



ОГБОУ СПО «ИАТ»

Министерство образования Иркутской области  
ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»

КНИГА ПРОЦЕССОВ

4.1 Система менеджмента качества

Утверждено на заседании  
совета техникума  
от 30.05.2012 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГБОУ СПО «ИАТ»  
В.Г. Семенов  
«30» мая 2012 г.


**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

---

**КНИГА ПРОЦЕССОВ**  
**Областного государственного бюджетного образовательного учреждения**  
**среднего профессионального образования**  
**«Иркутский авиационный техникум»**

**Версия 01**

г. Иркутск

 ОГБОУ СПО «ИАТ»	ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»
	<b>КНИГА ПРОЦЕССОВ</b>
	4.1 Система менеджмента качества

## Предисловие

1. **Разработчик - Специалист по СМК**  
 ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум» **И.С.Сыровая**
  
2. **Согласовано - Заместитель директора по УВР,**  
**Представитель руководства по качеству** **М.П.Цивилева**
  
3. **Утверждено и введено в действие приказом директора № 75 от 30.05.2012 г.**
  
4. **Разработано в соответствии с Требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008**
  
5. **Введено впервые**

Настоящая Книга процессов является собственностью ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум» и не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без разрешения ОГБОУ СПО «ИАТ».



<b>Содержание</b>	<b>Стр.</b>
<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>5</b>
<b>КП-1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</b> .....	<b>5</b>
<b>КП-2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К СПЕЦИФИКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ</b> .....	<b>6</b>
<b>КП-3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ</b> .....	<b>8</b>
<b>КП-4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ</b> .....	<b>8</b>
<b>КП-5. ПРОЦЕССНАЯ МОДЕЛЬ ТЕХНИКУМА</b> .....	<b>10</b>
Схема взаимодействия процессов.....	10
Реестр процессов.....	11
<b>КП-6. КАТАЛОГИ ПРОЦЕССОВ СМК ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»</b> .....	<b>12</b>
Каталог основных процессов (процессов жизненного цикла услуги) главного процесса техникума «Подготовка специалистов в области среднего профессионального образования» .....	<b>12</b>
Каталог управляющих процессов .....	<b>13</b>
Каталог поддерживающих процессов .....	<b>14</b>
<b>КП-7. ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТЫ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ</b> .....	<b>15</b>
Контекстная диаграмма процесса ОП-2.1 «Анализ требований потребителей».....	<b>15</b>
Контекстная диаграмма процесса ОП-2.2 «Доссузовская подготовка».....	<b>16</b>
Контекстная диаграмма процесса ОП-2.3 «Приём студентов» .....	<b>17</b>
Контекстная диаграмма основного процесса ОП-2.4 «Учебно-методическая деятельность».....	<b>18</b>
Контекстная диаграмма основного процесса ОП-2.5 «Учебно-воспитательный процесс» .....	<b>19</b>
Диаграмма декомпозиции основного процесса ОП-2.5 « Учебно-воспитательный процесс » .....	<b>20</b>
Контекстная диаграмма основного процесса ОП-2.6 «Анализ удовлетворенности потребителей» .....	<b>21</b>
Матрица ответственности в основных процессах СМК .....	<b>22</b>



<b>КП-8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТЫ УПРАВЛЯЮЩИХ ПРОЦЕССОВ .....</b>	<b>23</b>
Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.1 «Разработка стратегии, политики и целей в области качества».....	23
Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.2 «Анализ СМК со стороны руководства» .....	24
Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.3 «Управление документацией» .....	25
Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.4 «Управление записями».....	26
Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.5 «Внутренние аудиты» .....	27
Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.6 «Корректирующие и предупреждающие действия» .....	28
Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.7 «Управление несоответствующей продукцией» .....	29
Матрица ответственности в управляющих процессах СМК .....	30
<b>КП-9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТЫ ПОДДЕРЖИВАЮЩИХ ПРОЦЕССОВ .....</b>	<b>31</b>
Контекстная диаграмма поддерживающего процесса ПП-3.1 «Управление персоналом» .....	31
Контекстная диаграмма поддерживающего процесса ПП-3.2 «Управление производственной средой и инфраструктурой» .....	32
Контекстная диаграмма поддерживающего процесса ПП-3.3. «Управление информационной средой» .....	33
Контекстная диаграмма поддерживающего процесса ПП-3.4. «Социальная поддержка студентов и сотрудников» ....	34
Контекстная диаграмма поддерживающего процесса ПП-3.5. «Управление закупками» .....	35
Матрица ответственности в поддерживающих процессах СМК .....	36
<b>КП-10. ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ .....</b>	<b>37</b>
<b>КП-11. ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ .....</b>	<b>38</b>
<b>КП-11. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....</b>	<b>39</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

### **Цели**

Целью введения Книги процессов в системе менеджмента ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум» является создание условий для применения системного подхода менеджмента процессов, который базируется на:

- идентификации процессов;
- документированных описаниях и диаграммах процессов;
- распределении ответственности за порядок выполнения деятельности по процессам;
- определении требований к качеству для каждого выделенного процесса;
- определении ресурсов и механизмов в процессах;
- определении правил и контроля в процессах;
- постоянного улучшения деятельности по процессам.

### **Область применения**

Управление качеством процессов применяется по отношению ко всем процессам (процессам жизненного цикла услуги, управляющим и поддерживающим (обеспечивающим) процессам).

## **КП-1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

С целью формирования единого понимания содержания в этом документе в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» применяются определения понятий, представленные в Руководстве по качеству Иркутского авиационного техникума.

- **Система менеджмента качества:** система для руководства и управления организацией применительно к качеству.
- **Менеджмент:** скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.
- **Процесс:** соединение взаимосвязанных или интерактивных действий, которые в рамках установленных правил с помощью соответствующих механизмов преобразуют входы (требования) в выходы.
- **Продукт:** результат процесса как последовательности взаимосвязанных действий, преобразующих входы в выходы.
- **Процедура:** определенный строго прописанный порядок и способ выполнения действий.
- **Удовлетворенность потребителей:** восприятие потребителями степени выполнения их требований.
- **Требование:** потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
- **Несоответствие:** невыполнение требования.
- **Политика в области качества:** общие намерения и намерение деятельности организации в области качества, официально сформулированные в области качества.



- **Руководство по качеству:** документ, определяющий систему менеджмента качества организации.
- **Верификация:** подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.
- **Валидация:** подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.
- **Организация:** группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.
- **Организационная структура:** распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.
- **Заинтересованные стороны:** лица и группы лиц, заинтересованные в деятельности, услуге и успехе организации.
- **Потребитель (Заказчик):** лицо или организация, которым оказываются услуги.
- **Поставщик:** организация или лицо, предоставляющее продукцию.
- **Высшее руководство:** лицо или группа работников (директор и заместители директора), осуществляющие управление организацией на высшем уровне.
- **Документ:** информация и соответствующий носитель.
- **Нормативная документация:** документы, устанавливающие требования.
- **Запись:** документ, содержащий достигнутые результаты или успехи организации.
- **Актуализация:** приведение документа или действия в соответствие с современными требованиями.
- **Анализ:** деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта при достижении установленных целей.
- **Аудит (проверка):** систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

## КП-2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К СПЕЦИФИКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

В настоящем документе применяются следующие термины и сокращения, относящиеся к специфике деятельности организации:

- **ОГБОУ СПО «ИАТ»** - Областное государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Иркутский авиационный техникум».
- **Среднее профессиональное образование** - подготовка специалистов для различных отраслей в средних специальных учебных заведениях.
- **Подготовка кадров** – обучение в ССУЗе.
- **Повышение квалификации** – образовательные программы, имеющие своей целью расширение знаний специалиста в одной конкретной области.



- **Образовательная деятельность** – деятельность техникума, осуществляемая в соответствии с утвержденными требованиями.
- **Воспитательная работа** – комплекс мероприятий, реализуемых в техникуме, по воспитанию обучающихся
- **АИС** – автоматизированная информационная система;
- **АСУ** – автоматизированная система управления;
- **МТБ** – материально-техническая база;
- **ПС** – преподавательский состав;
- **ПРК** – Представитель руководства по качеству;
- **СК** – Служба менеджмента качества;
- **РСК** – Руководитель Службы качества;
- **УП** – учебная программа
- **ПМ** – процессная модель;
- **ОП** – основной процесс;
- **УП** – управляющий процесс;
- **ПП** – поддерживающий процесс;
- **ДП** – документированная процедура.



