ПРИНЯТО
решением Совета филиала

Протокол № 11

«20» июня 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Терского филиала
ФГБОУ ВПО КБГАУ
Им. В.М. Кокова

М.И. Абазехов

«20» 06 2014 г.

Стратегия обеспечения гарантий качества образования

в Терском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Кабардино –Балкарский государственный аграрный университет»

с. Учебное
2014 г.

Настоящее положение (далее Положение) регламентирует в Терском филиале (далее Филиал) ФГБОУ ВПО КБГАУ им. В.М. Кокова работу службы менеджмента качества.

Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» http://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/2974,

руководящими указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 http://www.infosait.ru/norma_doc/49/49395/index.htm#i111115,

положением о Филиале Положение о Терском филиале,

Вопросы работы службы менеджмента качества регламентируются настоящим локальным актом образовательной организации, право принятия которого входит в компетенцию образовательной организации (Статья 28. Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации). http://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/2974.

1 Область применения
1.1 Общие положения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения применительно к образовательному учреждению

4 Системы менеджмента качества
4.1 Общие требования для образовательной организации
4.2 Требования к документации
4.2.2.1 Руководство по качеству
4.2.2.2 Управление документацией
4.2.2.3 Управление записями

5 Ответственность со стороны руководства
5.1 Обязательства руководства в Филиале
5.2 Ориентация на потребителя
5.3 Политика в области качества в Филиале
5.4 Планирование
5.4.1 Цели в области качества в Филиале
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией
5.5.1 Ответственность и полномочия
5.5.2 Представитель руководства в Филиале
5.5.3 Внутренний обмен информацией в Филиале
5.6 Анализ со стороны руководства в сфере образования
5.6.1 Общие положения
5.6.2 Входные данные для анализа
5.6.3 Выходные данные анализа

6 Менеджмент ресурсов
6.1 Обеспечение ресурсами
6.2 Человеческие ресурсы
6.2.1 Общие положения
6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

6.3 Инфраструктура
6.4 Производственная среда
7 Процессы жизненного цикла образовательных услуг
7.1 Планирование процессов жизненного цикла
7.2 Процессы образовательной организации, связанные с потребителями
7.2.1 Определение требований, связанных с услугой в Филиале
7.3 Проектирование и разработка
7.3.1 Планирование проектирования и разработки
7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки в Филиале
7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки в Филиале
7.3.4 Анализ проекта и разработки в Филиале
7.3.5 Верификация проекта и разработки в Филиале
7.3.6 Валидация проектирования и разработки в Филиале
7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки в Филиале
7.4 Закупки
7.5 Производство и обслуживание
7.5.1 Управление производством и обслуживанием в Филиале
7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания в Филиале
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость в Филиале
7.5.4 Собственность потребителя в Филиале
7.5.5 Сохранение соответствия услуги в Филиале
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений в Филиале

8 Измерение, анализ и улучшение
8.1 Общие положения
8.2 Мониторинг и измерение
8.2.1 Удовлетворенность потребителей в Филиале
8.2.2 Внутренние аудиты (проверки) в Филиале
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов в Филиале
8.2.4 Мониторинг и измерение услуг в Филиале
8.3 Управление несоответствующей услугой в Филиале
8.4 Анализ данных в Филиале
8.5 Улучшение
8.5.1 Постоянное улучшение в Филиале
8.5.2 Корректирующие действия в Филиале
8.5.3 Предупреждающие действия в Филиале

1. Область применения

Настоящее Положение устанавливает руководящие указания по применению ИСО 9001 в Филиале в области предоставления образовательных услуг.

1.1 Общие положения

Настоящее Положение устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда Филиал:

a) нуждается в демонстрации своей способности поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;

b) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей, посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечение соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.

Стратегической целью организации является постоянное улучшение процессов для совершенствования деятельности организации и обеспечения выгоды ее заинтересованным сторонам.

Имеются два основных подхода к проведению постоянного улучшения процессов:

a) проекты прорыва, ведущие или к пересмотру и улучшению существующих процессов, или внедрению новых процессов; как правило, их осуществляют многопрофильные группы вне обычной деятельности;

b) деятельность по поэтапному постоянному улучшению, проводимая работниками в рамках существующих процессов.

Проекты прорыва обычно содержат перепроектирование существующих процессов и включают:

- определение целей и краткое описание проекта по улучшению;
- анализ существующего процесса («такого как есть» процесса) и возможностей реализации изменения;
- определение и планирование улучшения процесса;
- внедрение улучшения;
- верификацию и валидацию улучшения процесса;
- оценку достигнутого улучшения, включая извлеченные уроки.

Проекты прорыва управляются результативным и эффективным способом, использующим методы менеджмента проекта. После внесения изменения новый план проекта служит основой постоянного менеджмента процесса.

Работники организации являются лучшими поставщиками идей по постоянному улучшению процессов и часто принимают участие в рабочих группах. Деятельностью по поэтапному постоянному улучшению процессов следует управлять, чтобы понимать ее последствия. Вовлеченных работников организации надо наделить полномочиями, технической поддержкой и необходимыми ресурсами для изменений, связанных с улучшением.

Постоянное улучшение при помощи любого из двух указанных методов включает в себя:

a) причину улучшения - проблему процесса следует определить, а область для улучшения выбрать, указав на причину работы над ней;

b) фактическую ситуацию - надо оценить результативность и эффективность существующего процесса. Соберите и проанализируйте данные для выявления типов проблем, которые чаще всего возникают. Выберите конкретную проблему и поставьте задачу по улучшению;

c) анализ - следует определить и проверить первопричину проблемы;

d) идентификацию возможных решений - исследуйте альтернативные решения. Необходимо выбрать и внедрить лучшее решение, т.е. такое, которое устранит первопричины проблемы и предотвратит ее повторное возникновение;

e) оценку последствий - следует подтвердить, что проблема и ее первопричины устранены или их воздействия уменьшены, что решение сработало и задача по улучшению выполнена;

f) внедрение и стандартизацию нового решения - необходимо заменить старый процесс на улучшенный, таким образом предотвращая повторное возникновение проблемы и ее первопричин;

g) оценку результативности и эффективности процесса после завершения действий по улучшению - результативность и эффективность проекта по улучшению следует оценить и рассмотреть применение его решения еще где-нибудь в организации.

Процесс улучшения повторяется применительно к остающимся проблемам, а также разработке целей и принятию решений по дальнейшему улучшению процесса.

Для содействия вовлечению и осведомленности работников о деятельности по улучшению руководству следует рассматривать такие меры, как:

- формирование небольших групп с выбором лидеров самими группами;
- разрешение работникам управлять рабочим пространством и улучшать его;
- повышение знаний, накопление опыта и совершенствование навыков работников как части общей деятельности организации по менеджменту качества.

1.2.Основные задачи Стратегии обеспечения гарантий качества образования

1. Реализация на основе взаимовыгодного стратегического партнерства с работодателями и всеми заинтересованными сторонами согласованного спектра уровней и форм получения непрерывного профессионального образования, обеспечивающего для каждого обучающегося возможность формирования индивидуальной образовательной траектории с учетом дальнейшего профессионального, карьерного и личностного роста.
2. Повышение эффективности и результативности качества подготовки выпускников,.
3. Непрерывное совершенствование системы менеджмента качества на основе обеспечения опережающего удовлетворения требований всех категорий потребителей с целью обеспечения гарантий качества образования,

2 Нормативные ссылки

В настоящем Положении использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ИСО 9000:2000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

ИСО 10007:2003 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по управлению конфигурацией

ИСО 10012:2003 Системы менеджмента измерений. Требования к измерительным процессам измерительному оборудованию

ИСО/ТО 10013:2001 Рекомендации по документированию систем менеджмента качества

ИСО 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

3 Термины и определения применительно к образовательному учреждению

В настоящем Положении применены термины ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **потребитель** (customer): Организация или лицо, получающая(щее) продукцию (услугу). [ИСО 9000:2000]

Пример - Потребитель может быть потребителем (в образовании - обычно обучающийся), клиентом или покупателем (в образовании - обычно лицо или организация, финансирующее(щая) обучающегося, которое(ая) может также быть обучающимся), конечным пользователем (в образовании - обычно лицо или организация, которая имеет доход от обучения, полученного обучающимся

3.2 **заинтересованная сторона** (interested party): Лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

[ИСО 9000:2000]

Пример - Заинтересованная сторона может быть потребителем, ассоциацией родителей, другим образовательным учреждением или обществом.

Примечание - Группа лиц может включать в себя организацию, ее часть или несколько организаций

3.3 **образовательный процесс** (educational process): Процесс создания образовательной продукции [предоставления образовательной услуги (см. 3.4)].

3.4 **образовательная услуга (продукция)** (educational product): Услуга (продукция), связанная с образованием.

Примечание - Предоставление образовательной услуги может включать в себя информацию об использовании программного обеспечения, аппаратных средств ЭВМ или бумажных носителей, используемых как вспомогательные средства для передачи информации и сохранности справочных данных.

