

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Октябрьский нефтяной колледж им. С. И. Кувыкина
Система менеджмента качества на основе
DIN EN ISO 9001:2015**

**Карта процесса
СТП КП.01-УПР
Маркетинг менеджмент**

VI редакция

№ экз.	Разработал		Проверил - ПВРСК		Утвердил – предс. КС	
	Ф.И.О.	подпись	Ф.И.О.	подпись	Ф.И.О.	подпись
	Пятибратова Н.К.		Пятибратова Н.К.		Халиков Р.В.	
Дата						

Октябрьский, 2016

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия.	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг менеджмент	Лист 2 Листов 45

СОДЕРЖАНИЕ

1 НАЗНАЧЕНИЕ.....	2
2 ЦЕЛЬ ПРОЦЕССА.....	2
3 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	2
4 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	2
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	3
6 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА.....	3
7 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ.....	18
9 РАССЫЛКА.....	18
10 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	18
11 ПРИЛОЖЕНИЯ.....	38

1 НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая карта предназначена для описания процесса «Маркетинг менеджмент» в ГБПОУ ОНК.

2 ЦЕЛЬ ПРОЦЕССА

Управление и координация всех процессов с целью обеспечения функционирования их в системе менеджмента качества Колледжа и реализации стратегических и оперативных задач инновационного развития в современных условиях посредством формирования и управления качеством образовательных услуг, удовлетворяющих и превосходящих требования внешних и внутренних потребителей.

Для достижения целей процесса решаются следующие задачи:

- выявление требований (внешних и внутренних) потребителей;
- формирование ОУ удовлетворяющих и превосходящих требования потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми ОУ Колледжа;
- сбор данных, изучение и анализ требований (внешних и внутренних) потребителей к ОУ, качеству обучения и формированию требуемых временем компетенций у обучаемых;
- оценка уровня конкурентоспособности Колледжа;
- формирование оптимальных стратегий и тактических решений для обеспечения лидерства Колледжа на рынке ОУ – удовлетворения и превосхождения (опережения) требований потребителей образовательных услуг Колледжа.

В Приложении 3 представлена форма целей процесса на текущий год (Ф 01-УПР-07).

3 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

В выполнении процесса «Маркетинг менеджмент» (ММ) участвуют - Директор, ведущий экономист, Зам. по УР, Зам по УПР, Нач АХЧ, заведующие ДО, ЗО, председатели П(Ц)К, преподаватели СД. СМиМК №4 является структурным подразделением ОНК реализующим процесс ММ.

4 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1 В описании процесса используются термины, определения и сокращения, определенные в СТП ДП 01-У 7.5.3-01 Управление документированной информацией.

4.2 В описании процесса используются, кроме того, следующие обозначения и сокращения:

- ЕБД – единая база данных;
- ПСР – проект стратегического развития;
- РСР – руководители структурных подразделений;
- УММ – учебно-методические материалы;
- TQM- Total Quality Management.

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия.	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг менеджмент	Лист 3 Листов 45

«Маркетинг менеджмент» - в условиях колледжа (самостоятельного, ограниченного по объемам ресурсов) принимается целесообразным - приоритетным интегрированный вид менеджмента организации в целом - менеджмента качества основанного на подходах маркетинга. Только опираясь на сведения (факты) и анализ, имея достоверную, полную информацию возможно определение видения, миссии, политики и целей в области качества, формирование стратегических и оперативных (тактических) планов для решения задач достижения видения, миссии, политики и целей в области качества. Для реализации стратегических и оперативных планов ОНК необходимо в масштабах ОНК в целом (а не только в отдельности в каждом процессе ОНК) определение (обеспечение) ресурсов, определение приоритетов, координация действий для достижения результативности, а в перспективе и эффективности деятельности ОНК.

В ОНК «Маркетинг менеджмент» - понимается как центральный управляющий процесс системы менеджмента качества ОНК (реализующий цели, описанные в разделе 2 СТП КП 01 – УПР) являющийся понятием гораздо емким, чем понятия менеджмент качества или маркетинг в отдельности, сочетающий в себе преимущества маркетинга и менеджмента качества. «Маркетинг менеджмент» ОНК формирует условия для последующего внедрения TQM.