### КП-3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При составлении «Книги процессов» использованы следующие документы:

Закон Российской Федерации «Об образовании» от 13 января 1996 года № 12-ФЗ с изменениями и дополнениями.

Типовое положение об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении), утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2008 г. № 543.

ГОСТ Р ИСО 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 9004:2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

ГОСТ Р 52614.2. – 2006. Руководящие указания по применению ГОСТ ИСО 9001-2001 в сфере образования.

А также другие законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность Иркутского авиационного техникума, что отражено в описании соответствующих процессов и документации к ним.

### КП-4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Система менеджмента качества (СМК) техникума следует основным принципам, установленным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и построена в виде процессно-ориентированной системы управления. Система менеджмента качества ориентирована на потребителя образовательных услуг в области образования и предполагает максимальное вовлечение всех сотрудников в управление качеством деловых процессов.

**Качество процессов** в СМК техникума обеспечивается и достигается за счет:

- определения целей процессов;
- описания и графического представления процессов;
- определения ключевых параметров в основном процессе на высшем уровне, отдельным процессам, подпроцессам и по шагам;
- постоянного обучения всех преподавателей и сотрудников функционированию процессов;
- накопления новых знаний, необходимых для улучшения функционирования процесса;
- определения контролируемых параметров процессов;
- контроля процессов (измерительные инструменты и методы);
- анализа испытаний и нахождения возможностей улучшения процессов;
- валидации и верификации результатов процессов;
- измерений и анализа удовлетворенности потребителей.

В **Книге процессов** процессы определяются и описываются с помощью следующих **характеристик**:





- название процесса, подпроцессов и наименование соответствующих процедур относящихся к процессу;
- цели процесса;
- описание требований входа и выхода для основного процесса и процессов жизненного цикла услуги;
- координация деятельности внутри процесса;
- наименование и описание ресурсов и механизмов в процессе;
- ответственность за работы в процессе;
- контролируемые параметры процессов.

В данной книге процессов представлена система менеджмента качества, основанная на процессном подходе, иллюстрирующая связи между основными процессами и охватывающая все основные требования, не детализируя их.

#### КП-5. ПРОЦЕССНАЯ МОДЕЛЬ СМК ОГБОУ СПО «ИАТ»



**Управляющие и системные процессы**

Разработка стратегии, политики и целей в области качества

Анализ СМК со стороны руководства

Управление документацией и записями

Внутренние аудиты

Организация и проведение корректирующих и предупреждающих действий

Управление несоответствиями

**ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ**

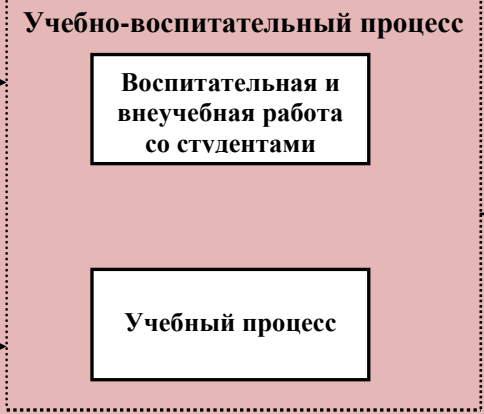
Требования потребителей

Анализ требований потребителей

Доссузовская подготовка

Прием студентов

Учебно-методическая деятельность



Анализ удовлетворенности потребителей

Удовлетворенность потребителей

Управление информационной средой

Управление персоналом

Управление производственной средой и инфраструктурой

Управление закупками

Социальная поддержка студентов и сотрудников

**Поддерживающие процессы**

**Реестр процессов и видов деятельности**



ОГБОУ СПО «ИАТ»

ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»

## КНИГА ПРОЦЕССОВ

### 4.1 Система менеджмента качества

в рамках системы менеджмента качества Иркутского авиационного техникума

<b>1</b>	<b>Управляющие и системные процессы</b>	
	<b>1.1</b>	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
	<b>1.2</b>	Анализ СК со стороны руководства
	<b>1.3</b>	Управление документацией
	<b>1.4</b>	Управление записями
	<b>1.5</b>	Внутренние аудиты
	<b>1.6</b>	Корректирующие и предупреждающие действия
	<b>1.7</b>	Управление несоответствующей продукцией
<b>2</b>	<b>Основные процессы СМК ИАТ</b>	
	<b>2.1</b>	Анализ требований потребителей
	<b>2.2</b>	Доссузовская подготовка
	<b>2.3</b>	Прием студентов
	<b>2.4</b>	Учебно-методическая деятельность
	<b>2.5</b>	Учебно-воспитательный процесс
		<b>2.5.1.</b> Учебный процесс
		<b>2.5.2.</b> Воспитательная и внеучебная работа со студентами
	<b>2.6</b>	Анализ удовлетворенности потребителей
<b>3</b>	<b>Поддерживающие процессы</b>	
	<b>3.1</b>	Управление персоналом
	<b>3.2</b>	Управление производственной средой и инфраструктурой
	<b>3.3</b>	Управление информационной средой
	<b>3.4</b>	Социальная поддержка студентов и сотрудников
	<b>3.5</b>	Управление закупками

**КП-6. КАТАЛОГИ ПРОЦЕССОВ СМК**

Таблица 1

**Каталог основных процессов главного процесса техникума  
«Подготовка специалистов в области среднего профессионального образования»**

<b>Шифр процесса</b>	<b>Название процесса жизненного цикла</b>	<b>Документированные процедуры</b>	<b>Руководитель процесса</b>
ОП-2.1	Анализ требований потребителей	ДП «Анализ требований потребителей»	Представитель руководства по качеству
ОП-2.2	Доссузовская подготовка	ДП «Доссузовская подготовка»	Руководитель Центра дополнительного образования
ОП-2.3	Прием студентов	ДП «Прием студентов»	Председатель приёмной комиссии
ОП-2.4	Учебно-методическая деятельность	ДП «Учебно-методическая деятельность»	Заместитель директора по УМР
ОП-2.5	Учебно-воспитательный процесс	ДП «Учебно-воспитательный процесс»	Заместитель директора по УВР
ОП-2.6	Анализ удовлетворенности потребителей	ДП «Анализ удовлетворенности потребителей»	Представитель руководства по качеству



## Каталог управляющих и системных процессов

Шифр процесса	Название процесса	Документированные процедуры	Руководитель процесса
УП-1.1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества		Директор техникума
УП-1.2	Анализ СМК со стороны руководства	ДП «Анализ СМК со стороны руководства»	Представитель руководства по качеству
УП-1.3	Управление документацией	ДП «Управление документацией»	Представитель руководства по качеству
УП-1.4	Управление записями	ДП «Управление записями»	Представитель руководства по качеству
УП-1.5	Внутренние аудиты	ДП «Внутренние аудиты»	Руководитель Службы менеджмента качества
УП-1.6	Корректирующие и предупреждающие действия	ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»	Представитель руководства по качеству
УП-1.7	Управление несоответствующей продукцией	ДП «Управление несоответствующей продукцией»	Представитель руководства по качеству



## Каталог поддерживающих процессов

Шифр процесса	Название процесса	Документированные процедуры	Руководитель процесса
ПП-3.1	Управление персоналом	ДП «Управление персоналом»	Начальник отдела кадров
ПП-3.2	Управление производственной средой и инфраструктурой		Начальник административно-хозяйственного отдела
ПП-3.3	Управление информационной средой	ДП «Управление информационной средой»	Зам.директора по ИТ
ПП-3.4	Социальная поддержка студентов и сотрудников	ДП «Социальная поддержка студентов и сотрудников»	Зам.директора по УВР
ПП-3.5	Управление закупками		Начальник административно-хозяйственного отдела



## КП-7. ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТЫ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ

### Контекстная диаграмма основного процесса жизненного цикла услуги ОП-2.1 «Анализ требований потребителей»

**Цель:** выявление уровня требований потребителей

#### ВХОД

- Требования потребителей по всем параметрам входа по учебной, воспитательной и инновационной деятельности, отражённые в отчётах и аналитических справках;
- Требования к:
  - уровню образования;
  - срокам проведения приёмной кампании;
  - порядку проведения;
  - структуре и содержанию подготовки
  - условиям обучения.

