) ¹¹	
2.8	Научно-исследовательская и инновационная деятельность	
3	Вспомогательные процессы ОПО	
3.1	Бухгалтерско-финансовое обеспечение научно-образовательного процесса	
3.2	Кадровое обеспечение	
3.3	Закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов	
3.4	Управление образовательной средой	
3.5	Издательская деятельность	
3.6	Библиотечное и информационное обслуживание	
3.7	Управление инфраструктурой и производственной средой	
3.8	Обеспечение безопасности жизнедеятельности (БЖД.)	
3.9	Социальная поддержка студентов и сотрудников ОПО	
4*	Деятельность в рамках процессов по измерению, анализу и улучшению	
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов	
4.2	Управление несоответствиями	
4.3	Улучшение процессов посредством политики, целей, а также корректирующих и предупреждающих действий	

Примечание. Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью основных и вспомогательных процессов ОПО.

¹¹ Для организаций среднего профессионального образования отсутствует

Приложение № 3 к Методическим
 рекомендации по формированию,
 развитию и совершенствованию
 системы менеджмента качества
 организации профессионального
 образования Приднестровской
 Молдавской Республики

*Форма и пример плана мероприятий по разработке (внедрению)
 системы качества организации профессионального образования*

УТВЕРЖДАЮ
 Руководитель ОПО
 _____ И. О. Ф.
 « ____ » _____ 200_ г.

**Примерный план мероприятий по разработке (внедрению)
 системы качества в _____**

(Наименование ОПО)

Но- мер	Содержание этапа	Сроки	Ответственный	Требуемые ресурсы	Результаты
1	2	3	4	5	6
Разработка системы качества ОПО					
1	Формулирование стратегии, политики, целей и задач ОПО в области качества.	1 месяц	Ректор, Ученый Совет (директор, Педагогический совет) ОПО		Доктрина, политика качества и цели ОПО в области качества, миссия и видение
2	Обучение высшего руководства и отдельных групп персонала в области качества Цель: подготовка ОПО к началу разработки системы качества	2 недели - 1 месяц	Ректор (директор)		
3	Формирование организационной структуры системы качества (ОПО) а) распределение полномочий и ответственности руководителей; б) назначение уполномоченного ОПО по качеству; в) формирование службы качества ОПО; г) формирование совета по качеству; д) создание рабочих групп по разработке системы качества и ее документации.	3 месяца	Ректор (директор), Ученый совет (Педагогический совет)		Матрица полномочий руководства в области качества Уполномоченный по качеству Служба качества Совет по качеству Рабочие группы по разработке системы качества под руководством уполномоченного по качеству

1	2	3	4	5	6
4	Проецирование стратегии и политики в области качества на все уровни управления и подразделения ОПО Цель: Разработка планов и мероприятий, связанных с построением системы качества ОПО	2 месяца	Уполномоченный по качеству ОПО, Руководитель службы качества		
5	Проведение самооценки и анализ существующей системы качества, документации ОПО и его основных процессов	до 2-х месяцев	Уполномоченный по качеству ОПО, Руководитель службы качества		Отчет по самооценке и анализу состояния системы качества
6	Определение и описание рабочих процессов, упорядочение существующей документации Цель: Планирование системы качества	6 – 18 месяцев	Руководитель службы качества		
6.1	Выявление процессов, осуществляемых в подразделениях		Руководитель службы качества		Реестр процессов ОПО
6.2	Выявление роли подразделений в рамках процессов СМК ОПО		Руководители процессов/ подразделений		Спецификации процессов
6.3	Определение областей, требующих улучшения		Руководители процессов/ подразделений		План мероприятий по улучшению
6.4	Определение основных показателей и характеристик рабочих процессов и разработка системы их измерения		Руководитель службы качества, Руководители процессов/ подразделений		1. Перечень основных показателей и характеристик рабочих процессов. 2. Документированная система их измерения, контроля.
7	Разработка документации системы качества: а) руководство по качеству; б) документированные процедуры ДП; в) положения о подразделениях; г) должностные и рабочие инструкции; д) формы документов; е) аттестация рабочих мест.	3-6 месяцев	Руководитель службы качества		1. Руководство по качеству 2. Обязательные ДП: а) управление документацией; б) управление записями по менеджменту качества; в) внутренний аудит; г) управление несоответствиями; д) корректирующие и предупреждающие действия. Прочие ДП. Положения о подразделениях Должностные и рабочие инструкции Паспорт рабочего места
7.1	Распределение ответственности за создание документов		Руководитель службы качества		Матрица ответственности и полномочий
7.2	Разработка модели процессов ОУ и его подразделений		Руководитель службы качества		