Управление проектами - это процесс планирования, организации и управления задачами и ресурсами с целью достижения определенной цели, обычно при наличии ограничений по времени, ресурсам или затратам.

Форма - установленный образец записей (документов), который заполняется при осуществлении процесса.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Всю полноту ответственности за достижение целей процесса несет ВП.

Владелец настоящего процесса определяет технологию процесса, организует работу по его улучшению, уполномочен обеспечивать и контролировать исполнение в соответствии с заданными параметрами и сроками исполнения, устанавливает требования к ресурсам, входным данным, управляющим воздействиям, осуществляет взаимосвязь с другими процессами, обеспечивает мониторинг процесса и менеджмент рисков.

ВП уполномочен принимать меры по корректировке процесса, несет ответственность за деятельность по постоянному улучшению процесса, проводит проверку, анализ и оценку данных процесса, вырабатывает корректирующие действия по выявленным несоответствиям.

Оперативными управляющими процесса являются: Зам по УПР, Вед. инженер (по маркетингу), Вед. инженер (по качеству) функции и ответственность которых определены в положении о СМиМК №4 и ДИ.

Ответственность остальных должностных лиц представлена в разделе 6 (п.6.8, в описании шагов ст.3 потоковых диаграмм) настоящей карты процесса и в положении о СМиМК №4.

6 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1 Контекст процесса

6.1.1 Внутренние факторы

1. Персонал

- Подбор квалифицированных кадров
- Опыт и уровень подготовки персонала
- Система мотивации персонала

2. Методы

- Система коммуникаций в процессе
- Система внутренних аудитов
- Решения Координационного совета и Совета Колледжа
- Исполнительская дисциплина

3. Машины

- Технические средства, применяемые в процессе (оборудование, компьютерная техника)

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия.	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг менеджмент	Лист 4 Листов 45

- Программное обеспечение

4. Материалы

- Стандарты предприятия (комплектность, качество)
- Материально-техническое оснащение процесса

5. Производственная среда

- Условия производственной среды
- Информационное обеспечение работы процесса (Интернет, локальная сеть)
- Единая база данных

6.1.2 Внешние факторы

1. Факторы прямого воздействия

- Взаимодействие с учредителем и его структурами.
- Введение новых стандартов ИСО
- Деятельность конкурентов
- Связь со СМИ
- Сотрудничество и взаимодействие с другими образовательными организациями
- Взаимодействие с работодателями

2. Факторы косвенного воздействия

- Бюджетное финансирование
- Законодательство в области образовательных услуг
- Инновации в отрасли (новые направления развития, новые специальности/профессии)

6.2 Входы в процесс

6.2.1 Информация о требованиях внутренних потребителей. Информация о деятельности ОНК:

- ежегодный анализ функционирования всех процессов;
- требования всех процессов к необходимым ресурсам на год для осуществления процессов и действий по улучшению, корректировке и предупреждению;
- результаты оценки внутренних и внешних потребителей;
- результаты внутреннего и внешнего аудита СМК;
- результаты аудита третьей стороны и проверки учебной деятельности (аттестация);
- результаты проверки и оценки со стороны вышестоящих организаций и ведомств, осуществляющих надзор и контроль деятельности ОНК;
- анализ со стороны руководства выполнения стратегических и оперативных планов ОНК;
- оценка хозяйственно - экономической деятельности.

6.2.2 Информация о требованиях внешних потребителей. Источники информации:

- деятельность отечественных и зарубежных производственных предприятий;
- деятельность отечественных и зарубежных разработчиков и поставщиков передовых технологий;
- информация о решениях законодательных и нормативных документов, регламентирующих образовательную и иную деятельность образовательных организаций (требования ФГОС СПО),
- информация о проектах модернизации образования, инструкции и предписания Министров и ведомств (решения правительства);
- деятельность ВУЗов и СПУЗов, а также других учебных заведений всех уровней и видов;
- информация о педагогических, методических и воспитательных инновациях;
- информация о продукции и услугах сторонних организаций предоставляемых для ОНК.