#### ПРАВИЛА:

- Законодательная и нормативная база РФ в области образования
- Нормативная база техникума



#### ОП-2.1 «Анализ требований потребителей»

Представитель руководства по качеству

#### ВЫХОД

- Количественные показатели требований потребителей по всем параметрам учебной и воспитательной деятельности, отражённые в отчётах и аналитических справках;
- Количественные показатели требований потребителей к:
  - уровню образования;
  - срокам проведения приёмной кампании;
  - порядку проведения;
  - структуре и содержанию подготовки;
  - условиям обучения;

#### РЕСУРСЫ И МЕХАНИЗМЫ:

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

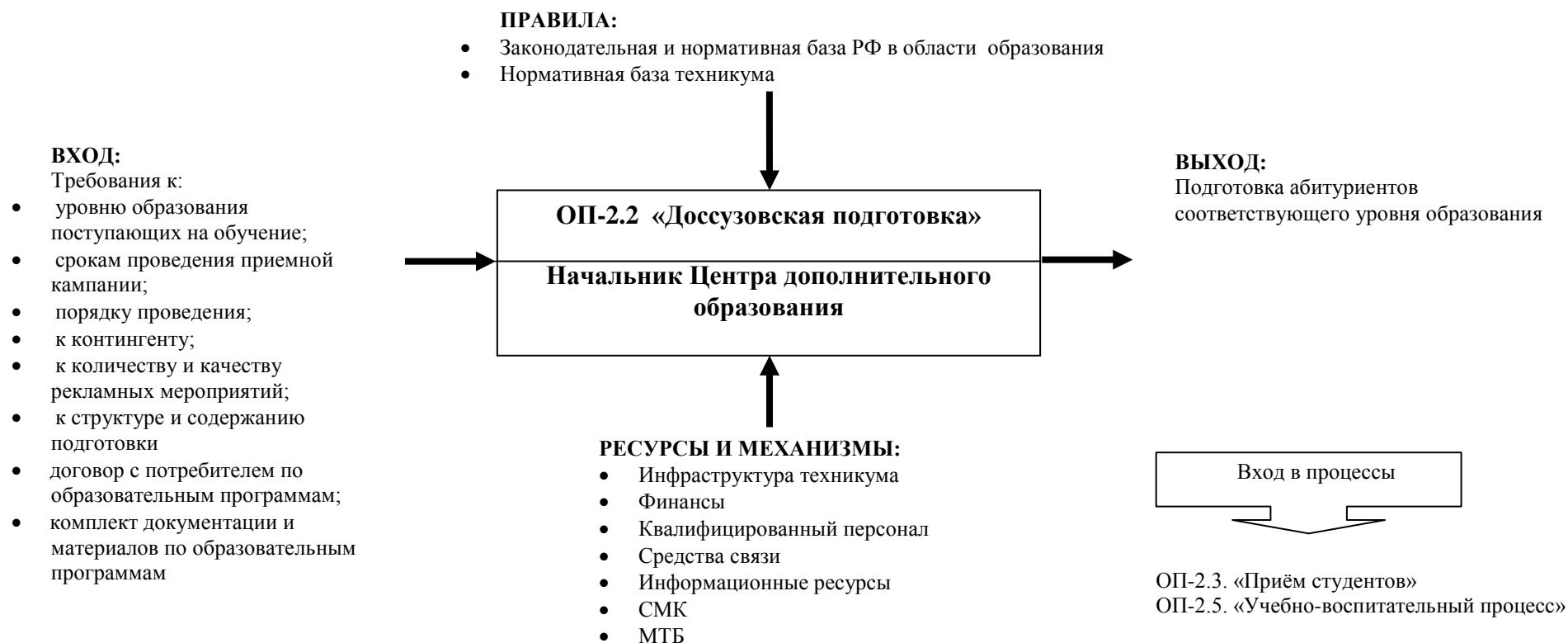
Вход в процессы

УП-1.1 «Разработка стратегии, политики и целей в области качества»



### Контекстная диаграмма процесса ОП-2.2 «Доссузовская подготовка»

**Цель:** формирование групп подготовительных курсов, подготовка абитуриентов соответствующего уровня образования принятого на основе требований к обучающимся







### Контекстная диаграмма процесса ОП-2.3 «Прием студентов»

**Цель:** набор контингента соответствующего уровня образования, принятый на основе требований к обучающимся

**ПРАВИЛА:**

- Законодательная и нормативная база РФ в области образования
- Нормативная база техникума

**ВХОД:**

Требования к:

- - уровню образования поступающих на обучение;
- - срокам проведения приемной кампании;
- - порядку проведения;
- - к контингенту;
- - к количеству и качеству рекламных мероприятий;
- - к структуре и содержанию подготовки.



ОП-2.3 «Прием студентов»

Председатель приёмной комиссии

**РЕСУРСЫ И МЕХАНИЗМЫ:**

- Инфраструктура техникума
- Финансы
- Квалифицированный персонал
- Средства связи
- Информационные ресурсы
- СМК
- МТБ

**ВЫХОД:**

Контингент соответствующего уровня образования, принятый в соответствии с требованиями входа

Вход в процессы

ОП-2.5. «Учебно-воспитательный процесс»



**Контекстная диаграмма основного процесса ОП-2.4. «Учебно-методическая деятельность»**

**Цель:** обеспечение методическими и информационными ресурсами образовательной деятельности сотрудников техникума, повышение уровня их педагогической компетентности.

○ **ПРАВИЛА:**

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

**ВХОДЫ:**

Требования к

- содержанию информационно-методических материалов,
- количеству,
- сроку представления;
- порядку представления;
- форме представления.



**ВЫХОДЫ:**

Удовлетворённые требования потребителей с учётом параметров входа:

- содержания информационно-методических материалов, количества, срока предоставления;
- порядка представления;
- формы представления;
- высокий уровень педагогической компетентности ПС

**РЕСУРСЫ И МЕХАНИЗМЫ:**

- Инфраструктура техникума;
- Финансы;
- Квалифицированный персонал;
- Информационные ресурсы;
- СМК;
- МТБ.

Вход в процесс

ОП-2.5. «Учебно-воспитательный процесс»