1	2	3	4	5	6
7.3	Разработка документированных процедур		Руководитель службы качества, Руководители процессов/подразделений		Документированные процедуры
7.4	Разработка рабочих инструкций		Руководители процессов/подразделений		Рабочие инструкции
7.5	Проведение первой ревизии документации		Руководитель службы качества		Заключение по обследованию документации системы качества ОПО
8	Идентификация всех возможных видов несоответствий продукции и процессов ОПО и разработка системы корректирующих и предупреждающих действий	3 месяца	Руководитель службы качества, Руководители процессов/подразделений		Перечень несоответствий в ОПО Корректирующие и предупреждающие мероприятия
Внедрение системы качества ОПО					
9	Назначение и обучение уполномоченных по качеству подразделений (УКП) ОПО	2 месяца	Руководитель службы качества, Руководители процессов/подразделений		Компетентные уполномоченные по качеству подразделений ОПО
10	Разработка плана внедрения СМК в образовательном учреждении	1 месяц	Уполномоченные по качеству ОПО и подразделений, Руководитель службы качества		План внедрения СМК
11	Расчет потребности в ресурсах для внедрения системы качества	1 месяц	Руководитель службы качества		Оценка потребности в ресурсах
12	Выделение ресурсов, необходимых для внедрения системы качества ОПО	3 месяца	Ректор (директор), Проректор (заместитель директора)		Необходимые ресурсы и финансирование
13	Обучение сотрудников в области менеджмента качества Цель: Мотивация персонала к внедрению системы качества	3-6 месяцев	Руководитель службы качества, Уполномоченные по качеству подразделений		Результаты экзамена, результаты тестирования сотрудников, список посещения семинара
13.1	Обучение сотрудников из числа руководителей среднего и высшего управленческого звена, ключевых сотрудников	по плану обучения	Руководитель службы качества		Сотрудники, обладающие компетенциями в области качества
13.2	Проведение уполномоченным по качеству подразделения мотивационного семинара для сотрудников	1-2 дня	Уполномоченные по качеству подразделений		

1	2	3	4	5	6
Реализуются все запланированные мероприятия по внедрению системы качества ОПЮ, в том числе:					
14	Внедрение системы качества во всех подразделениях ОПЮ Цель: Создание эффективно функционирующих элементов системы качества	6-12 месяцев	Руководитель службы качества, Руководители процессов/подразделений		Отчет о результатах инсталляции системы качества
14.1	Обсуждение процессов системы качества и разработанных процессов подразделения	1-2 недели	Руководители процессов/подразделений, Уполномоченные по качеству подразделений		
14.2	Переход подразделения на работу в соответствии с документами системы качества	1-2 месяца	Уполномоченные по качеству подразделений		
14.3	Аттестация рабочих мест Цель: Проверка функционирования системы качества на рабочих местах	по плану аттестации	Руководитель службы качества, Начальник отдела охраны труда и техники безопасности		Отчет о проведении аттестации рабочих мест, должностные инструкции
14.4	Определение обязанностей, полномочий и ответственности каждого сотрудника в рамках системы качества	до 1 месяца	Руководители процессов/подразделений		Матрицы полномочий и ответственности сотрудников
14.5	Разработка должностных инструкций	3-4 месяца	Руководители процессов/подразделений		
15.	Проведение внутреннего аудита системы качества ОПЮ и его подразделений	3-6 месяцев	Служба качества		
15.1	Организация процедуры внутреннего аудита	по плану аудитов	Группа аудиторов ОПЮ		Отчет о проведении внутреннего аудита
15.2	Разработка плана корректирующих мероприятий	1-2 недели	Руководители процессов/подразделений		план корректирующих мероприятий
15.3	Реализация плана корректирующих мероприятий	до 1 месяца	Руководители процессов/подразделений		отчет о реализации плана корректирующих мероприятий
16	Утверждаются и вводятся в действие разработанные документы системы качества	1 месяц	Ректор, Уполномоченный по качеству ОПЮ, Руководитель службы качества		Полный комплект документации системы качества ОПЮ
17	Система качества ОПЮ вводится в полном объеме	После выполнения пп. 1-16	Ректор		Приказ о введении система качества в действие