Примечание: Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать информацию:

- о результатах аудитов;
- об обратной связи с потребителем;
- о функционировании процессов и соответствии продукции;

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 5 Листов 45

о статусе (состоянии) предупреждающих и корректирующих действий;
о действиях, предпринятых по итогам предыдущих анализов со стороны руководства;
об изменениях, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
о рекомендациях по улучшению;
сводный анализ по управлению несоответствующей продукцией;
о деятельности производственных предприятий в соответствии с направлениями предоставления образовательных услуг ОНК.

6.2.3 Перечень внешних законодательно-правовых и нормативных документов, регламентирующих процесс ММ представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень внешних законодательно-правовых и нормативных документов, требующих управления

№ п/п	Наименование ЗПиНД, его номер, Ответственный за анализ деятельности	Место нахождения контрольного экземпляра компании	Содержание относящихся к компании требований	Проведение анализа соответствия		
				Ответственный	Периодичность оценивания. Форма регистрации результатов	Место хранения результатов оценивания
1	2	3	4	5	6	7
Федеральные законы						
1.1	Закон РФ «Об образовании» 273-ФЗ от 29.12.2012 г. Отв. - Директор	Система «Консультант+»	Документ полностью	Юрисконсульт	Ежемесячно/ Обзор изменений документа	СЭПО №7
1.2	Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования Отв. – Юрисконсульт	Система «Консультант+»	Документ полностью	Юрисконсульт	При выходе новой редакции/ Обзор изменений документа	СЭПО №7
2. Технические регламенты, ГОСТы						
2.1	DIN EN ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.	СМиМК№4	Документ полностью	Инженер по качеству	При выходе новой редакции	СМиМК№4
2.2	DIN EN ISO 9001:2015 Система менеджмента качества. Требования.	СМиМК№4	Документ полностью	Инженер по качеству	При выходе новой редакции	СМиМК№4
2.3	DIN EN ISO 9004:2009 Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества	СМиМК№4	Документ полностью	Инженер по качеству	При выходе новой редакции	СМиМК№4
2.4	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования – 2014г. по специальностям	Метод. кабинет	Документ полностью	Зам. по УР (Методист ДО)	При выходе новой редакции	Метод. кабинет

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 6 Листов 45

6.3 Выходы процесса

Удовлетворенные требования внутренних и внешних потребителей.

а) единая электронная (интерактивная, постоянно обновляемая) информационная база данных по всем направлениям входов процесса «Маркетинг менеджмент» необходимая для всех процессов и принятия решений, основанных на фактах;

б) наличие видения, миссии, стратегического плана на 5 лет и оперативного ежегодного плана (ежегодный ситуационный анализ);

в) обеспечение стабильного конкурса, увеличение количества заявок на обучение от организаций и частных лиц на ДО, ЗО, ОПКРС и ЦДОУ, удержание и расширение госзаказа, расширение географии сотрудничества;

г) трудоустройство выпускников и обеспечение практик студентов с рабочими местами;

д) привлечение инвестиций в виде финансовых, программных и материально-технических средств;

е) формирование учебно-производственных альянсов (кластеров).

Как следствие повышение конкурентоспособности ОНК, формирование бренда ОНК и сохранение лидирующего положения ОНК в России.

Выходные данные (результаты) анализа со стороны руководства должны включать все решения и действия, относящиеся:

- к повышению результативности СМК и ее процессов;
- к улучшению предоставляемых образовательных услуг по отношению к требованиям потребителей;
- к удовлетворению потребностей в ресурсах.

6.4 Ресурсы

Для реализации настоящего процесса необходимы следующие ресурсы:

- кадровые ресурсы – административный ресурс Директора, ПВРСК, Владельцы всех процессов, исполнительный ресурс сотрудников СМиМК №4 согласно Положения;

- материально-техническое обеспечение СМиМК №4 необходимой инфраструктурой и производственной средой, оргтехникой, средствами связи, транспортом, расходными материалами (бумагой и т.д.);

- финансовое обеспечение для поддержания СМК ОНК в актуальном состоянии, проведения маркетинговой деятельности, рекламных кампаний, участия в проведении выставок, семинаров и т.д., представительские расходы на проведение переговоров, командировочные расходы, расходы на повышение квалификации и стажировок персонала СМиМК №4. Вышеназванные ресурсы формируются (выставляются как требования к процессам МТО, ФМ, ИО, МП в соответствующих заявках по Ф 01-УПР-03) при составлении плана осуществления процесса на предстоящий год (ОПл) ежегодно после проведения анализа деятельности за год, оценки результативности процесса, выявления несоответствий и определения действий по улучшению, корректировке и предупреждению.