3.5 **образовательное учреждение** (educational organization): Организация, предоставляющая образовательную услугу.

3.6 **поставщик образования** (education provider): Лицо, предоставляющее (поставляющее) образовательную услугу обучающимся.

Примечание - Вместо термина «поставщик образования» могут быть применимы общепринятые термины, например преподаватель, тренер, доцент или профессор.

4 Системы менеджмента качества

4.1 Общие требования

Настоящий подраздел устанавливает основополагающие требования ИСО 9001 применительно к Филиалу. Требования ограничиваются следующим. Филиал:

a) определяет процессы, включающие в себя формирование образовательной программы, организацию учебного процесса, предоставление образовательных услуг, организацию и проведение аттестации обучающихся посредством соблюдения государственных требований http://tsxt.org/prepodavatelyam/obrazovatelnye-standarty/, а также требований выраженных в принятых положениях соответствующей направленности http://tsxt.org/polozheniya/, и управляет этими процессами;

b) устанавливает условия приемки образовательной продукции (услуги) при реализации образовательных процессов руководствуясь соответствующими положениями http://tsxt.org/abiturientam/, http://tsxt.org/osnovnye/;

c) постоянно улучшает эти процессы и выделяет необходимые ресурсы.

Филиал определяет областью применения системы менеджмента качества в организации образовательное учреждение в целом.

Система менеджмента качества в Филиале основывается на терминологии, содержащейся в учебных планах, учебном и других процессах образовательной организации, его организационной структуре, ответственности, ресурсах, которые обеспечивают качество обучения. Требования системы менеджмента качества должны охватывать большую часть деятельности персонала и поставщиков образовательной организации. Управление качеством обучения осуществляется во время следующих процессов:

- анализ потребностей в обучении (профориентация);
- формирование учебного плана;
- организация и проведение учебного процесса;
- организация и проведение оценки и аттестации обучающихся;
- повышение образовательного потенциала организации;
- функционирование библиотек, мастерских и лабораторий.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

При планировании системы менеджмента качества и разработке руководства по качеству Филиал устанавливает требования или ссылаться на требования, не установленные ИСО 9001 (см. ИСО/ТО 10013), такие как следующие, но не ограниченные ими:

- необходимые организации термины и определения;
- общая стратегия организации;
- законы и нормативно-правовые акты, применяемые в организации;
- необходимая компетентность преподавательского состава;
- аккредитованные и сертифицированные образовательные программы;
- учебные программы и учебные планы;

- программы повышения квалификации, подготовки и переподготовки преподавательского состава и персонала;
- вспомогательные службы организации.

4.2.2 Требования к документации в образовательном учреждении

4.2.2.1 Руководство по качеству

Руководство по качеству включает в себя описание области применения системы менеджмента качества Филиала, последовательность и взаимодействие его образовательных и вспомогательных процессов. Руководство по качеству включает в себя все применяемые документированные процедуры, требуемые ИСО 9001, и критерии, на которых основана система менеджмента качества, а также содержит ссылки на эти процедуры и критерии.

В качестве руководства по качеству в Филиале используется настоящее Положение.

4.2.2.2 Управление документацией. Документированная процедура.

Целью управления документацией является обеспечение постоянной актуализации и доступности документации системы менеджмента качества.

Для достижения этой цели Филиал устанавливает документированную процедуру, в соответствии с которой:

- документация системы менеджмента качества представляет собой электронные документы, расположенные на электронном носителе информации, хранящиеся в службе менеджмента качества;
- документация, содержащая необходимые подписи должностных лиц распечатывается в одном экземпляре для хранения в службе менеджмента качества;
- изменение, анализ и одобрение внутренней документации, включая ее идентификацию и статус пересмотра осуществляются в соответствии с положением о совете Филиала
Положение о Совете Терского филиала;
- управление внешней документацией, регламентируется главным образом необходимыми нормативно-правовыми актами, которые постоянно актуализируются службой менеджмента качества
http://tsxt.org/otdel-kontrolya-kachestva/;
- обеспечение доступности документации персоналу Филиала достигается путем расположения информации на сайте Филиала
http://tsxt.org/;
- управление официальными документами обучающихся для обеспечения прослеживаемости образовательных услуг и верификации выполнения требований на установленных образовательных этапах обеспечивается на основе:
- положения о журнале учебных занятий
Положение о журнале учебных занятий;
- положения о зачетной книжке и студенческом билете
Положение о зачетной книжке и студенческом билете.

Управление документацией, относящейся к определению процессов обучения, их управлению и контролю, а также документация по вспомогательному обслуживанию обеспечивается на основе

- нормативных документов
http://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/;
http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/zakonodatelstvo;
- документов, выпущенных внутри Филиала
http://tsxt.org/osnovnye/;
http://tsxt.org/polozheniya/;

Документация, выпущенная внутри Филиала, анализируется и одобряется на предмет ее адекватности и соответствия требованиям установленным положением о совете Филиала
Положение о Совете Терского филиала.

Информация о создании учебных материалов управляется и прослеживается на этапе проектирования и разработки методической службой с отражением результатов в каталоге методических материалов:
Каталог методических материалов.

Процедура регистрации в образовательном процессе, структура календарно-тематических планов поддерживаются в актуализированном состоянии для обеспечения необходимой корректности и комплектности в соответствии с положением о календарно-тематическом плане
Положение о КТП.

Система управления документацией также включает в себя условия управления внешней документацией в соответствии с законодательными актами, постановлениями правительства, нормативно-правовыми актами в соответствующей области
http://sbornik-zakonov.ru/;
http://government.ru/;
http://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/.

4.2.2.3 Управление записями

Записи обеспечивают информацию о текущей деятельности Филиала, например о результатах, полученных на каждом этапе учебно-педагогического процесса (предоставления образовательных услуг).

Филиал обеспечивает требуемый срок хранения записей, документов содержащих записи и порядок распоряжения ими в соответствии с законодательными и/или обязательными требованиями
http://www.bestpravo.ru/federalnoje/xg-pravila/t8o/page-6.htm;
http://tsxt.org/polozheniya/.

Филиал управляет записями об обучении и обучающихся в соответствии с установленными процедурами*. Это такие документы как:

- учебный план;
http://tsxt.org/uchebnye-plany/;
- записи о квалификации преподавателей, в том числе о свидетельствах и дипломах:
Персональный состав педагогических работников;
- записи об оценке воздействия процесса обучения, в том числе об оценке качества преподавания, выполняемые в соответствии с должностными обязанностями
http://www.rg.ru/2010/10/20/teacher-dok.html;
- записи о работах, выполненных обучающимися и отчеты по обучению
Положение о журнале учебных занятий;
Положение о практике;
- диплом об окончании учебного заведения, записи в котором выполняются на основе программы диплом-стандарт (версия 5.8)
http://pbprog.ru/products/programs.php?ELEMENT_ID=2458;
- записи о потерях, ущербе или недобросовестном использовании обучающимися вспомогательных материалов, выполняемые в соответствии:
Положение о студенческом общежитии;
Приложение к Положению об общежитии. Договор найма для студентов;
Положение о зачетной книжке и студенческом билете;
Положение о порядке оказания платных образовательных услуг;
- жалобы, записи о которых выполняются на основании
Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;

- записи об участии в исследованиях, выполняемые в соответствии с тематикой дипломного проектирования;
- записи о производственной практике, выполняемые в соответствии: Положение о практике;
- записи об авторском праве и/или разрешение на право использования информации.

Особые требования, установленные к записям системы менеджмента качества образовательной организации, определены в разделах 5 - 8 исходя из 4.2.4.

* Ведение записей должно соответствовать Закону Российской Федерации № 5351-1 от 09.07.1993 г. об авторском праве и смежных правах (с изменениями от 19.07.1995 г., 20.07.2004 г.)

5 Ответственность со стороны руководства

5.1 Обязательства руководства в Филиале

Руководство Филиала идентифицирует факторы характеристики образовательной деятельности, отвечающие требованиям и ожиданиям потребителей.

При сертификации и/или аккредитации образовательной организации руководство Филиала гарантирует выполнение законодательных и обязательных требований в образовательных программах и процессах.

Руководство Филиала определяет и выполняет обязательства по поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению системы менеджмента качества.

Для этого руководство Филиала использует такие стратегии, как:

- разработка политики в области качества образовательной организации, которая выражена в данном Положении;
- обмен информацией о планировании системы менеджмента качества по всей организации, посредством публикации данного Положения на сайте Филиала;
- обмен информацией, относящейся к анализу и доработке плана системы менеджмента качества, посредством публикации внесенных в Положение изменений на сайте филиала.