Приложение № 4 к Методическим
рекомендации по формированию,
развитию и совершенствованию
системы менеджмента качества
организации профессионального
образования Приднестровской
Молдавской Республики

*Форма плана мероприятий по разработке внедрению
системы менеджмента качества*

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПО

_____ И. О. Ф.
« ___ » _____ 200_ г.

**План мероприятий по разработке (внедрению)
системы качества в _____**
(наименование подразделения ОПО)

№ п/п	Содержание этапа	Сроки	Ответственный	Требуемые ресурсы	Результаты
1.					
2.					

СОГЛАСОВАНО:

Уполномоченный по качеству

Приложение № 5 к Методическим рекомендациям по формированию, развитию и совершенствованию системы менеджмента качества организации профессионального образования Приднестровской Молдавской Республики

Перечень базовых групп мероприятий по разработке и внедрению СМК ОПО

№ п/п	Наименование базовых мероприятий по разработке и внедрению СМК ОПО
1	2
1	<i>Принятие принципиального решения высшим руководством ОПО о создании и внедрении СМК ОПО</i>
2	<i>Проведение начальной самооценки ОПО</i>
3	<i>Разработка плана создания, внедрения и постоянного улучшения СМК ОПО, предусматривающего выделение ресурсов, необходимых для разработки, внедрения и постоянного улучшения СМК ОПО при сохранении ее целостности</i>
4	<i>Реализация требований к высшему руководству ОПО в рамках СМК ОПО</i>
4.1	<i>Назначение высшим руководством его представителя по качеству (проректор по качеству или один из проректоров), который несет ответственность и имеет полномочия по обеспечению разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии всех процессов, требуемых СМК.</i>
4.2	Формирование организационной структуры СМК ОПО, включая Совет по качеству, распределение обязанностей и полномочий в рамках СМК ОПО
4.3	Проведение SWOT-анализа ОПО
4.4	Разработка миссии и видения ОПО, формулировка основных ценностей
4.5	Разработка стратегического плана развития ОПО, ориентированного на взаимодействие образования, науки, бизнеса и общества
4.6	<i>Разработка и документальное оформление заявления о политике и целях в области качества, а также разработка мер по периодическому анализу политики в области качества.</i>
4.7	<i>Разработка и внедрение системы регулярного анализа СМК ОПО со стороны руководства, включая создание системы постоянной подготовки и обучения персонала ОПО по вопросам менеджмента качества, включая высшее руководство, менеджеров по качеству, уполномоченных по качеству и их ассистентов</i>
5	<i>Реализация процессного подхода</i>
5.1	Определение состава, классификация и описание рабочих процессов ОПО, необходимых для достижения целей в области качества. Определение менеджеров процессов
5.2	Определение методов измерения и анализа показателей процессов, характеризующих степень достижения ими целей в области качества.
5.3	Анализ обеспеченности всех процессов и их мониторинга ресурсами или выделение дополнительных ресурсов при необходимости.
5.4	Реализация мониторинга, измерения и анализа процессов
5.5	Разработка системы мер для контроля степени достижения запланированных целей по всем процессам и постоянного их улучшения.
5.6	Выделение процессов, переданных для выполнения сторонним организациям, которые влияют на соответствие предоставляемых образовательных услуг и научно-исследовательской продукции установленным требованиям. Разработка мер по контролю за такими процессами и управлению ими.