ВП ММ ежегодно формирует заявку на обеспечение ресурсами согласно таблице 2.

Таблица 2 – Ресурсы на реализацию процесса ММ

№ п/п	Процесс	Ресурсы	Требования к ресурсам	Ответственный за соблюдение требований
1.	МП	Кадровые ресурсы	Комплектность и компетентность персонала	1. Нач. ОК
2.	МТО	Материально-технические ресурсы	Согласно ежегодно формируемым заявкам на обеспечение ОПл и СПл	1. Гл. бух. 2. Нач. АХЧ
3.	ФМ	Финансовые ресурсы	1. На поддержание СМК ОНК в актуальном состоянии 2. На реализацию ПСР «Единая маркетинговая политика колледжа» 3. На повышение квалификации персонала СМиМК	1. Ведущий экономист
4.	ОИ	Инфраструктура	1. Соответствие требованиям СанПиН 2. Обеспечение транспортом (командировки, выставки). 3. Информационное обеспечение.	1. Нач. АХЧ 2. Инж. ОТиТБ 3. Нач. ИВЦ

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 7 Листов 45

6.5 Риски и возможности

Таблица 3 – Риски процесса

Внешние риски	Внутренние риски
<ul style="list-style-type: none"> - Риск недостаточного финансирования образовательного учреждения - Конкуренция - Сокращение контингента студентов - Изменение конъюнктуры рынка труда - Изменение законодательства РФ в области образования 	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечение должного уровня качества образовательных услуг - Несоответствие предлагаемого набора образовательных услуг требованиям рынка - Недостаточный контингент студентов 1 курса - Неэффективность профориентационной работы - Имидж Колледжа на рынке образовательных услуг - Структура управления образовательным учреждением - Недостаточное развитие материальной базы - Неэффективная кадровая политика (повышение квалификации преподавателей, привлечение сторонних специалистов и др.)
Стратегические риски	Оперативные риски
<ul style="list-style-type: none"> - Риск признания колледжа неэффективным; - Риск снижения доступности образования; - Невостребованность выпускников - Несоответствие предлагаемого набора образовательных услуг требованиям рынка - Невыполнения стратегических целей колледжа 	<ul style="list-style-type: none"> - Несоответствие деятельности ОУ требованиям законодательства - Плохое функционирование системы государственно-общественного управления. - Информационная закрытость ОУ - Несоответствие подготовки кадров потребностям рынка - Отсутствие инновационной деятельности ОУ - Незрелость внебюджетной деятельности - Не достижение поставленных целей (процесса, подразделения, организации) - Риск возникновения повторных несоответствий требованиям SMK - Сбой в работе внутренней локальной сети колледжа - Не возможность использования сетевых ресурсов. Использование недостоверной информации при составлении внешних отчетов руководителями СП. - Не результативность маркетинговой деятельности

6.6 Порядок планирования процесса

Таблица 4 - Планирование процесса ММ осуществляется в следующем порядке

Виды планов	1. Ответственный за разработку 2. исполнитель	Сроки разработки	Ответственный за актуализацию	Утверждение
1	2	3	4	5
1. Планирование формирования видения, миссии, политики и целей в области качества по результатам ситуационного анализа (Ф 01-УПР-02)	1. Директор 2. ПВРСК	До 1 февраля (формируется раз в 5 лет, ежегодно уточняется)	ПВРСК	КС
2. Стратегический план развития ОНК (Ф 01-УПР-04)	1. Директор 2. ПВРСК	До 1 февраля (раз в три года, ежегодно уточняется)	ПВРСК ВП	КС/ СК
3. Оперативный план ОНК (Ф 01-УПР-05)	1. Директор 2. ПВРСК	До 1 февраля ежегодно	ПВРСК ВП	Директор
4. План работы на год СМиМК№4 (Ф 01-УПР-11) (с учетом плана ВА, подготовки к сертификационным и ежегодным аудитам, плана корректирующих, предупреждающих и улучшающих действий собственно ММ, так и всех процессов ОНК, а также плана маркетинговых мероприятий) для включения в ОПл ОНК	1. ПВРСК 2. Вед.инженер (по качеству)	До 30 декабря ежегодно	ПВРСК ВП	Директор

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 8 Листов 45

6.7 Коммуникации

6.7.1 Внешние коммуникации со сторонними организациями осуществляются по направлениям ситуационного анализа данного процесса (таблица 4).