Свидетельством о принятии обязательств, выполнения, создании и анализа необходимой внутренней среды со стороны руководства являются следующие действия:

- установление и доведение до сведения педагогического коллектива Филиала политики в области качества, которая позволяет всем работникам образовательной организации понимать видение, миссию и стратегические цели организации в области качества, посредством рассмотрения данного Положения на совете Филиала, на заседаниях цикловых комиссий, а также публикации Положения на сайте Филиала;
- установление целей в области качества в текущей образовательной деятельности для реализации политики в области качества образовательной организации;
- максимально возможное обеспечение человеческими и материальными ресурсами, необходимыми для достижения поставленных целей, посредством привлечения каждого работника Филиала для осуществления деятельности в пределах предусмотренной должностными обязанностями компетенции;
- доведение до сведения всего персонала образовательной организации важности удовлетворения требований обучающегося (потребителя), так же как исполнения законодательных и обязательных требований, к предоставлению образовательных услуг надлежащего качества http://tsxt.org/otdel-kontrolya-kachestva/;
- публикация периодических изданий образовательной организации для информирования по вопросам, связанным с качеством (таким как цели в области качества), и обеспечения обратной связи с обучающимися/потребителями http://tsxt.org/otdel-kontrolya-kachestva/;
- оценка работы образовательной организации для мониторинга выполнения установленных политики и целей в области качества

Отчет о самообследовании Терского филиала федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет имени В.М. Кокова». (Полный).

5.2 Ориентация на потребителя в Филиале

Руководство Филиала идентифицирует потребности и ожидания потребителей и, выполняя их стремиться к их полному удовлетворению.

Потребности и ожидания потребителей идентифицированы в соответствии со спецификой Филиала.

Требования потребителей определены и учтены при составлении учебного плана путем установления четких показателей результативности и эффективности обучения и отражены в учебных планах
http://tsxt.org/uchebnye-plany/.

Проекты учебных планов анализируются на предварительной стадии учебного процесса и как минимум один раз в год после утверждения актуализируются и проверяются на выполнение установленных требований и соответствие целям образовательной организации
Отчет о самообследовании Терского филиала федерального государственного образовательной организации высшего профессионального образования «Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет имени В.М. Кокова». (Полный).

5.3 Политика в области качества в Филиале

Политика в области качества в Филиале документирована в соответствии с принятыми требованиями.

Политика в области качества совместима с профессиональными стандартами, законодательными и другими нормативно-правовыми актами, а также другими политиками образовательной организации.

Руководство обеспечивает выполнение требований к тому, чтобы политика в области качества была понятна, внедрена и поддерживалась образовательным учреждением в рабочем состоянии.

Руководство образовательной организации использует политику в области качества для управления и руководства решениями, принимаемыми персоналом, вовлеченным в постоянное улучшение образовательного процесса.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества в Филиале

Цели в области качества измеримы и применимы к деятельности и процессам системы менеджмента качества и согласованы с политикой в области качества.

Цели в области качества интегрированы в общие цели образовательной организации, положения и инструкции обслуживающих (вспомогательных) подразделений. Цели в области включать в себя критерии и/или показатели качества выполнения работ.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Руководство образовательной организации должно ясно описать организационную структуру образовательной организации, ориентируясь на процессы, обеспечивающие развитие и развертывание (структурирование) системы менеджмента качества. Руководство образовательной организации должно распределить ответственность и делегировать полномочия персоналу, вовлеченному в процессы системы менеджмента качества.

5.5.2 Представитель руководства в Филиале

Образовательное учреждение назначает представителя (представителей) руководства, ответственного за выполнение требований и основополагающих принципов ИСО 9001 на надлежащем уровне и внедрение руководящих принципов, изложенных в настоящем стандарте. Представитель руководства должен знать содержание этих стандартов и быть доступным для оказания помощи и консультаций по их внедрению.

Таким представителем в Филиале является начальник отдела менеджмента качества образования
http://tsxt.org/otdel-kontrolya-kachestva/.

5.5.3 Внутренний обмен информацией в Филиале

Руководство Филиала обеспечивает наличие процессов обмена информацией как вертикально, на различных уровнях образовательной организации, так и горизонтально, через взаимодействие подразделений одного уровня, для совместного использования информации по вопросам результативности системы менеджмента качества.

Обмен информацией по вопросам качества осуществляется в соответствии с принятыми ранее процессами обмена информацией, учитывая изначальное наличие и первостепенное значение вопросов качества в целях деятельности подразделений различного уровня.

5.6 Анализ со стороны руководства в сфере образования

5.6.1 Общие положения

Руководство Филиала анализирует систему менеджмента качества через запланированные интервалы времени, отраженные в плане работы педагогического совета, в соответствии с потребностями образовательной организации, для оценки результативности выполнения требований и показателей системы менеджмента качества и разрабатывает предупреждающие и корректирующие действия для идентифицированных или потенциальных несоответствий.

Анализ системы менеджмента качества включает в себя:

- анализ системы обучения,
- анализ основных и вспомогательных процессов, удовлетворенности потребителей,
- анализ критериев оценки,
- анализ результатов оценки,
- анализ записей о предпринятых действиях по улучшению.

Этот перечень не является ни исчерпывающим, ни предписывающим.

Записи об анализе со стороны руководства должны быть сохранены.

5.6.2 Входные данные для анализа

Входные данные для оценки результативности системы менеджмента качества должны быть получены на основе информации об обучающихся и/или потребителях и могут включать в себя:

- сравнительный анализ обучения в данном образовательном учреждении и обучения в других образовательных организациях, например на основе бенчмаркинга;
- наблюдение за карьерным ростом выпускников;
- предложения об улучшениях или изменениях.

Филиал определяет в качестве непременной составляющей исходных данных для анализа – исходный уровень обученности.

5.6.3 Выходные данные анализа в Филиале

Выходные данные анализа системы менеджмента качества должны включать в себя:

- установление показателей улучшения процессов образовательной организации, например процесса повышения квалификации преподавателей;
- пересмотр или проведение корректировки учебного плана, содержания курсов.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами в Филиале

Филиал идентифицирует потребность в ресурсах, необходимых для функционирования процессов обучения.

Филиал обеспечивает доступность ресурсов для результативного функционирования системы менеджмента качества и повышения удовлетворенности потребителя путем выполнения их требований.

Для этой цели Филиал должен:

a) установить входные данные для определения потребностей в ресурсах исходя из http://tsxt.org/osnovnye-2/;

b) планировать ресурсы на кратко-, средне- и долгосрочный периоды исходя из http://tsxt.org/osnovnye-2/;

c) осуществлять контроль исполнения заданий по оценке и верификации;

d) обеспечить ресурсы для результативного обмена информацией между педагогическим коллективом, штатом административных сотрудников, служащими и потребителями. Филиал определяет в качестве одного из важнейших элементов такого ресурса сайт образовательной организации
http://tsxt.org/.

6.2 Человеческие ресурсы в Филиале

6.2.1 Общие положения

Филиал планирует систему управления персоналом для поддержания процессов обучения и повышения компетентности основного и вспомогательного персонала.

Уровень компетентности образовательной организации поддерживается с помощью:

- совершенствования учебных планов в соответствии с научными и технологическими изменениями
http://tsxt.org/uchebnye-plany/;
- оценки достижений обучающихся и результативности образовательной организации, основанной на выполнении поставленных образовательных целей путем анализа ведомостей, отражающих результаты обучения;
- повышения компетентности преподавателей, необходимой для выполнения их функциональных обязанностей, посредством использования имеющейся базы данных о преподавателях
Персональный состав педагогических работников.

Квалификация определяется на основе наличия академических степеней, опыта работы, удостоверений и дипломов о подготовке и переподготовке, стажировок на производстве, которые являются частью записей о качестве.

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

Руководство обеспечивает основной обучающий и вспомогательный персонал информацией относительно того, как их компетентность, осведомленность и подготовка связаны с их ответственностью, полномочиями, академическими и административными действиями посредством использования должностных инструкций, основанных на квалификационных требованиях к должностям работников образования

http://base.garant.ru/199499/.

Образовательное учреждение:

- ведет систематическую деятельность по определению потребности в компетентности персонала путем сравнения требований учебных планов с текущей компетентностью персонала путем использования следующих средств:
http://tsxt.org/uchebnye-plany/;
Персональный состав педагогических работников;
- определяет потребность в обучении персонала или любой другой деятельности, направленной на устранение любого недостатка компетентности путем использования для этой цели:
Персональный состав педагогических работников;
- обеспечивает работу преподавателей при наличии актуализированных критериев оценки, выполняя требования, изложенные в двух предыдущих пунктах и отражая это в педагогической нагрузке преподавателей;
- вести учет академической и административной компетентности штата сотрудников.

Записи, принятые в Филиале отражают периодический анализ потребностей в обучении преподавателей и его результаты.

6.3 Инфраструктура

Образовательное учреждение устанавливает инфраструктуру и оборудование, необходимые для достижения установленных требований выражая это в соответствующих документах
http://tsxt.org/osnovnye-2/.

Организация определяет ответственность и полномочия для установления цен и выполнения заявок, закупок, приемки, хранения, охраны, установки, использования и технического обслуживания.

Образовательное учреждение определяет программы для планирования, обеспечения и поддержания необходимой инфраструктуры, а также программу анализа риска в отношении безопасности и гигиены.