1	2
6	Разработка документации СМК ОПО
6.1	Разработка необходимых средств управления документами СМК ОПО на основе соответствующей документированной процедуры по управлению документацией СМК ОПО
6.2	Определение необходимого перечня записей , используемых в ОПО и требуемых стандартами серии ИСО 9000, разработка и их типовых форм и разработка необходимых средств управления записями на основе соответствующей ДП «Управление записями». Список записей ОПО приведен ниже данной Таблицы
6.3	Разработка документированных процедур (ДП) , требуемых стандартами серии ИСО 9000, и других ДП, необходимых для ОПО
6.4	Разработка рабочих инструкций по видам деятельности и процессам
6.6	Пересмотр и утверждение положений о структурных подразделениях с учетом новой структуры документации СМК ОПО
6.7	Пересмотр и утверждение необходимых дополнительных порядков, положений и т.п. с учетом новой структуры документации СМК ОПО
6.8	Обсуждение документации СМК ОПО на Ученом совете (Педагогическом совете) ОПО
6.9	Разработка и утверждение Руководства по качеству ОПО
7	Разработка системы регулярного обмена информацией
7.1	Разработка системы регулярного информирования персонала ОПО о требованиях потребителей, рынка образовательных и научно-исследовательских услуг, требованиях ГОС ПО, а также о других законодательных и обязательных требованиях.
7.2	Разработка механизмов доведение до сведения персонала ОПО его ответственности и полномочий.
7.3	Разработка соответствующих процессов обмена информацией, включая обмен информацией по вопросам функционирования и результативности СМК ОПО
7.4	Разработка процессов обмена информацией, включая обмен информацией по вопросам актуальности и важности деятельности и вкладе персонала ОПО в достижение целей в области качества, результативности СМК ОПО
7.5	Обеспечение информирования соответствующего персонала при изменении требований к предоставляемым услугам и создаваемой научно-технической продукции
8	Реализация требований по управлению ресурсами
8.1	Определение персонала, выполняющего работу, влияющую на качество образовательной и научно-исследовательской деятельности (профессорско-преподавательского состава, инженерно-технического и вспомогательного персонала ОПО) и определение необходимых требований к его компетенции в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом.
8.2	Разработка системы постоянного повышения квалификации, подготовки и переподготовки персонала ОПО, выполняющего работу, которая влияет на качество, включая оценку результативности принятых мер и записи о переподготовке и повышении квалификации.
8.3	Разработка системы записей об образовании, подготовке, навыках и опыте персонала, согласованной с системой постоянного повышения квалификации, подготовки и переподготовки персонала ОПО.
9	Разработка системы определения, обеспечения и поддержания в рабочем состоянии необходимой инфраструктуры , для достижения соответствия требованиям к предоставляемым услугам и производимой продукции
10	Создание системы управления производственной средой ОПО
11	Разработка и внедрение многоуровневой системы планирования рабочих процессов ОПО
11.1	Разработка многоуровневой системы документов, необходимых для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими
11.2	Согласование системы планирования рабочих процессов ОПО с требованиями к другим процессам СМК ОПО
11.3	Включение в многоуровневую систему планирования процессов ОПО:
11.3	<ul style="list-style-type: none"> а) целей в области качества и требований к образовательной и научно-исследовательской деятельности; б) потребностей в разработке процессов, документов, а также в обеспечении необходимыми ресурсами; в) необходимой деятельности по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям для конкретных видов деятельности, а также критериев качества результатов этой деятельности; г) записей, необходимых для обеспечения свидетельства того, что рабочие процессы ОПО и результаты его деятельности соответствуют установленным требованиям.