**Контекстная диаграмма основного процесса жизненного цикла услуги ОП-2.5. «Учебно-воспитательный процесс»**

**Цель:** удовлетворение потребностей потребителей в образовательных услугах

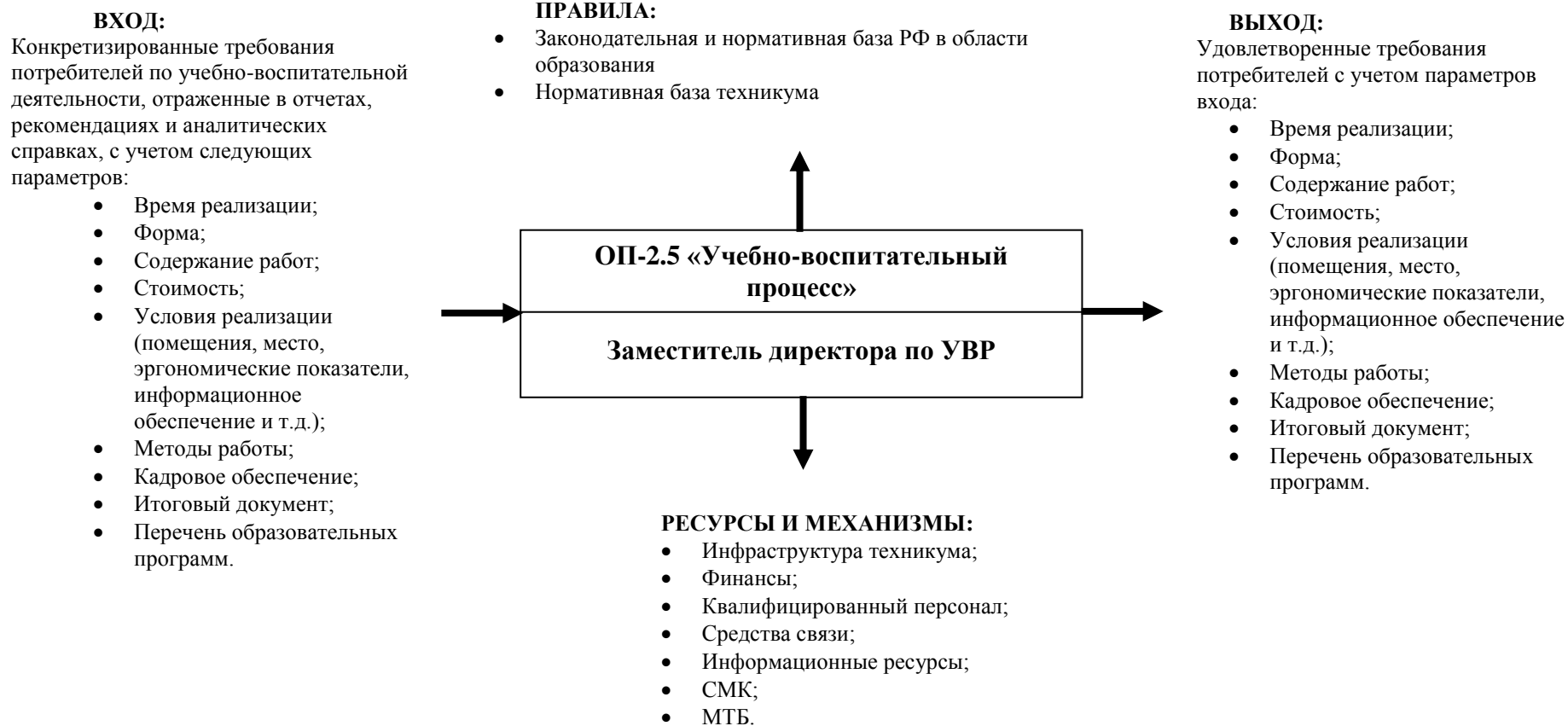
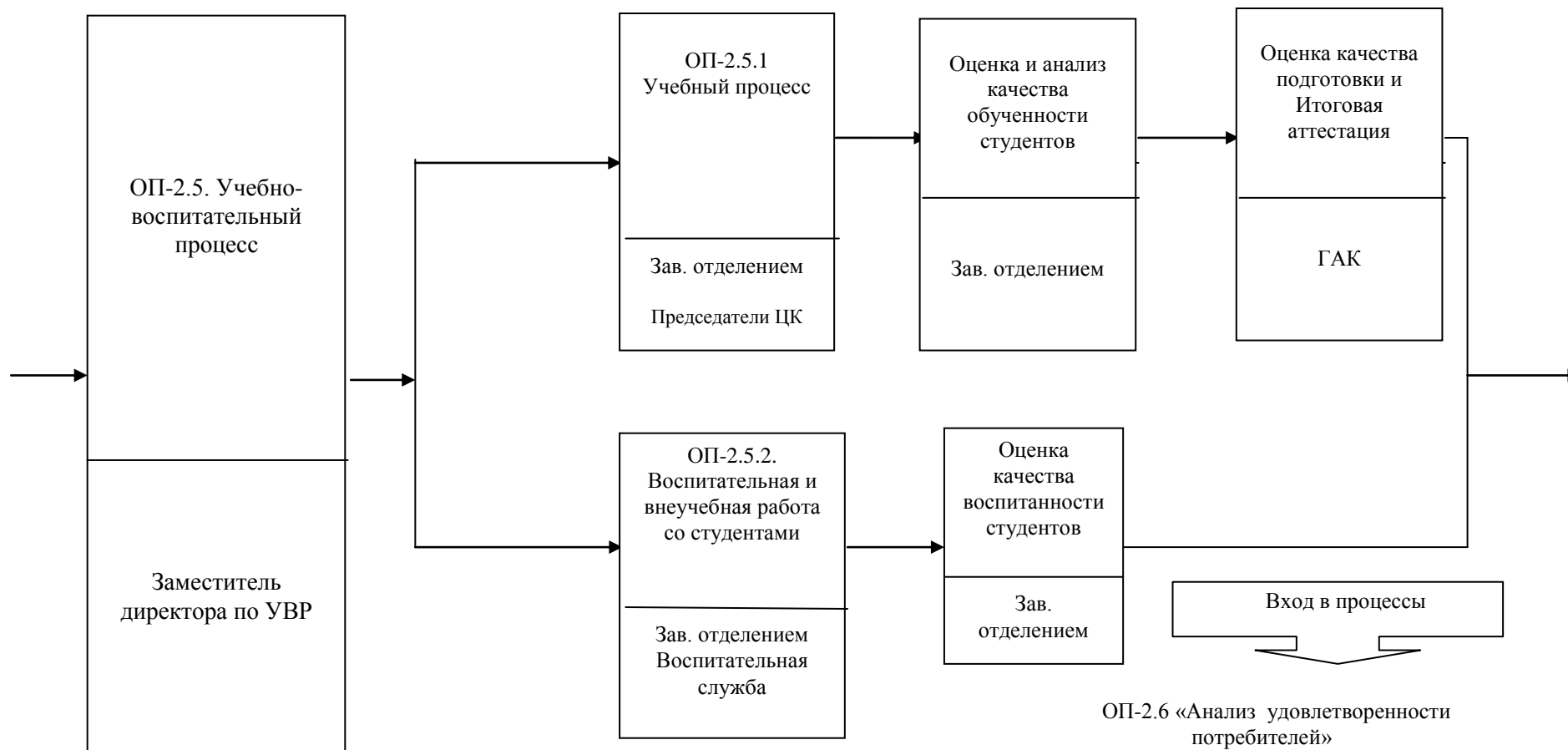




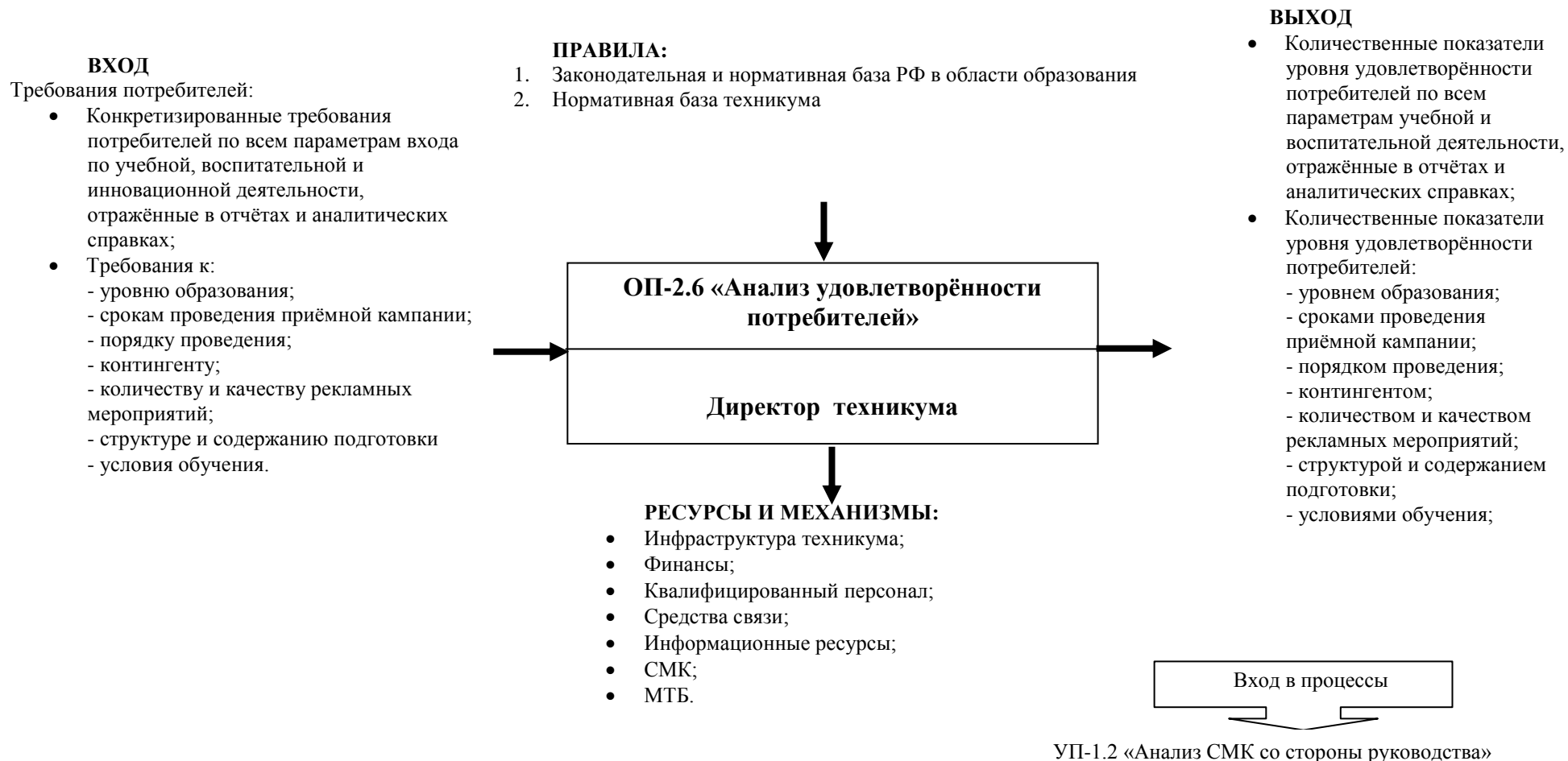
Диаграмма декомпозиции основного процесса ОП-2.5 «Учебно-воспитательный процесс»