Инфраструктура включает в себя:

a) здания, рабочее пространство: аудитории, лаборатории, мастерские, библиотеки, зеленые зоны отдыха;

b) связанные услуги, такие как:

- водоснабжение,
- электроснабжение с соответствующим оборудованием,
- обеспечение газом и топливом, включая соответствующие инструменты для обслуживания,
- медицинское обслуживание;

c) оборудование для процесса обучения, включая принадлежности, товарно-материальные ценности и расходные материалы;

d) службы обеспечения, такие как транспорт, кафетерий, столовую.

Если при обучении используются материалы и оборудование, которые не охвачены процессами системы менеджмента качества образовательной организации, то для подобных ресурсов должны быть описаны причины и цели их использования, определены стандарты для оценки и необходимые управляющие действия.

6.4 Производственная среда

В учебный план Филиал вносит требования к условиям обучения, в том числе к аудиториям, служебным помещениям, лабораториям, общежитиям и местам общего пользования, обеспечивающие безопасность для здоровья и физическую разгрузку
http://tsxt.org/uchebnye-plany/.

Филиал анализирует состояние окружающей среды и территории образовательной организации.

Установленные требования к условиям обучения включают в себя лицензионные требования
http://edulic.ru/liczenzionnyie-trebovaniya-i-usloviya.html.

7 Процессы жизненного цикла образовательных услуг

7.1 Планирование процессов жизненного цикла

Филиал планирует проектирование и разработку процесса обучения, предоставление образовательной услуги, оценку полученных результатов, деятельность вспомогательных служб, распределение ресурсов, определение критериев оценки и внедрение процедур постоянного улучшения для достижения ожидаемых результатов.

Филиал планирует необходимые ресурсы для всех процессов.

В Филиале определены следующие процессы планирования предоставления образовательных услуг:

a) процесс повышения квалификации преподавателей на основании положения о повышении квалификации:
Положение о повышении квалификации;

положения о стажировке:
Положение о стажировке;

b) исследовательской работы в процессе дипломного проектирования на основании положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации
Положение о о порядке проведения государственной итоговой аттестации;

d) разработка основной профессиональной образовательной программы на основании положения о порядке разработки и требованиях к структуре, содержанию и оформлению рабочих программ;

c) определение другой деятельности;

e) прием на работу персонала в соответствии с Трудовым кодексом РФ http://www.trkodeks.ru/glava/tk-glava-11/;

f) приобретение материалов и других ресурсов на основании отчета о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

g) прием абитуриентов (обучающихся) в соответствии с положением о приемной комиссии и на основании правил приема в Терский филиал ФГБОУ ВПО КБГАУ им. В.М. Кокова на 2014-2015 учебный год;

h) управление изменениями при составлении и корректировке:
учебных планов http://tsxt.org/uchebnye-plany/,
календарных планов курсов в соответствии с положением о КТП,
расписаний занятий и вступительных экзаменов в соответствии с положением об учебной части;

i) получение аккредитации образовательной организацией http://www.nica.ru/accred/algorithm/,
http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/001/#K6IYS4ssh2xJ;
http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/001/#VUYZGEcMlQZd,
присвоение профессиональной квалификации в соответствии с положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации

j) предоставление услуг библиотеки http://tsxt.org/o-filiale/biblioteka/,
предоставление аудио-, видеооборудования, компьютерной техники и других услуг в соответствии с положением об учебном кабинете ;

k) обеспечение безопасности, услуги по охране и защите граждан;

l) распределение аудиторного фонда, лабораторий, мастерских, классных комнат, актовых залов в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов
http://tsxt.org/prepodavatelyam/obrazovatelnye-standarty/;

m) техническое обслуживание оборудования.

Управление основными процессами обучения включает в себя:

оценку потребностей в обучении на основании информации о приеме http://tsxt.org/abiturientam/pravila-priema/,

разработку учебного плана http://tsxt.org/uchebnye-plany/,

организацию и проведение процесса обучения,

оценку результатов обучения по показателям, отраженным в журналах учебных групп и базам данных классных руководителей.

Филиалом могут быть использованы методы контроля, разработанные преподавателями или экзаменационной комиссией.

Методы контроля являясь частью анализа со стороны руководства, также должны подтверждать, что требования к процессу обучения выполнены.

Изменения, внесенные в методы контроля основных процессов, подлежат документированию.

В соответствии с внесенными изменениями в методы контроля, подлежат актуализации соответствующие инструкции.

Проверку результативности методов контроля следует проводить на основе наблюдений.

Нерезультативные методы контроля должны быть изменены.

7.2 Процессы образовательной организации, связанные с потребителями

Общие независимые требования потребителей могут включать в себя (но не ограничены приведенным перечнем):

a) обеспечение безопасности обучающихся и чистоты оборудования, которое закреплено за ответственным лицом, нашедшие отражение в положении об учебном кабинете;

b) установление процедуры двустороннего обмена информацией и взаимоотношений между физическими лицами и образовательным учреждением, что предусмотрено положением о сайте Терского филиала;

c) уважительное отношение всего персонала образовательной организации к заинтересованным сторонам (потребителям) на непременное обеспечение которого направлена деятельность, регулируемая положением о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ;

d) выполнение квалифицированным персоналом всех необходимых действий по предоставлению образовательных услуг.

7.2.1 Определение требований, связанных с услугой в образовательном учреждении

Образовательные требования выражают поведенческие характеристики соответствия академическим, профессиональным и социальным ожиданиям и находятся в соответствии с квалификационными характеристиками http://www.regobraz.ru/statia.php?nm=94.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки в Филиале

При проектировании и разработке (составлении) учебного плана сопоставляют входы каждого процесса с выходами предыдущего процесса или уровнем компетентности.

В процессе составления учебного плана учитывается цель и продолжительность обучения.

Процедуры проектирования обеспечивают соответствие обучения установленным требованиям.

Оцениваются достижения студентов и результативность образовательной организации. Оценка включает в себя потенциальные или фактически выполненные требования, для того чтобы определить:

- как обучение помогает обучающимся повысить компетентность;
- как могут быть удовлетворены новые требования;
- какие дополнительные меры необходимо предпринимать для повышения результативности обучения;
- как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.

Информация, полученная при оценке, используется при анализе процесса обучения. Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.

Отчет об анализе требований потребителей содержит информацию:

- о различиях между требуемыми и приобретенными уровнями знаний, которым обучение должно удовлетворить;
- о том, как эти различия могут быть сокращены или логически обоснованы при предоставлении образовательной услуги;
- об идентификации целевой группы обучающихся;
- об идентификации предупреждающих действий;
- о любых изменениях в учебной деятельности, связанных с требованиями потребителей;
- о соблюдении всех установленных требований безопасности и законодательных требований.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки в Филиале

Филиал идентифицирует входные данные для проектирования и разработки (составления) учебных планов.

Они включают в себя:

- данные об оценке результативности учебных материалов;
- требования по аттестации, лицензированию или иные профессиональные требования;
- данные исследований о способностях обучающихся;
- требования к уровню компетентности преподавателей;
- проекты учебных планов;
- уровень сложности разработки и наличие препятствий по поставленным целям.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки в Филиале

Выходные данные проектирования и разработки включают в себя следующее:

- приобретенные знания и навыки;
- оценку выполненных работ по проектированию и разработке (например, по составлению учебного плана);
- соответствующие технологии обучения;
- соответствующие методы передачи знаний.

7.3.4 Анализ проекта и разработки в образовательном учреждении

В зависимости от сложности анализ проекта и разработки (например, составления учебного плана в соответствии с http://lawsforall.ru/index.php?ds=22289) проводится в одну или несколько стадий или планируются согласно 7.3.1. На каждой стадии участники анализируют результаты проектирования и разработки на предмет соответствия установленным требованиям (профилю образовательной организации, установленному уровню компетенции). Записи по сложным вопросам должны быть протоколированы.

Процесс анализа отчетов (аттестации и оценки) по проекту используется для всех учебных проектов. Анализ проводиться рабочей группой, включающей в себя ответственных за проект, заинтересованные стороны, а также некоторых лиц, непосредственно не отвечающих за проект.

Рабочая группа рассматривает отчеты по анализу проекта (учебного плана) и несет ответственность за оценку соответствия результатов проектирования и разработки установленным требованиям.

Процесс проектирования оценивается и, при необходимости, пересматривается с позиций ожидаемых результатов обучения. Данный анализ основывается на опыте успешных проектов и информации о дальнейшем развитии и этапах внедрения.

Процесс разработки документируется, а полученные данные используются при дальнейших разработках. Документы разрабатываются по каждому этапу разработки или по всему процессу в целом. Описание процессов включает в себя последовательность шагов при разработке, вовлеченный персонал, анализ процессов, соответствующие критерии.

В документированную процедуру по проектированию и разработке включается отчет по разработке и/или контрольный вопросник, позволяющие обеспечить соответствие процесса обучения требованиям, установленным в проекте.