12	<i>Реализация процессов жизненного цикла продукции ОПО (результатов реализации образовательной услуги)</i>
12	<i>Разработка и внедрение системы постоянной связи с потребителями</i>
1	<p>1) Разработка системы определения, анализа и реализации требований потребителей – рынка образовательных и научно-исследовательских услуг.</p> <p>2) Разработка и внедрение системы определения и предварительного анализа требований к предоставляемым образовательным услугам и научно-технической продукции.</p> <p>3) Создание системы записей, поддерживающих систему определения и предварительного анализа требований к предоставляемым образовательным услугам и научно-технической продукции.</p> <p>4) Разработка механизмов реагирования на «рекламации» выпускников и предприятий-работодателей по качеству подготовки специалистов путем соответствующих корректирующих действий образовательного процесса.</p> <p>5) Разработка типовых форм представление выходных данных проектирования и разработки образовательных программ и научно-технической продукции, позволяющих провести верификацию относительно входных требований к проектированию и разработке.</p> <p>6) Процедура проектирования и разработки образовательных программ и научно-технической продукции должна предусматривать их утверждение руководством ОПО до их последующего использования.</p> <p>7) Разработка системы мер по отслеживанию дальнейшей судьбы выпускников и подтверждения со стороны их работодателей соответствия их компетенции требованиям организаций, где они работают (валидация образовательных программ), а также разработка и внедрение системы записей результатов валидации образовательных программ и научно-технической продукции.</p> <p>8) Разработка и внедрение процедуры управления изменениями образовательных программ, обеспечивающей:</p> <p>а) идентификацию изменений в образовательных программах и научно-технической продукции и поддержание соответствующих записей в рабочем состоянии;</p> <p>б) анализ, верификацию и подтверждение вносимых изменений;</p> <p>в) согласование вносимых изменений с потребителями до их внесения;</p> <p>г) оценку влияния изменений на отдельные виды деятельности и результаты работы ОПО в целом;</p> <p>д) поддержание в рабочем состоянии записей результатов анализа изменений и любых необходимых действий.</p>
13	<i>Реализация требований по управлению закупками продукции и услуг</i>
13	Разработка и внедрение процедуры управления закупками продукции (оборудования, материалов, учебно-методической литературы и т.п.), включая записи результатов оценивания и выбора поставщиков и любых необходимых действий, вытекающих из оценки.
13	Разработка системы представления информации по закупкам продукции.
2	
14	<i>Реализация требований по приему обучающихся в ОПО.</i>
14	Разработка и внедрение процедуры управления процессом приема обучающихся в ОПО, обеспечивающей:
1	<p>а) проверку соответствия (верификацию) уровня знаний, умений и навыков принимаемых абитуриентов установленным требованиям;</p> <p>б) соответствие типа и степени управления, применяемые по отношению к школам, лицам и другим организациям СПО и абитуриентам, его воздействию на рабочие процессы ОПО и качество подготовки специалистов;</p> <p>в) оценивание и выбор организаций среднего профессионального образования на основе их способности готовить абитуриентов в соответствии с требованиями ОПО;</p> <p>г) определение критериев отбора, оценки и повторной оценки средних учебных заведений;</p> <p>д) поддержание в рабочем состоянии записей результатов оценивания и любых необходимых действий, вытекающих из оценки;</p> <p>е) проверку адекватности установленных требований к уровню знаний, умений и навыков принятых обучающихся.</p>
14	Разработка системы представления информации по процедуре приема студентов в ОПО
2	
15	<i>Планирование и обеспечение образовательного процесса</i>
15	Разработка и внедрение процедуры планирования и обеспечения образовательного процесса в управляемых условиях.
1	