### Контекстная диаграмма основного процесса жизненного цикла услуги ОП-2.6 «Анализ удовлетворенности потребителей»

**Цель:** выявление уровня удовлетворённости потребителей в соответствии с конкретными требованиями



**Матрица ответственности в основных процессах СМК**

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

Процесс	Ответственные									
	Директор	Представитель руководства по качеству, заместитель по УВР	Заместитель по УМР	Руководитель Службы менеджмента качества / Специалист по СМК	Начальник Центра ДО	Председатель приемной комиссии	Отв. секретарь ПК	Зав. отделениями	Зав. библиотекой	Преподаватели
ОП-2.1 «Анализ требований потребителей»	С	О	С	С	С	С	С	С	С	С
ОП-2.2 «Доссузовская подготовка»	С	С		С	О			С	С	С
ОП-2.3 «Прием обучающихся»	С	С		С	С	О	С	С	С	С
ОП-2.4 «Учебно-методическая деятельность»	С	С	О	С				С	С	С
ОП-2.5 «Учебно-воспитательный процесс»										
ОП-2.4.1 «Учебный процесс»	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С
ОП-2.4.2 «Воспитательная и внеучебная работа со студентами»	С	С	С	С	С			С	С	С
ОП-2.6 «Анализ удовлетворенности потребителей»	О	С	С	С	С	С		С	С	С



### КП-8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТЫ УПРАВЛЯЮЩИХ ПРОЦЕССОВ

#### Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.1 «Разработка стратегии, политики и целей в области качества»

**Цель:** эффективное планирование деятельности техникума с учётом всех контролируемых параметров функционирования СМК





### Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.2 «Анализ СМК со стороны руководства»

**Цель:** выявление степени соответствия деятельности техникума поставленным целям, обязательным требованиям и требованиям потребителей.

○ **ВХОДЫ:**

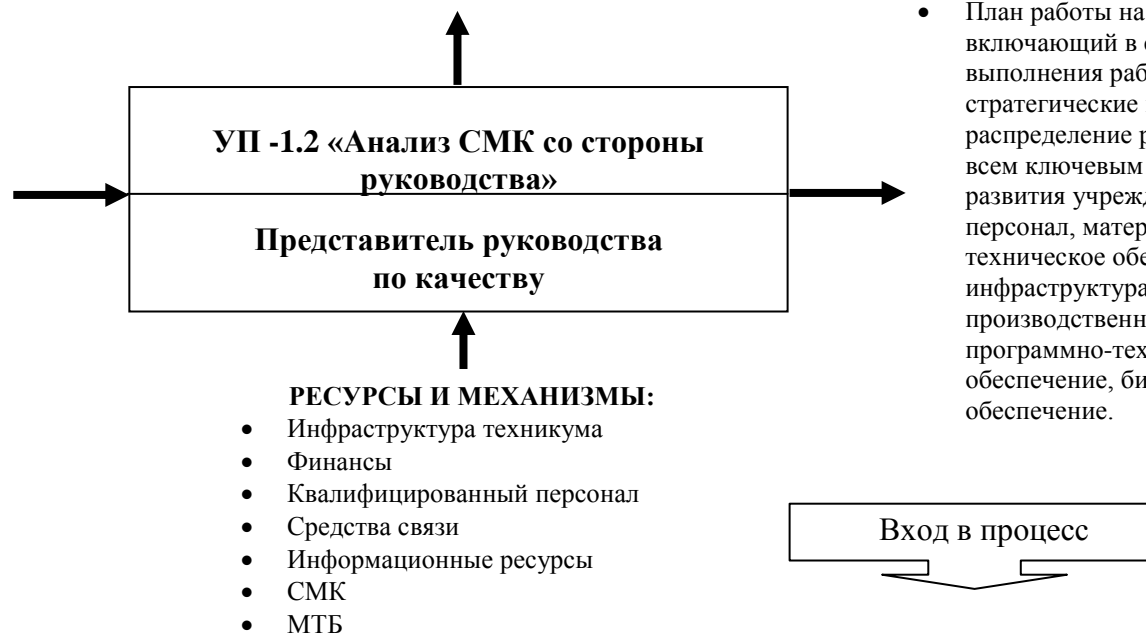
- Результаты предыдущих анализов со стороны руководства;
- Результаты аудитов;
- Отчёт о результатах деятельности по основному (образовательному) процессу, верификации и валидации результатов деятельности, проблемах и перспективах работы;
- Данные о функционировании поддерживающих и системных процессов;
- Данные об удовлетворённости персонала техникума;
- Информация о реализации корректирующих и предупреждающих действиях;
- Предложения и рекомендации по улучшению СМК, включая ресурсы и механизмы, необходимые для её развития;
- Отзывы потребителей.

**ПРАВИЛА:**

- Законодательная и нормативная база РФ в области образования
- Нормативная база техникума

**ВЫХОДЫ:**

- Отчёт высшего руководства о функционировании СМК и необходимости улучшения;
- Аналитический отчет;
- План работы на год, включающий в себя сроки выполнения работ, стратегические цели и распределение ресурсов по всем ключевым направлениям развития учреждения: персонал, материально-техническое обеспечение, инфраструктура и производственная среда, программно-техническое обеспечение, библиотечное обеспечение.



УП-1.1 «Разработка стратегии, политики и целей в области качества»





### Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.3 «Управление документацией»

**Цель:** установление единых требований к документации техникума на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и документов вышестоящих органов.

**ПРАВИЛА:**

- ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9001:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- Руководство по качеству техникума;
- Нормативная база техникума

**ВХОД:**

Решения руководства в рамках стратегического планирования, касающиеся документации техникума  
Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и вышестоящих органов к документам организации, описывающим СМК



**ВЫХОД:**

Разработанные требования к документации, отраженные в РК, ДП «Управление документацией», других документах техникума

**РЕСУРСЫ И МЕХАНИЗМЫ:**

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

Вход в процесс

УП-1.4 «Управление записями»  
УП-1.5 «Внутренние аудиты»



**Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.4 «Управление записями»**

**Цель:** установление единых требований к записям техникума на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и документов вышестоящих органов.

**ПРАВИЛА:**

- ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9001:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- Руководство по качеству техникума;
- Нормативная база техникума

**ВХОД:**

Решения руководства в рамках стратегического планирования, касающиеся записей техникума; Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и вышестоящих органов к документам организации, описывающим СМК



**ВЫХОД:**

Разработанные требования к записям, отраженные в РК, ДП «Управление записями», других документах техникума

**РЕСУРСЫ И МЕХАНИЗМЫ:**

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

Вход в процесс

УП-1.7 «Управление несоответствующей продукцией»



### Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.5 «Внутренние аудиты»

**Цель:** установление соответствия СМК или проверяемых процессов требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и документам организации, её описывающим.

**ПРАВИЛА:**

- ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9001:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 19011:2002 «Руководство по проведению аудитов систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»;
- Руководство по качеству техникума;
- Нормативная база техникума

**ВЫХОД:**

Удовлетворённые требования потребителя: информация о наличии/отсутствии несоответствий, степени значительности выявленных несоответствий, устранении несоответствий и/или их причин.