Процесс анализа обучения используется для всего обучения. Персонал, выполняющий анализ и ответственный за его контроль, идентифицируется Филиалом. Критерии для приема проекта и разработки определяются в терминах, пригодных для использования в обучении, и могут включать в себя:

a) одобрение правильности содержания одним или более специалистом по предмету, который(ые) не участвовал(и) в разработке обучения (например, учебного плана);

b) одобрение текстов, иллюстраций и внешнего вида документации редакторами и специалистами по графике;

c) одобрение проекта специалистами по технологии путем опытной проверки с привлечением целевой группы для проверки разработанных процессов обучения и оценок и, при необходимости, пересмотр проекта на основании полученных результатов;

d) проведение экспериментального обучения в среде, аналогичной той, в которой будет проводиться процесс обучения, с использованием запланированных в проекте вспомогательных материалов для обучающихся, а также процедур и вспомогательных материалов для; подготовки преподавателей.

На стадии внедрения проекта образовательное учреждение должно описать процесс анализа и пересмотра разработки на основе накопленного предыдущего опыта, включая любые жалобы потребителей.

7.3.5 Верификация проекта и разработки в образовательном учреждении

Верификация проекта и разработки выполняется в соответствии с планом проектирования и разработки в один или несколько этапов. Эта деятельность выполняется специалистами образовательной организации, которые ранее не участвовали в верификации этого проекта и разработки, или привлеченными сторонними специалистами. Выходные данные этапа проектирования и разработки должны соответствовать входным данным разработки проекта.

7.3.6 Валидация проектирования и разработки в Филиале

Процесс валидации проводят с целью подтверждения учета, запланированных характеристик предоставляемой образовательной услуги в окончательных учебных планах или проектах программ.

Валидация выполняется на заключительных этапах проектирования и разработки. Принятыми методами валидации в Филиале являются пилотные проекты и аттестация.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки в образовательном учреждении

Быстрое развитие знаний в современном мире приводит к периодическим изменениям учебных планов и анализу программ, который обычно заканчивается их пересмотром. Эти изменения должны быть идентифицированы, документированы, утверждены и доведены до персонала, если такие изменения не предусмотрены регламентирующими документами.

Пересмотр любой учебной дисциплины включает в себя оценку ее влияния на весь учебный план. Записи о пересмотре должны поддерживаются в рабочем состоянии.

7.4 Закупки

Специальные требования для образовательных организаций отсутствуют.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием в Филиале

Филиал идентифицирует темы, предметы и методы обучения, которые должны быть согласованы с целями обучения.

Филиал обеспечивает управление процессами. Для определяются процессы, являющиеся частью учебного процесса, такие как:

- отбор и зачисление обучающихся в соответствии с правилами приема Правила Приема в Терский филиал ФГБОУ ВПО КБГАУ им. В.М. Кокова на 2014-2015 учебный год;
- разработка планов учебного процесса на основании учебных планов http://tsxt.org/uchebnye-plany/
- распределение учебной нагрузки в соответствии с коллективным договором;
- разработка учебных материалов по курсу в соответствии с положением о порядке разработки и требованиях к структуре, содержанию и оформлению рабочих программ, правилами пользования автоматизированной системой, программой КТП и Рабочая программа 2014 для обучения;
- составление календарно-тематических планов по различным предметам в соответствии с положением о КТП;
- обеспечение обучающихся методическими материалами с размещением их на сайте организации http://tsxt.org/prepodavatelyam/metodicheskie-materialy-2/;
- распределение ресурсов, необходимых для проведения обучения вне территории образовательной организации в соответствии с положением о практике;
- установление методов проверки академической успеваемости в соответствии с учебными планами;
- распределение аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек и т.д. в соответствии с учебными планами и образовательными стандартами http://tsxt.org/prepodavatelyam/obrazovatelnye-standarty/;
- обучение и консультирование по профессиональным направлениям.

Если в условия договора включены требования о поддержке обучающихся после завершения ими программы обучения, Филиал определяет, каким образом такая поддержка будет оказываться и как будет проводиться ее мониторинг, отражая принятое решение в положении о порядке оказания платных образовательных услуг, положении о порядке оказания платных образовательных услуг (Договор).

Филиал оценивает пригодность, знания, навыки и способности абитуриентов для того, чтобы обучение было проведено на соответствующем уровне и в соответствующем темпе. Реклама, брошюры курса и другие издания, выпущенные филиалом, описывают связь предшествующего образования и опыта обучающихся с требованиями к обучению http://tsxt.org/abiturientam/, http://tsxt.org/o-filiale/ochnoe-obuchenie/.

Отсутствие определенных вступительных требований не освобождает Филиал от оценки индивидуальных потребностей обучающихся. Эта оценка позволяет учесть индивидуальные потребности обучающихся при разработке процесса обучения.

В Филиале используются данные для идентификации действующей системы обучения, которые включают в себя:

- записи (отчеты) обучающихся по курсу;
- основные профессиональные образовательные программы представленные на сайте Филиала в раздела

http://tsxt.org/osnovnye-2/;

- списки групп обучающихся;
- учебники и другие издания содержащиеся в отчете о самообследовании Терского филиала федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет имени В.М. Кокова»;
- список преподавателей содержащийся в базе данных Персональный состав педагогических работников;
- учебно-методические материалы, информация о которых содержится в каталоге методических материалов;
- требуемые знания, умения и компетенции отраженные в образовательных стандартах http://tsxt.org/prepodavatelyam/obrazovatelnye-standarty/.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания в Филиале

Этот пункт может быть применен при мониторинге и измерении образовательных услуг, если они не могут быть выполнены, как описано в 8.2.3.

Валидация процессов обучения должна включать в себя, по мере необходимости, валидацию:

- проектирования и разработки (составления) учебных планов или программ;
- оборудования и квалификации преподавателей;
- документов, подтверждающих успеваемость (например, зачетных книжек) и экзаменационных ведомостей;
- записей базы данных;
- периодичности повторных валидаций.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно обеспечить идентификацию и прослеживаемость используемой информации. Идентификация и прослеживаемость должны охватывать:

- шифры специальностей в соответствии с образовательными стандартами http://tsxt.org/prepodavatelyam/obrazovatelnye-standarty/;
- записи по идентификации обучающихся;
- расписание занятий http://tsxt.org/studentam/raspisanie-uchebnyx-zanyatij-4/;
- учебники/материалы лекций (учебные материалы) http://tsxt.org/o-filiale/biblioteka/, Отчет о самообследовании Терского филиала федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет имени В.М. Кокова». (Полный);
- лабораторное оборудование Отчет о самообследовании Терского филиала федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет имени В.М. Кокова». (Полный);

7.5.4 Собственность потребителя в Филиале

В образовательном учреждении собственность потребителя/обучающегося обеспечена вступительным взносом (оплатой). Собственность вносят при поступлении, при пролонгации поступления и в период обучения в соответствии с положеним о порядке оказания платных образовательных услуг (Договор).

Документы, являющиеся собственностью потребителя, включают в себя (но не ограничены следующим перечнем):

- документы, сданные обучающимся, такие как удостоверения, дипломы предыдущих уровней образования, личные документы (свидетельство о рождении, паспорт) и другие документы, предъявляемые в соответствии с правилами приема в Терский филиал ФГБОУ ВПО КБГАУ им. В.М. Кокова .
- соглашения об интеллектуальной собственности заключенное в соответствии с http://fineko.ru/zakonodatelstvo/zakony/federalnyy-zakon-o-zashchite-intellektualnoy-sobstvennosti.php;
- свидетельства и удостоверения, полученные обучающимся в процессе обучения;
- экзаменационные работы, тесты и проверочные листы, заполненные обучающимся;
- заключительные работы (например, дипломная работа), опытные образцы и др.;
- заявления или документы, заполненные обучающимся при поступлении или пролонгации поступления;
- отчеты и документы об академической успеваемости обучающегося (история обучения);
- собственное оборудование обучающегося /потребителя;
- средства обслуживания для курсов, находящихся в помещении потребителя.

Собственность потребителя включает в себя учебники, учебные пособия, социологические исследования, информацию об особых условиях образования, компьютеры, программное обеспечение, художественные расходные материалы или средства обслуживания, приобретенные компаниями, заказавшими обучение для служащих. Для вышеупомянутых закупленных материалов могут быть установлены стандарты и/или технические требования для обеспечения пригодности использования их в обучении.

* Права на интеллектуальную собственность, включенную в собственность потребителя, регулируются действующим положением об интеллектуальной собственности.

7.5.5 Сохранение соответствия услуги в Филиале

Филиал обеспечить сохранность учебной документации, такой как учебные планы и программы, печатные или электронные материалы (книги, учебные материалы, магнитные или оптические диски, компьютерные программы, файлы и т.д.).

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном учреждении

Для обеспечения соответствия измерений установленным требованиям, также их надежности и пригодности система измерений в Филиале должна быть валидирована.

В процессе обучения в соответствии с учебным планом должны быть выполнены мониторинг и измерения. Они могут охватывать темы и направления работ обучающихся, записи об оценке персонала, оценки конспектов учебных курсов, соблюдение преподавателями учебных планов и заключительные экзамены.