15 2	Разработка и внедрение системы мониторинга и измерения характеристик качества процесса обучения и его результатов, включая методы и технологии сбора информации о качестве и обеспеченности образовательного процесса, методики тестирования, текущего контроля, проведения зачетов и экзаменов, разработки и модификации аттестационных тестовых компьютерных программ и технологий и соответствующего оборудования.
15. 3	Разработка и внедрение процедуры валидации процессов обучения, результаты которых нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения и недостатки которых становятся очевидными только после завершения обучения и начала непосредственной практической работы выпускников ОПО.
15. 4	Разработка и внедрение системы идентификации статуса каждого конкретного обучающегося и выпускника в течение всего периода обучения и после него.
16	<i>Разработка и внедрение системы управления собственностью потребителей,</i> предусматривающей процедуры идентификации, верификации, защиты и сохранения собственности потребителей, а также извещение потребителей, если их собственность утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, включая соответствующие записи.
17	<i>Разработка и внедрение системы сохранения соответствия научно-технической продукции</i> в ходе внутренней обработки и в процессе поставки к месту назначения, включая идентификацию, погрузочно-разгрузочные работы, упаковку, хранение и защиту.
18	<i>Разработка и внедрение системы мониторинга, измерения, анализа и улучшения характеристик качества рабочих процессов</i> для демонстрации пригодности и результативности СМК ОПО, а также оценивания, в какой области можно осуществлять постоянное улучшение результативности СМК ОПО
19	<i>Разработка и внедрение системы мониторинга и измерения рабочих процессов ОПО, включая показатели государственной аккредитации и показатели качества, полученных обучающимися знаний, умений и навыков, сформированных компетенций.</i>
19. 1	Разработка и внедрение системы мониторинга и измерения качества, полученных обучающимися знаний, умений и навыков, сформированных компетенций с целью проверки соблюдения установленных требований (ГОС) на соответствующих этапах образовательного процесса и поддержание в рабочем состоянии соответствующих записей
19. 2	Разработка и внедрение системы мониторинга информации об удовлетворенности обучающихся и выпускников ОПО предоставляемыми образовательными услугами, как части общей системы мониторинга, измерения, анализа и улучшения характеристик качества рабочих процессов ОПО. Определение методов получения и использования этой информации.
19. 3	Разработка и внедрение системы мониторинга информации об удовлетворенности предприятий-работодателей ОПО, предоставляемыми им образовательными услугами и качеством, как части общей системы мониторинга, измерения, анализа и улучшения характеристик качества рабочих процессов ОПО. Определение методов получения и использования этой информации.
20	<i>Управление несоответствиями в образовательном процессе, а также обучающимися, знания и навыки которых не соответствуют установленным требованиям</i>
20. 1	Разработка и внедрение документированной процедуры, устанавливающей методы: а) коррекции несоответствий в образовательном процессе; б) идентификации и управления обучающимися, знания и навыки которых не соответствуют установленным требованиям; в) правила допуска к зачетам, экзаменам, переекзаменам, условия отчисления неуспевающих обучающихся; г) соответствующую ответственность и полномочия для работы с неуспевающими обучающимися; д) соответствующие записи о неуспевающих обучающихся и любых последующих предпринятых действий, включая полученные разрешения на пересдачи и переекзаменовки.
21	<i>Разработка и внедрение системы регулярного проведения внутренних аудитов (проверок) СК ОПО</i>
21. 1	Обучение и формирование группы внутренних аудиторов, обеспечивающих объективность и беспристрастность процесса аудита
21. 2	Разработка и внедрение документированной процедуры по внутренним аудитам, в которой определены ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчету о результатах и поддержанию в рабочем состоянии соответствующих записей.
22	<i>Разработка и внедрение системы анализа данных</i>
22.	Анализ данных должен предоставлять информацию по:

1	<p>а) удовлетворенности потребителей;</p> <p>б) соответствию требований к предоставляемым образовательным и научно-исследовательским услугам;</p> <p>в) характеристикам и тенденциям процессов и предоставляемых услуг, включая возможности проведения предупреждающих действий;</p> <p>г) поставщикам продукции и абитуриентам (школам, колледжам, лицам и т.п.).</p>
23	<p>Формирование свидетельств постоянного улучшения и повышения результативности системы менеджмента качества посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.</p>
24	<p>Разработка и внедрение системы корректирующих действий с целью устранения причин несоответствий с учетом последствий выявленных несоответствий, включая документированную процедуру по корректирующим действиям и соответствующие записи.</p>
25	<p>Разработка и внедрение системы предупреждающих действий с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления с учетом последствий потенциальных проблем, включая документированную процедуру по предупреждающим действиям и соответствующие записи.</p>