**ВХОД:**

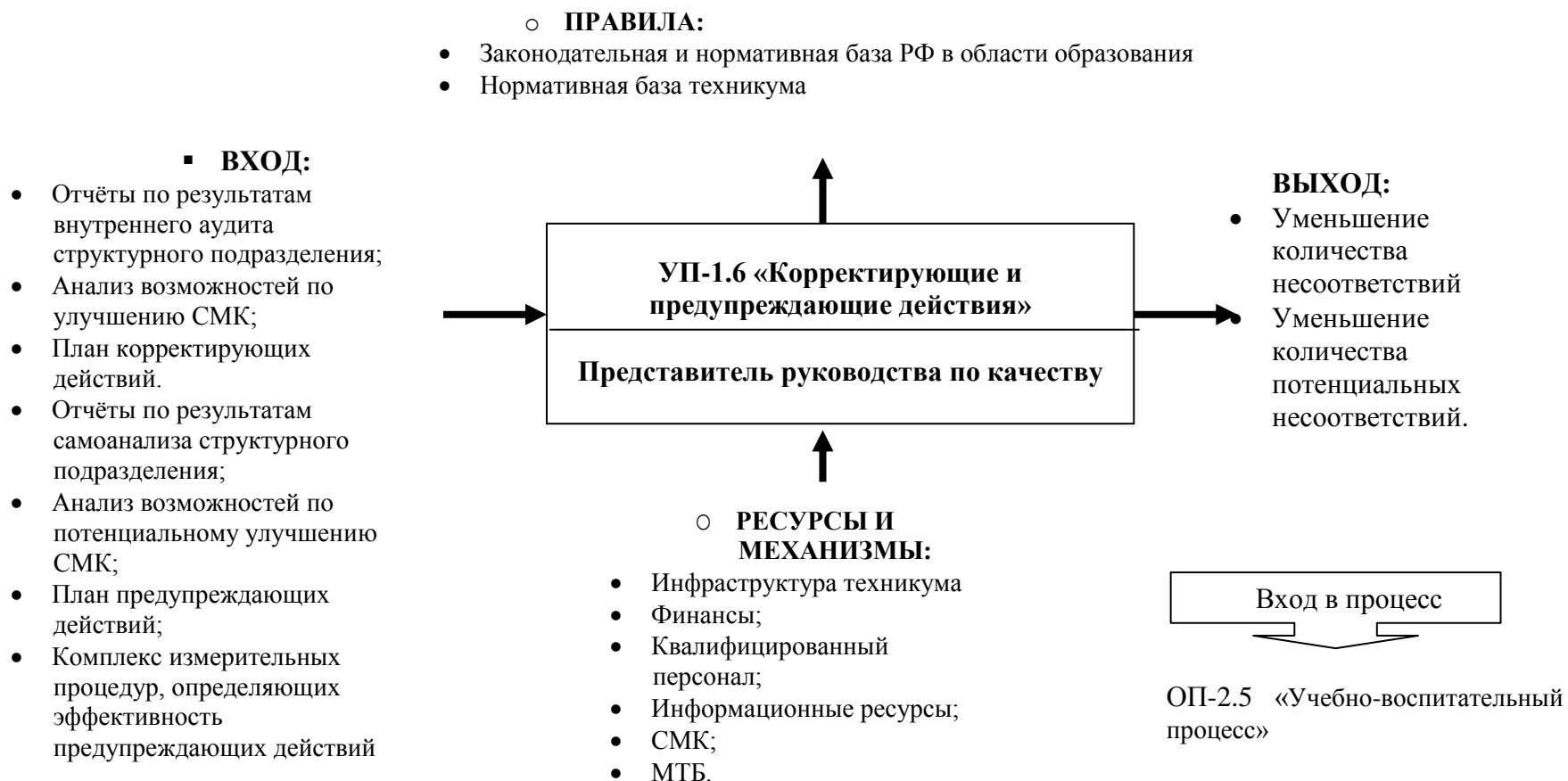
Требования потребителя: экспертиза деятельности организации на соответствие стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и документам организации, описывающим СМК





### Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.6 «Корректирующие и предупреждающие действия»

**Цель:** повышение качества образовательной услуги, уровня соответствия СМК стандарту ИСО 9001-2008.





**Контекстная диаграмма управляющего процесса УП-1.7 «Управление несоответствующей продукцией»**

**Цель:** регламентация требований к выполнению работ с несоответствиями в системе менеджмента качества.

**ПРАВИЛА:**

- Законодательная и нормативная база РФ в области образования;
- Нормативная база техникума;
- ГОСТ Р ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- Руководство по качеству

○ **ВХОД:**

- Информация о наличии/отсутствии несоответствий;
- Степень выявленных несоответствий.