Если контроль за деятельностью дипломированных специалистов выявил допущенные ошибки в процессе обучения, образовательное учреждение может предоставить возможность обучающимся пройти дополнительное обучение, корректирующее выявленные недостатки.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения в Филиале

Филиал устанавливает процесс сбора информации, включая идентификацию ее источников.

Данные используются для обеспечения результативности процесса обучения. Процесс измерения для основных (образовательных) и вспомогательных процессов должен включать в себя следующие этапы:

- принятие решения о значимости измерений для мониторинга;
- наблюдение и проведение измерений качественных и/или количественных показателей;
- преобразование полученной информации в знания.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей в Филиале

Филиал проводит мониторинг и измерения удовлетворенности потребителей. Тенденции показателей удовлетворенности потребителей, основанные на фактах (объективных свидетельствах), должны быть зарегистрированы.

Филиал сообщает результаты анализа удовлетворенности потребителей заинтересованным сторонам через запланированные промежутки времени

Примерами мониторинга и измерений удовлетворенности потребителей являются своевременные ответы на жалобы, анализ удовлетворенности потребителей об отношении к ним со стороны административного персонала и преподавательского состава.

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки) в Филиале

Филиал проводит внутренние аудиты, рассматривающие аспекты, связанные с предоставлением образовательных услуг, получением аккредитации и сертификации, несоответствиями, выявленными в процессе обучения, результативностью методов обучения, образовательными процессами и функционированием системы менеджмента качества. Отчет о внутреннем аудите документируется в соответствующей папке.

Направлений внутреннего аудита:

- верификация полноты достижения образовательных целей;
- верификация достижения соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- верификация достаточности ресурсов для выполнения целей в области качества;
- записи о качестве, требуемые системой менеджмента качества;
- деятельность персонала образовательной организации, связанная с качеством;
- обеспечение знания, внедрения и поддержания в рабочем состоянии требований ИСО 9001.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов в Филиале

Филиал проводит измерения и мониторинг процессов управления и предоставления образовательных услуг. Измерения должны быть регулярными.

Примерами процессов, подлежащих мониторингу, могут быть следующие процессы (приведенный перечень может быть дополнен):

- управление оценками и аттестациями;
- управление записями;
- управление образовательными программами.

Методы, используемые для измерения процессов:

метод сравнительного анализа,

статистические методы и т.д.

8.2.4 Мониторинг и измерение услуг в Филиале

Филиал использует методы мониторинга результатов предоставления образовательных услуг для обеспечения установленных образовательных процессов.

Для всех видов обучения проводится измерение совершенствования выполнения учебного плана, включающее процессы аттестации, посредством тестирования или экзамена.

Диапазон измерений варьируется от наблюдения отдельных характеристик до полного перечня.

Результаты процесса аттестации регистрируются и используются для демонстрации достижения запланированных целей по образовательным услугам.

8.3 Управление несоответствующей услугой в Филиале

Области обнаружения несоответствия включают в себя (но не ограничены этим перечнем) учебные планы, работу преподавательского состава и обучающихся, материалы и услуги, предоставляемые образовательными организациями.

Если причиной выявленного несоответствия являются действия обучающихся, они могут (где разрешено):

- пройти дополнительное обучение и переоценку;
- продолжать образовательную программу в соответствии с установленными процедурами;
- обучаться по другой программе обучения,

Несоответствующая услуга может включать в себя образовательные программы, учебные планы, вспомогательные материалы. Разрешающие и запрещающие документы на обучение по специальным программам должны быть зарегистрированными и ежегодно анализируемыми.

8.4 Анализ данных в Филиале

Филиал проводит сбор данных для анализа своей работы на соответствие требованиям системы менеджмента качества и образовательных процессов.

Для анализа используются следующие данные;

- результаты анализа со стороны руководства;
- данные о преподавательском и административном штате, а также обучающихся (например, о компетентности);
- требования к образовательным услугам;
- данные проектирования и разработки образовательной программы и учебного плана;
- данные о предоставлении образовательных услуг;
- результаты оценки поставщиков;
- результаты анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- данные мониторинга и измерений в начале, во время и в конце процессов;
- данные идентификации образовательных услуг;
- данные о собственности потребителей;
- результаты верификации и валидации методов, используемых для мониторинга и измерений;
- данные по несоответствующим образовательным услугам.

Филиал анализирует собранные данные и информацию, в том числе данные внутренних аудитов. При этом могут быть использованы следующие принятые методы анализа и решения проблем:

- концептуальные диаграммы процесса;
- диаграммы процесса;
- графическое представление процесса;
- статистические контрольные карты;
- диаграммы Парето;
- причинно-следственные диаграммы;
- метод анализа видов и последствий потенциальных отказов (FMEA) и др.

Результаты выполненного анализа используются для постоянного улучшения деятельности путем применения корректирующих и предупреждающих действий.

Статистические методы могут быть применены в любой части системы менеджмента качества. Результаты статистического анализа вариабельности измерений таких показателей, как показатели предоставления услуг, интенсивность отчисления обучающихся, отчеты о

достижениях, удовлетворенность обучающихся и анализ тенденций, способствуют достижению эффективного управления процессами в системе менеджмента качества.

Учебные процессы имеют количественные и качественные характеристики. На результативность обучения также влияют количественные характеристики. Данные некоторых из этих характеристик, например степень взаимодействия родителей или предпринимателей с образовательным учреждением, частота и серьезность инцидентов и несчастных случаев, должны быть частью процесса постоянного улучшения.

В качестве количественных характеристик обучения рассматриваются:

- время обучения,
- время пропусков и работы обучающихся,
- интенсивность отчислений,
- надежность и валидация экзаменационных оценок,
- число доступных мест для обучающихся (например, число бюджетных мест),
- время стажировок (переквалификации) на предприятиях,
- число учебников,
- вспомогательные ресурсы для обучения,
- присваиваемые ученые звания и научные степени.

Примеры качественных характеристик работы:

- вероятность появления,
- достижимость,
- безопасность,
- уважительность,
- быстрота реагирования,
- вежливость,
- комфорт,
- компетентность,
- надежность,
- репутация,
- полноценность,
- эстетика окружающей среды и гигиена.

Измерение и оценка во время обучения являются непрерывными и прямыми, обеспечивающими уверенность, что прогнозы успешного их применения выполнены с соответствующей статистической точностью.

Филиал анализирует данные, полученные из различных источников, для оценки выполнения планов и целей обучения и идентифицирует области для улучшения.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение в Филиале

Филиал стремиться к постоянному улучшению результативности своей системы менеджмента качества и образовательных процессов путем вовлечения всего персонала в идентификацию и установление задач для совершенствования в области их применения.

Для идентификации потенциальных улучшений используют соответствующие методы, которые основаны (но не ограничены) на методах анализа качества, при этом использующих информацию из таких источников, как:

- внутренние оценки понимания персоналом образовательной организации политики в области качества;
- достижение целей в области качества;
- результаты работы;
- входные данные, полученные от потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон: родителей, представителей промышленности, правительства и общества.

Процесс постоянного улучшения учитывает жалобы и замечания потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон, отчеты аудитов качества, сохранение и интенсивность темпов роста.

8.5.2 Корректирующие действия в Филиале

Филиал осуществляет корректирующие действия по идентифицированным в результате анализа причинам несоответствий и направлениям возможных улучшений. Корректирующее действие предпринимается для устранения несоответствий, выявленных при осуществлении образовательных процессов, таких как:

- несоответствующая образовательная услуга;
- недостижение образовательных целей;
- отклонение от образовательных программ и планов обучения персонала;
- выходные данные анализа проекта, верификации, валидации и модификации проектирования и разработки образовательной услуги;
- высокая интенсивность отчислений и увольнений;
- жалобы потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- несоответствия, выявленные в процессе мониторинга и измерений образовательных процессов и услуг.

Установленные корректирующие действия применяются для устранения причин идентифицированных несоответствий, которые выявлены в ходе анализа и для которых идентифицирован уровень риска.

Корректирующие действия регистрируются для обеспечения их выполнения.

В Филиале установлена процедура мониторинга корректирующих действий, включающая в себя анализ первичных причин, гарантирующая результативность корректирующих действий во избежание повтора несоответствия. Оценка для идентификации первичных причин проводится прежде, чем корректирующее действие предпринято.

8.5.3 Предупреждающие действия в Филиале

Филиал проводит предупреждающие действия, которые вытекают из анализа причин потенциальных несоответствий и возможностей улучшения системы менеджмента качества и образовательных процессов. Используемые данные включают в себя:

- информацию об общих тенденциях, показателях обучения, работы преподавателей и административного персонала;
- информацию о достижении целей в области качества;
- анализ затрат, связанный с достижением целей в области качества;
- исследование удовлетворенности потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов и анализ со стороны руководства.

Предупреждающие действия должны быть зарегистрированы, чтобы обеспечить их выполнение. Действия, вытекающие из процесса предупреждающих действий, должны быть зарегистрированы и доведены до соответствующих подразделений образовательной организации.