Таблица 5 – Внешние коммуникации со сторонними организациями

№ №	Состав информации	Способ получения и передачи информации	Должностное лицо (подразделение), ответственное за коммуникацию
1	2	3	4
1	Применение на предприятиях инновационных, технических и программных средств	Семинары, Курсы повышения квалификации	Директор, Зав. ЦДОУ, Вед.инженер (по маркетингу), Зам по УПР, председатели П(Ц)К, преподаватели СД
2	Установление контактов с поставщиками передовых технологий, поиск информации об их деятельности	Специализированные выставки	Директор, Зам. по УПР, Вед.инженер (по маркетингу), Зав. ЦДОУ, пред. П(Ц)К, преподаватели СД, нач. ИВЦ
3	Информация о деятельности ВУЗов и СПУЗов, школ, информация о методических, педагогических и воспитательных инновациях; информация о рынке абитуриентов	Коммуникации с учебными заведениями по изучению положительного опыта в системе образования в России и мире, изучение педагогических инноваций и технологий обучения	Директор, Зам. по УР, Зам. по ВР, Вед.инженер (по маркетингу), пред. П(Ц)К, преподаватели СД, методисты ДО, ЗО, ЦДОУ
4	Информация о деятельности Правительства, Рособразования, Ростехнадзора, иных контролирующих и надзорных организаций	Коммуникации с Рособразованием для выявления требований государства и общества к образовательным услугам, выявление тенденций модернизации системы образования России	Директор, Зам. по УР, Гл. бухгалтер, Вед. экономист, Зав. ЦДОУ
5	Информация об удовлетворенности требований внешних потребителей качеством образовательных услуг	Анализ анкет от предприятий	Зам по УПР, Вед.инженер (по качеству), ВП и ПВРСК
6	Информация о продукции и услугах сторонних организаций, предоставляемых ОНК	Анализ анкет внутренних потребителей	Вед. экономист, Нач.АХЧ, Нач. ИВЦ
7	Информация об удовлетворенности внешних потребителей.	Обратная связь с предприятиями, поставщиками и разработчиками передовых технологий, результаты сертификационного аудита, аудита третьей стороны, проверок деятельности ОНК, надзорных организаций, результаты внешних аттестаций.	Директор, ПВРСК, Зам по УПР, Вед.инженер (по качеству), Председатели П(Ц)К, Вед. экономист, Гл. бухгалтер

6.7.2 Внешние коммуникации с другими процессами и подразделениями внутри колледжа.

Коммуникации с другими процессами осуществляется для сбора информации о деятельности Колледжа: обратная связь с процессами, сведения внутреннего аудита, результаты внешнего аудита, сертификационного аудита, аудита третьей стороны, результаты внутренней аттестации, проверок деятельности Колледжа, надзорных организаций. Оценка результативности процессов, определяющая необходимость корректирующих и предупреждающих действий, а также действий по улучшению, оценка удовлетворенности требований внутренних потребителей, учет требований внутренних потребителей.

В процессе «ММ» осуществляется сбор информации о результативности всех процессов, а также формирование заявок на обеспечение ресурсами всех процессов. Также, постоянно в процессе формирования и использования ЕБД Колледжа процесс ММ собирает от всех информацию и предоставляет ее всем, т.е. находится в постоянной интерактивной связи со всеми процессами. Общий стратегический и оперативный план ОНК составляется на основе планов каждого про-

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 9 Листов 45

цесса, с учетом приоритетного распределения ресурсов в интересах обеспечения инновационного развития ОНК. Подробное описание внешних коммуникаций приведено в таблице 5.