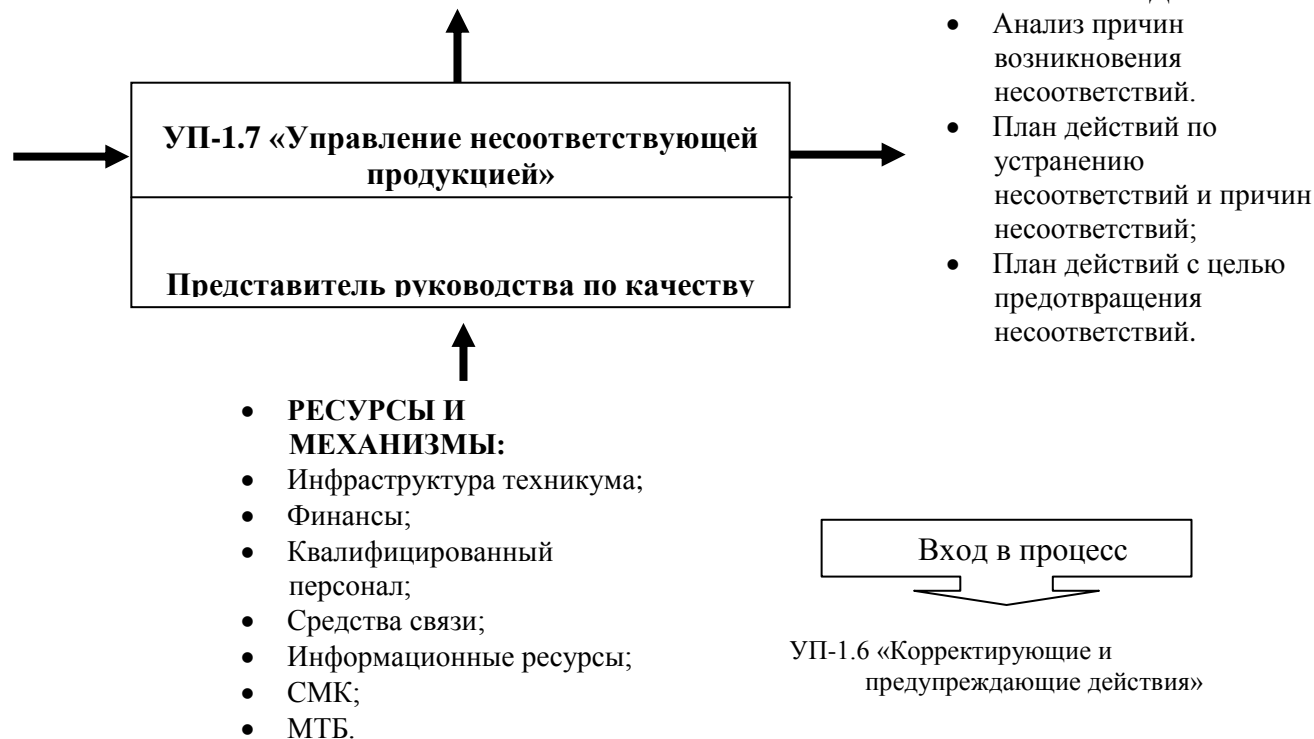




Таблица 5

**Матрица ответственности в управляющих и системных процессах СМК**

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

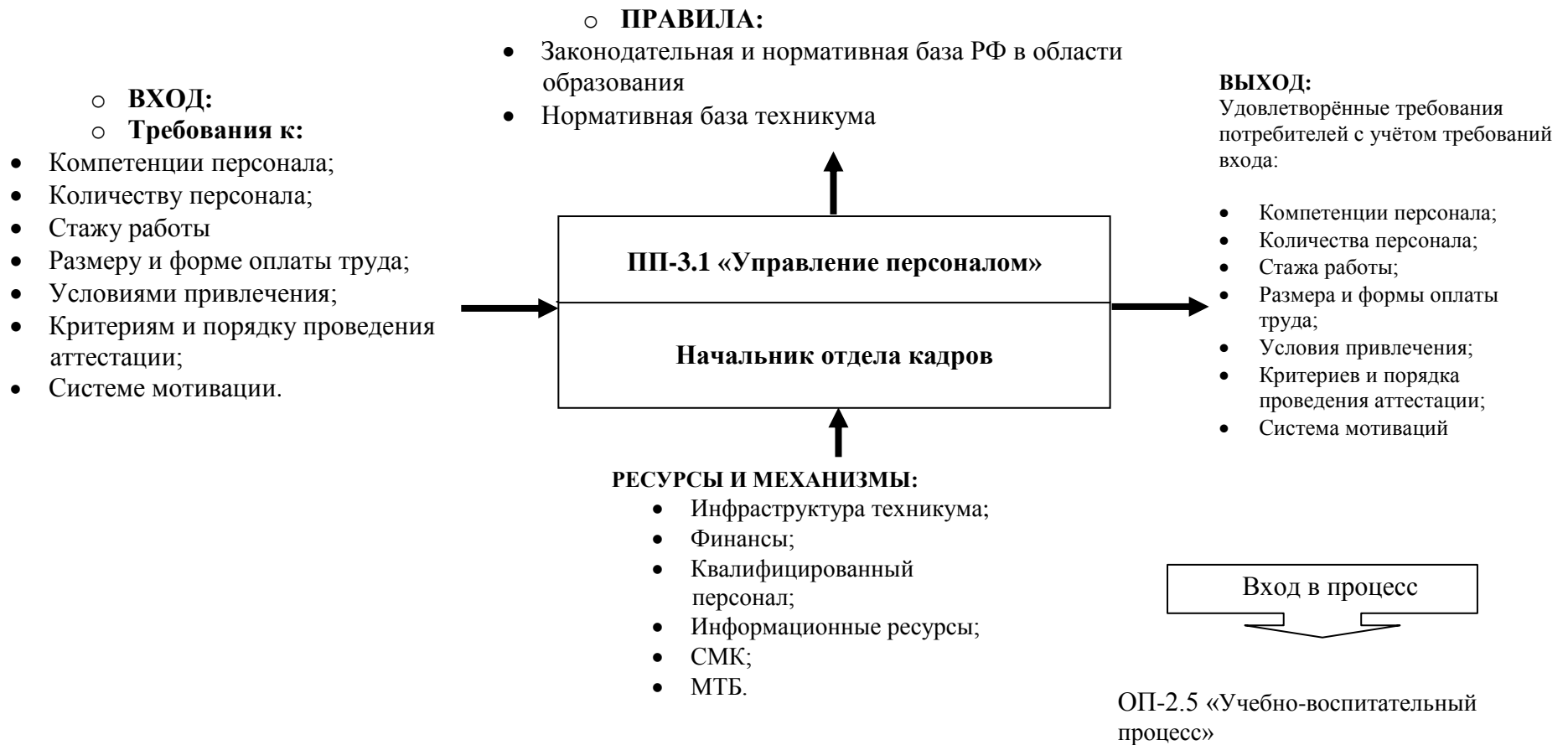
Процесс	Ответственные								
	Директор	Представитель руководства по качеству, зам.директора по УВР	Заместитель по УМР	Руководитель Службы менеджмента качества / Специалист по СМК	Зав. отделениями	Начальник отдела кадров	Начальник УЦИТ	Зав. библиотекой	Преподаватели
УП-1.1 «Разработка стратегии, политики и целей в области качества»	О	С	С	С	С	С	С	С	С
УП-1.2 «Анализ СМК со стороны руководства»	С	О	С	С	С	С	С	С	С
УП-1.3 «Управление документацией»	С	О	С	С	С	С	С	С	С
УП-1.4 «Управление записями»	С	О	С	С	С	С	С	С	С
УП 1.5 «Внутренние аудиты»	С	С	С	О	С	С	С	С	С
УП-1.6 «Корректирующие и предупреждающие действия»	С	О	С	С	С	С	С	С	С
УП 1.7 «Управление несоответствующей продукцией»	С	О	С	С	С	С	С	С	С



### КП-9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТЫ ПОДДЕРЖИВАЮЩИХ ПРОЦЕССОВ

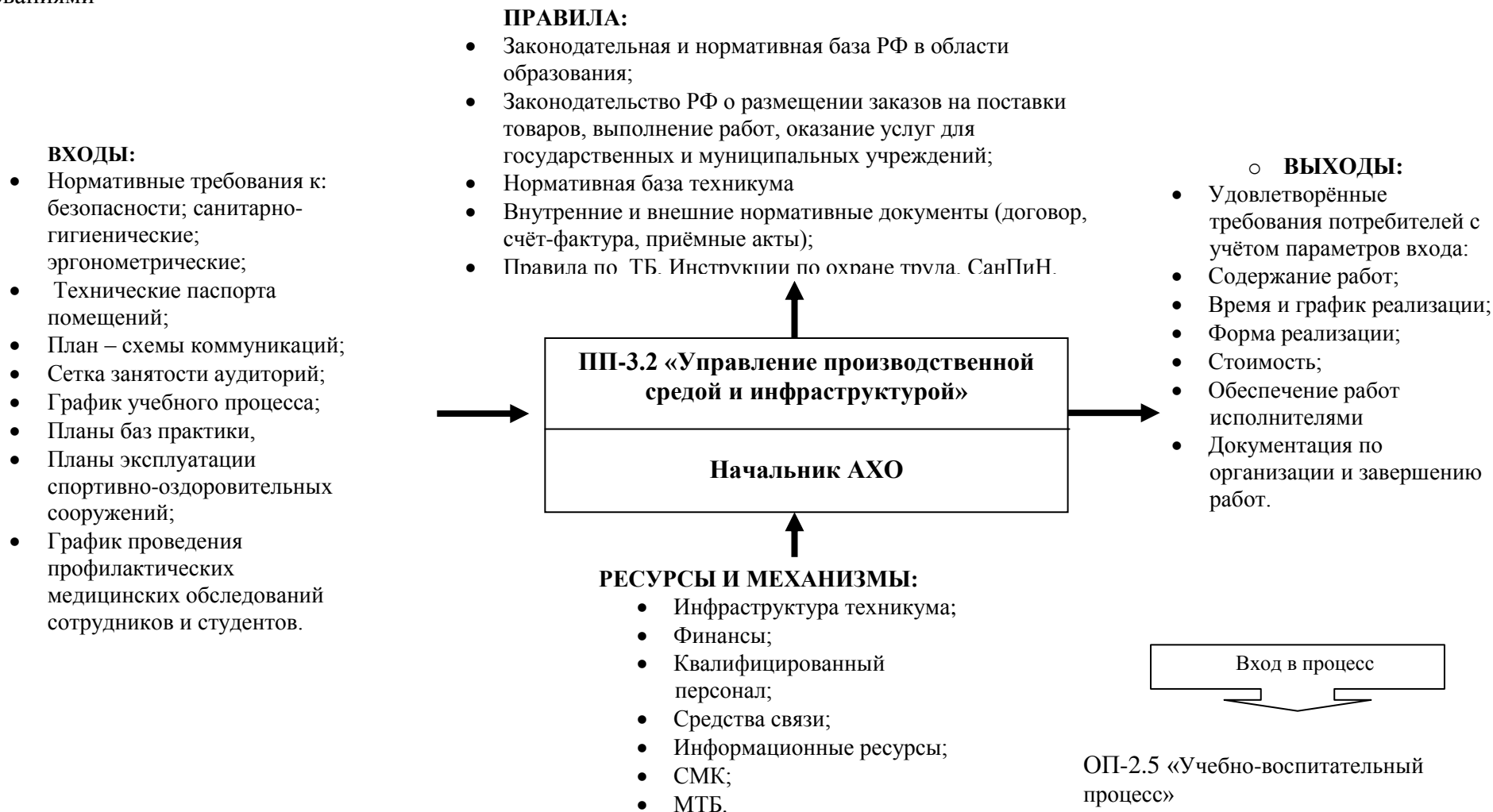
#### Контекстная диаграмма поддерживающего процесса ПП-3.1 «Управление персоналом»