Результаты предупреждающих действий должны быть проанализированы и доведены до сведения всего образовательной организации.

согласно Федеральному закону № 273 от 29 декабря 2012 года «Об образовании в Российской Федерации» комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов

Бенчмаркинг (англ. Benchmarking) — это процесс определения, понимания и адаптации имеющихся примеров эффективного функционирования компании с целью улучшения собственной работы. Он в равной степени включает в себя два процесса: оценивание и сопоставление.

Обычно за образец принимают «лучшую» продукцию и маркетинговый процесс, используемые прямыми конкурентами и фирмами, работающими в других подобных областях, для выявления фирмой возможных способов совершенствования её собственных продуктов и методов работы.

Бенчмаркинг можно рассматривать как одно из направлений стратегически ориентированных маркетинговых исследований.

Недостатки: трудность получения объективных показателей из-за закрытости компаний, в том числе собственной. Существующие системы финансового и налогового учёта не всегда позволяют получить реальные данные по тем или иным направлениям деятельности.

В технике или в системе менеджмента качества валидация подтверждает, что приведены доказательства того, что требования конкретного внешнего потребителя или пользователя продукта, услуги или системы удовлетворены. Валидацию не следует путать с верификацией.

ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

Приложение А
(справочное)
Рекомендации по самооценке

А.1 Введение

Самооценка - это всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне зрелости системы менеджмента качества. Самооценку обычно проводит руководство организации. Цель самооценки заключается в предоставлении организации рекомендаций, основанных на фактах, касающихся областей применения ресурсов для улучшения ее деятельности.

Самооценка может быть полезной при измерении достижений в сравнении с целями, а также для повторной оценки постоянного соответствия этим целям.

В настоящее время существует много моделей самооценки организаций по критериям системы менеджмента качества. Наиболее широко признаваемыми и применяемыми моделями являются модели национальных и региональных премий по качеству, считающиеся также моделями совершенства организаций.

Метод самооценки обеспечивает простой и легкий в применении способ установления уровня развития (зрелости) системы менеджмента качества организации и определения основных областей для улучшения.

Конкретные особенности метода самооценки по ИСО 9004 таковы, что он может:

- применяться ко всей системе менеджмента качества или ее части, или к любому процессу;

- применяться к организации в целом или ее части;

- быть быстро осуществлен внутренними средствами;

- быть осуществлен многопрофильной группой или одним работником организации при поддержке высшего руководства;

- сформировать входные данные для более всестороннего процесса самооценки системы менеджмента;

- определить и облегчить расстановку приоритетов возможностей для улучшения;

- способствовать развитию системы менеджмента качества в направлении уровня мирового класса.

Метод самооценки, изложенный в настоящем стандарте, предназначен для оценивания уровней развития системы менеджмента качества по каждому основному разделу ИСО 9004 посредством балльной шкалы от 1 (отсутствует формализованная система) до 5 (лучшие показатели в классе деятельности).

В настоящем приложении приведены рекомендации в форме обычных вопросов, которые организация может поставить для оценивания своей деятельности по каждому основному разделу ИСО 9004.

Другое преимущество настоящего метода состоит в том, что результаты, контролируемые по времени, могут быть использованы при оценке развития организации.

Настоящий подход к самооценке не заменяет внутренние аудиты системы менеджмента качества или использование существующих моделей премий по качеству.

А.2 Показатели уровней развития (зрелости)

Уровни развития деятельности, охватываемые настоящим методом самооценки, приведены в таблице А.1.

Таблица А.1 - Уровни развития деятельности

Уровень развития	Характеристика уровня	Пояснения
1	Нет формализованного подхода	Систематический подход к проблемам отсутствует, нет результатов, результаты слабые или непредсказуемые

2	Подход, основанный на реакции на проблемы	Систематический подход, основанный на возникшей проблеме или коррекции; наличие минимальных данных о результатах улучшения
3	Устоявшийся формализованный системный подход	Систематический процессный подход, систематические улучшения на ранней стадии; наличие данных о соответствии целям и существовании тенденций улучшения
4	Акцент на постоянное улучшение	Применение процесса улучшения; хорошие результаты и устойчивые тенденции улучшения
5	Лучшие показатели в классе деятельности	Значительно интегрированный процесс улучшения; лучшие в классе результаты в сравнении с продемонстрированными достижениями

А.3 Вопросы для самооценки

Модели премий по качеству, а также другие модели самооценки имеют широкий диапазон детальных критериев по оценке деятельности систем менеджмента. Самооценка обеспечивает удобный подход к оценке уровня развития организации, базирующийся на разделах 4 - 8 настоящего стандарта. Каждой организации необходимо разработать комплекс вопросов по тем пунктам настоящего стандарта, которые соответствуют ее потребностям.

Примеры типичных вопросов для самооценки приводятся ниже. Номера подразделов даны в круглых скобках.

Вопрос 1. Менеджмент систем и процессов (4.1)

а) Как руководство применяет процессный подход для достижения результативного и эффективного управления процессами, результатом которого является улучшение деятельности?

Вопрос 2. Документация (4.2)

а) Как используются документы и записи для поддержки результативного и эффективного функционирования процессов организации?

Вопрос 3. Ответственность руководства. Общие рекомендации (5.1)

а) Как высшее руководство подтверждает свое лидерство, обязательства и вовлечение?

Вопрос 4. Потребности и ожидания заинтересованных сторон (5.2)

а) Как организация определяет потребности и ожидания потребителей на постоянной основе?

b) Как организация определяет потребности работников в признании, удовлетворенности работой, компетентности и развитии?

c) Как организация принимает во внимание потенциальные выгоды от установления партнерства со своими поставщиками?

d) Как организация определяет потребности и ожидания других заинтересованных сторон, которые могут отразиться на постановке целей?

e) Как организация добивается учета законодательных и других обязательных требований?

Вопрос 5. Политика в области качества (5.3)

a) Как политика в области качества обеспечивает понимание в организации потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон?

b) Как политика в области качества приводит к явным и ожидаемым улучшениям?

c) Как политика в области качества учитывает прогноз на будущее организации?

Вопрос 6. Планирование (5.4)

a) Как цели преобразуют политику в области качества в измеряемые показатели?

b) Как цели организации доводятся до каждого уровня руководства для обеспечения индивидуального вклада в их достижение?

c) Как руководство обеспечивает наличие ресурсов, необходимых для достижения целей?

Вопрос 7. Ответственность, полномочия и обмен информацией (5.5)

a) Как высшее руководство обеспечивает установление ответственности и доведение ее до сведения работников организации?

b) Как доведенные до сведения персонала требования к качеству, цели и достижения содействуют улучшению деятельности организации?

Вопрос 8. Анализ со стороны руководства (5.6)

a) Как высшее руководство обеспечивает наличие действующей входной информации для анализа со стороны руководства?

b) Как в деятельности по анализу со стороны руководства учитывается оценка информации по улучшению результативности и эффективности процессов организации?

Вопрос 9. Менеджмент ресурсов. Общие рекомендации (6.1)

a) Как высшее руководство планирует своевременное наличие ресурсов?

Вопрос 10. Работники (6.2)

a) Как руководство пропагандирует участие и поддержку работников при улучшении результативности и эффективности организации?

b) Как руководство обеспечивает адекватность уровня компетентности работников организации текущим и будущим потребностям?

Вопрос 11. Инфраструктура (6.3)

а) Как руководство обеспечивает соответствие инфраструктуры задаче достижения целей организации?

b) Как руководство рассматривает вопросы охраны окружающей среды, связанные с инфраструктурой?

Вопрос 12. Производственная среда (6.4)

а) Как руководство обеспечивает, чтобы производственная среда способствовала мотивации, удовлетворенности, развитию и деятельности работников организации?

Вопрос 13. Информация (6.5)

а) Как руководство обеспечивает доступность соответствующей информации для принятия решения, основанного на фактах?

Вопрос 14. Поставщики и партнеры (6.6)

а) Как руководство вовлекает поставщиков в определение потребностей по закупкам и в разработку совместной стратегии?

b) Как руководство рекламирует партнерские отношения с поставщиками?

Вопрос 15. Природные ресурсы (6.7)

а) Как организация обеспечивает наличие необходимых природных ресурсов для своих процессов жизненного цикла продукции?

Вопрос 16. Финансовые ресурсы (6.8)

а) Как руководство планирует, обеспечивает, управляет и контролирует финансовые ресурсы, необходимые для поддержания в рабочем состоянии результативной и эффективной системы менеджмента качества и обеспечения достижения целей организации?

b) Как руководство обеспечивает осведомленность работников о связи между качеством продукции и затратами?

Вопрос 17. Процессы жизненного цикла продукции. Общие рекомендации (7.1)

а) Как руководство применяет процессный подход для обеспечения результативного и эффективного функционирования процессов жизненного цикла продукции и вспомогательных процессов, а также связанной сети процессов?