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



**Контекстная диаграмма поддерживающего процесса ПП-3.2 «Управление производственной средой и инфраструктурой»**

**Цель:** обеспечение условий для реализации основных, управляющих и поддерживающих процессов в соответствии с нормативными требованиями

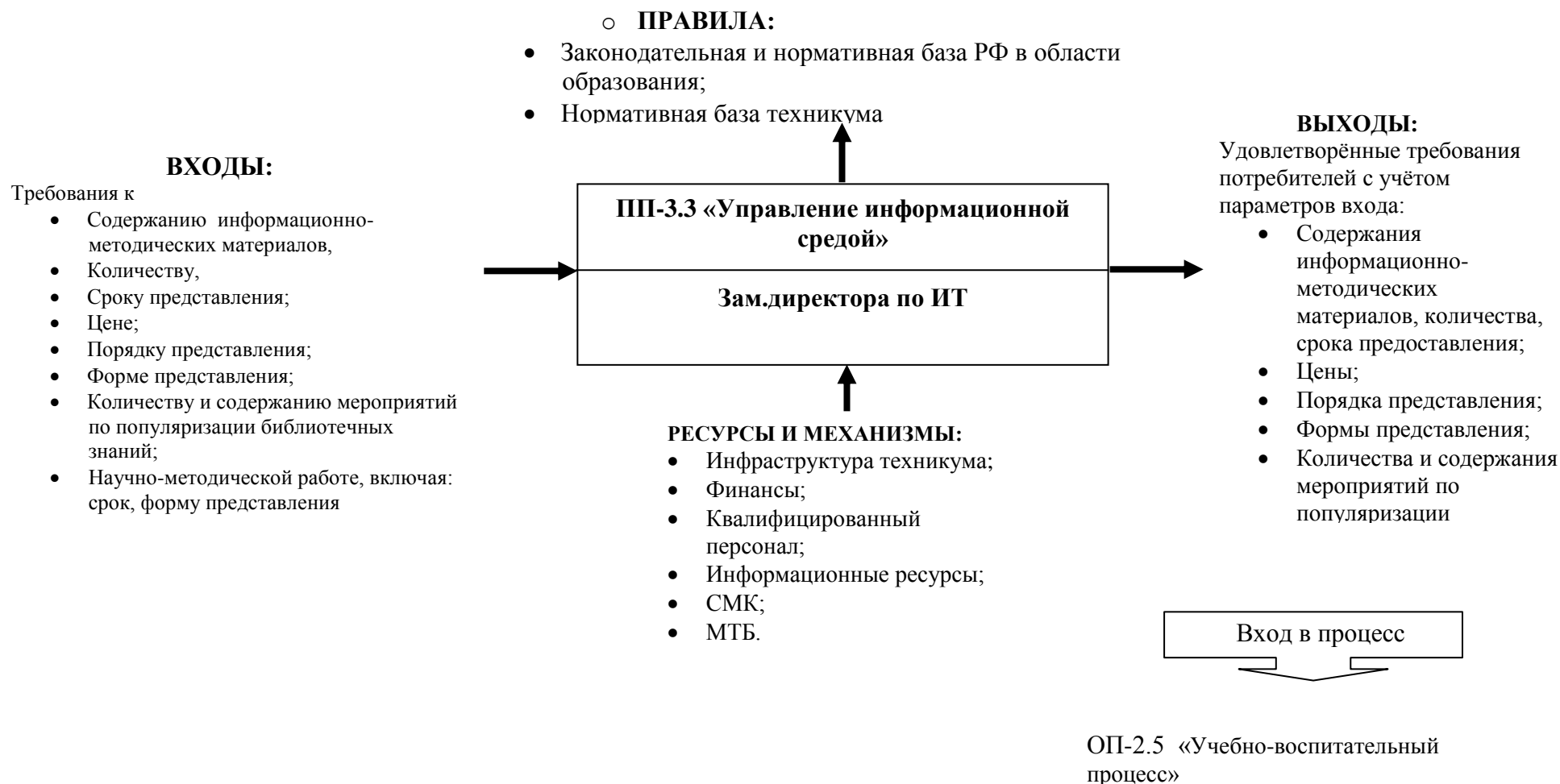






**Контекстная диаграмма поддерживающего (обеспечивающего) процесса ПП-3.3 «Управление информационной средой»**

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





**Контекстная диаграмма поддерживающего (обеспечивающего) процесса ПП-3.4. «Социальная поддержка студентов и сотрудников»**

**Цель:** социальная поддержка студентов и сотрудников

**ВХОД:**

Конкретизированные требования потребителей:

- создание условий по совершенствованию основ жизнедеятельности студентов и сотрудников;
- оказание материальной помощи остро нуждающимся студентам;
- создание условий, содействующих лечению и оздоровлению студентов;
- поселение в общежитие;
- социальная поддержка студентов льготных категорий.

**ПРАВИЛА:**

- Законодательная и нормативная база РФ в области образования
- Нормативная база техникума

**ВЫХОД:**

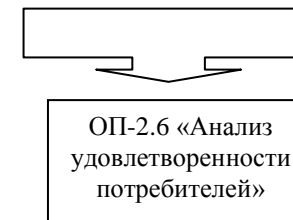
Удовлетворенные требования потребителей с учетом параметров входа:

- по созданию условий по совершенствованию основ жизнедеятельности студентов и сотрудников;
- по оказанию материальной помощи остро нуждающимся студентам;
- по созданию условий, содействующих лечению и оздоровлению студентов;
- поселение в общежитие;
- социальная поддержка студентов льготных категорий.



**РЕСУРСЫ И МЕХАНИЗМЫ:**

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





**Контекстная диаграмма поддерживающего процесса ПП-3.5 «Управление закупками»**

**Цель:** обеспечение условий для реализации основных, управляющих и поддерживающих процессов в соответствии с нормативными требованиями

**ПРАВИЛА:**

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

**ВХОДЫ:**

- Требования должны соответствовать информации по закупкам по срокам поставки

**ВЫХОДЫ:**

Удовлетворённые требования потребителей с учётом параметров входа:

- Содержание работ;
- Время и график реализации;
- Форма реализации;
- Стоимость;
- Подготовленный договор, оплаченный счет; акт выполненных работ;
- Поставленный товар/выполненная работа/оказанная услуга



**РЕСУРСЫ И МЕХАНИЗМЫ:**

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



ОП-2.5 «Учебно-воспитательный процесс»



ОГБОУ СПО «ИАТ»

ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»

## КНИГА ПРОЦЕССОВ

### 4.1 Система менеджмента качества

Таблица 6

**Матрица ответственности в поддерживающих процессах СМК**

Процесс	Ответственные									
	Директор	Представитель руководства по качеству, Заместитель по УВР	Заместитель по УМР	Заместитель по ИТ	Руководитель Службы качества / Специалист по СМК	Зав. отделениями	Начальник отдела кадров	Начальник АХО	Зав. библиотекой	Преподаватели
ПП-3.1 Управление персоналом	С	С	С	С	С	С	О	С	С	С
ПП-3.2 Управление производственной средой и инфраструктурой	С	С		С	С	С	С	О	С	С
ПП-3.3 Управление информационной средой	С	С	С	О	С	С	С	С	С	С
ПП-3.4. Социальная поддержка студентов и сотрудников	С	О		С	С	С	С	С	С	С
ПП-3.5 Управление закупками	С	С	С	С	С	С	С	О	С	С



ОГБОУ СПО «ИАТ»

ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»

## КНИГА ПРОЦЕССОВ

### 4.1 Система менеджмента качества

#### **КП-10. ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ**

Для осуществления контролируемых условий управления процессами проводятся измерения параметров процесса, которые определены в Руководстве по качеству, в Положениях о деятельности структурных подразделений, в соответствующих процедурах по процессам. В Руководстве по качеству также определены потоки информации между подразделениями, а также подробно представлена законодательная и нормативная документация.