Вопрос 18. Процессы, связанные с заинтересованными сторонами (7.2)

a) Как руководство определяет процессы, связанные с потребителями, для рассмотрения их потребностей?

b) Как руководство определяет процессы, связанные с другими заинтересованными сторонами, для рассмотрения их потребностей и ожиданий?

Вопрос 19. Проектирование и разработка (7.3)

a) Как высшее руководство определяет процессы проектирования и разработки для обеспечения их соответствия потребностям и ожиданиям потребителей организации и других заинтересованных сторон?

b) Как на практике осуществляется менеджмент процессов проектирования и разработки, в том числе определение требований к проектированию и разработке, и достижения запланированных выходов?

c) Как в процессах проектирования и разработки учитывается такая деятельность, как анализ, верификация и валидация проекта и менеджмент конфигурации?

Вопрос 20. Закупки (7.4)

a) Как высшее руководство определяет процессы закупок для обеспечения соответствия закупленной продукции потребностям организации?

b) Как осуществляется менеджмент процессов закупок?

c) Как организация обеспечивает соответствие закупленной продукции, начиная со спецификации и кончая приемкой?

Вопрос 21. Операции по производству и обслуживанию (7.5)

a) Как высшее руководство обеспечивает, учитывает потребности потребителей и других заинтересованных сторон во входах процессов жизненного цикла продукции?

b) Как осуществляется менеджмент процессов жизненного цикла от входов до выходов?

c) Как в процессах жизненного цикла отражены такие виды деятельности, как верификация и валидация?

Вопрос 22. Управление устройствами для мониторинга и измерений (7.6)

a) Как руководство управляет устройствами для мониторинга и измерений с целью получения и использования правильных данных?

Вопрос 23. Измерение, анализ и улучшение. Общие рекомендации (8.1)

a) Как руководство пропагандирует важность измерения, анализа и деятельности по улучшению, чтобы обеспечивать удовлетворенность заинтересованных сторон результатами деятельности организации?

Вопрос 24. Измерение и мониторинг (8.2)

a) Как руководство обеспечивает сбор данных, касающихся потребителей, для анализа с целью получения информации для улучшений?

b) Как руководство обеспечивает сбор данных от других заинтересованных сторон для анализа и возможных улучшений?

c) Как организация использует самооценку системы менеджмента качества для улучшения результативности и эффективности деятельности организации в целом?

Вопрос 25. Управление несоответствиями (8.3)

a) Как организация управляет несоответствиями процессов и продукции?

b) Как организация анализирует несоответствия для извлечения уроков и улучшения процессов и продукции?

Вопрос 26. Анализ данных (8.4)

a) Как организация анализирует данные с целью оценки своей деятельности и определения областей для улучшения?

Вопрос 27. Улучшение (8.5)

a) Как организация использует корректирующие действия для оценивания и устранения зафиксированных проблем, влияющих на ее деятельность?

b) Как организация использует предупреждающие действия для предотвращения потерь?

c) Как руководство обеспечивает применение систематических методов и средств улучшения с целью совершенствования деятельности организации?

А.4 Документирование результатов самооценки

Существует много способов формализации вопросов по самооценке для оценивания деятельности, определения рейтингов развития и регистрации возможных действий по улучшению. Один из способов приведен в таблице А.2.

Таблица А.2 - Пример записи результатов самооценки

Номер подраздела	Номер вопроса	Наблюдения по фактической деятельности	Рейтинг	Действия по улучшению
5.2	4 а)	Что касается данного пункта, наш процесс лучше любого другого	5	Не требуются

		процесса в мире		
5.2	4 а)	Что касается данного пункта, у нас нет системы	1	Необходимо разработать соответствующий процесс. Ответственный и сроки?

Самооценка может использоваться избирательно исходя из потребностей организации. Один подход годен для осуществления самооценки на индивидуальной основе для всей или части системы менеджмента качества и затем для реализации улучшения, другой подход - для многопрофильной группы работников, осуществляющей самооценку всей или части системы менеджмента качества, за которой последовали бы рассмотрение и анализ со стороны группы, затем достижение консенсуса по установке приоритетов улучшения и планам действий. Результативное и эффективное применение самооценки в организации зависит только от творческого воображения и изобретательности сотрудников организации, заинтересованных в достижении совершенства.

А.5 Связь между потенциальными преимуществами от применения ИСО 9004 и самооценки

Имеется много различных способов для принятия решения о том, какие действия следует предпринять в результате самооценки. Одним из подходов является рассмотрение выходных данных самооценки совместное потенциальными ключевыми преимуществами, которые можно получить от стабильной системы менеджмента качества. Такой подход позволил бы организации определить и инициировать проекты по улучшению, которые, вероятно, обеспечили бы наиболее благоприятные результаты исходя из ее приоритетных потребностей. Для удобства применения такого подхода ниже приводятся примеры потенциальных преимуществ, связанных с вопросами, приведенными в разделе А.3, и относящихся к отдельным подразделам настоящего стандарта. Эти примеры можно использовать как точку отсчета при составлении перечня, подходящего для организации. Ниже даются примеры потенциальных преимуществ.

1 Менеджмент систем и процессов (4.1)

Обеспечивает систематический и наглядный способ руководства и управления организацией, которая постоянно улучшает свою деятельность.

2 Документация (4.2)

Обеспечивает информацию и дополнительные сведения о результативности и эффективности системы менеджмента качества.

3 Ответственность руководства. Общие рекомендации (5.1)

Обеспечивает согласованное и наглядное вовлечение высшего руководства.

4 Потребности и ожидания заинтересованных сторон (5.2)

Обеспечивает сбалансированное рассмотрение в рамках системы менеджмента качества потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон с целью создания результативной и эффективной системы.

5 Политика в области качества (5.3)

Обеспечивает понятность потребностей всех заинтересованных сторон и направление деятельности всей организации, приводящее к очевидным и ожидаемым результатам.

6 Плакирование (5.4)

Переводит политику в области качества в измеряемые цели и планы для обеспечения четкой фокусировки на важных участках всей организации,

Способствует извлечению уроков из прошлого опыта.

7 Ответственность, полномочия и обмен информацией (5.5)

Обеспечивает согласованный и всеобъемлющий подход во всей организации и проясняет роли, ответственность и связи со всеми заинтересованными сторонами.

8 Анализ со стороны руководства (5.6)

Вовлекает высшее руководство в улучшение системы менеджмента качества.

Дает оценку выполнения планов и определяет соответствующие действия по улучшению.

9 Менеджмент ресурсов. Общие рекомендации (6.1)

Обеспечивает наличие адекватных ресурсов (работники, инфраструктура, производственная среда, информация, поставщики и партнеры, природные и финансовые ресурсы) для достижения целей организации.

10 Работники (6.2)

Обеспечивает лучшее понимание роли, ответственности, целей и повышает вовлечение работников на всех уровнях организации для достижения целей улучшения деятельности.

Поощряет признание и вознаграждение.

Преимущества 11,12,13 и 15, связанные с инфраструктурой (6.3), производственной средой (6.4), информацией (6.5) и природными ресурсами (6.7)

Обеспечивают эффективное использование ресурсов, кроме человеческих.

Содействуют пониманию ограничений и возможностей для обеспечения достижимости целей и осуществимости планов.

14 Поставщики и партнеры (6.6)

Пропагандирует отношения партнерства с поставщиками и другими организациями для взаимной выгоды.

16 Финансовые ресурсы (6.8)

Обеспечивает лучшее понимание взаимосвязи между затратами и выгодами.

Поощряет улучшение, направленное на результативное и эффективное достижение целей организации.

17 Процессы жизненного цикла продукции. Общие рекомендации (7.1)

Содействует разработке операций организации для достижения желаемых результатов.

18 Процессы, связанные с заинтересованными сторонами (7.2)

Обеспечивает менеджмент ресурсов и деятельности как процессов.

Обеспечивает, чтобы потребности и ожидания всех заинтересованных сторон были понятны во всей организации.

19 Проектирование и разработка (7.3)

Обеспечивает создание процессов проектирования и разработки, чтобы результативно и эффективно реагировать на потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон.

20 Закупки (7.4)

Обеспечивает соответствие поставщиков политике и целям организации в области качества.

21 Операции по производству и обслуживанию (7.5)

Обеспечивает устойчивую удовлетворенность потребителей посредством производства продукции, предоставления услуг и поддержки, отвечающих потребностям и ожиданиям потребителей.

22 Управление устройствами для мониторинга и измерений (7.6)

Обеспечивает точность данных для анализа.

23 Измерение, анализ и улучшение. Общие рекомендации (8.1)

Обеспечивает результативные и эффективные измерения, сбор и валидацию данных для улучшения,

24 Измерение и мониторинг (8.2)

Обеспечивает управление методами измерения и мониторинга процессов и продукции.

25 Управление несоответствиями (8.3)

Обеспечивает результативное устранение несоответствий, встретившихся в продукции и процессах.

26 Анализ данных (8.4)

Обеспечивает принятие решений, основанных на фактах.

27 Улучшение (8.5)

Повышает результативность и эффективность организации.

Сосредоточивает усилия на предупреждении и улучшении исходя из тенденций.