Таблица 6 - Внешние коммуникации с другими процессами и подразделениями внутри ОНК

№ №	Должностное лицо, подразделение	Состав и способ получения и передачи информации	Кому распространяется информация в подразделении для анализа
1	2	3	4
1	ВП (РСП) всех процессов	Анализ функционирования процесса. Заявки на обеспечение ресурсами в ОПл и СПл	Вед.инженер (по качеству)
2	ВП (РСП) всех процессов	Поддержание в актуальном состоянии СМК. «Планерка» - еженедельное совместное совещание у Директора.	Участникам процессов – сотрудникам СП
3	КС, СК, ВП (РСП), ПВР СК	Взаимодействие по улучшению качества и результативности СМК ОНК. Совместное совещание «День качества» (не реже 1 раз в 2 месяца). Обсуждение и принятие решений по несоответствиям, КД, ПД и предложениям по улучшению СМК.	Участникам процессов
4	ВП (РСП), Должностные лица, Вед. инженер программист	Информация о ситуационном анализе, взаимодействие с ЕБД. Обращение во внутренней сети к ЕБД.	Вед. инженер программист (если информация от ВП), ВП (если информация от Вед. инженер программиста)
5	ВП (РСП)	Изучение удовлетворенности, контроль качества в ходе реализации процессов, в рабочем взаимодействии.	Участникам процессов
6	Зам по УПР	Информация о распределении студентов на практику с рабочими местами и трудоустройстве выпускников	Вед.инженер (по качеству)

6.7.3 Внутренние коммуникации

Таблица 7 - Внутренние коммуникации

№№	Наименование уровня	Вид коммуникационных мероприятий и периодичность	Должностное лицо, ответственное за про- ведение	Состав коммуникационной информации
1	2	3	4	5
1	СМиМК№4	Оперативное ежегодное совещание	ПВРСК, Вед.инженер (по качеству)	По формированию плана работы и подведению итогов реализации процесса ММ
2	СМиМК№4	Оперативное еженедельное совещание	ПВРСК, Вед.инженер (по качеству) Вед.инженер (по маркетингу)	По вопросам результативности осуществления процесса ММ
3	Участники процесса	По мере необходимости.	Вед.инженер (по качеству)	По текущим вопросам

6.8 Осуществление процесса

Осуществление процесса «Маркетинг менеджмент» отражено в таблице 8. Формирование ЕБД описывается в таблице 9, формирование СПл – в таблице 10, формирование ОПл – в таблице 11.

Таблица 8 - Процедура реализации процесса «Маркетинг менеджмент»

Потоковая диаграмма	Шаг, действие	1) Ответственный 2) Исполнитель	Кому передается информация	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
1	2	3	4	5	6
	Начало цикла.				
	1. Ситуационный Анализ. Формирование ЕБД (в течение года). Анализ со стороны руководства	1) Директор 2) ПВРСК Вед.инженер (по маркетингу) Вед.инженер (по качеству) ВП (РСП)	СК, КС (доводится до сведения коллектива)	СТП РК 4.4 СТП ДП 01-У 7.5.3-01 СТП ДП 01-У 9.1.1-02 СТП ДП 01-У 8.7-03 СТП ДП 01-У 10.2-04 СТП ДП 01-У 6.1-05 СТП ДП 01-У 9.2-06 СТП ДП 01-У 10.3-07 СТП КП.01-УПР табл.8	Отчет о ситуационном анализе (Ф 01-УПР-02). Отчет о самообследовании. (Ф 01-УПР-12). Наличие единой базы данных (электронная форма)
	2. Формирование видения, миссии, политики и целей в области качества, СПл реализации ПСР ОНК.	1) директор 2) ПВРСК	СК, КС	СТП КП.01-УПР таблица 9	Проект видения, миссии, политики и целей в области качества (Ф произв.). Проект СПл (Ф 01-УПР-04)
	3. Видение, миссия, политика и цели в области качества, СПл ОНК принят, утвержден?	1) директор 2) ПВРСК	СКО, ВП	СТП КП.01-УПР таблица 9	Приказ об утверждении видения, миссии, политики и целей в области качества. Утвержденный СПл ОНК (Ф 01-УПР-04)
	4. Формирование ОПл на год (с учетом всех процессов).	1) директор 2) ПВРСК ВП (РСП) Вед.инженер (по качеству)	СК, КС	СТП КП.01-УПР таблица 10	Проект ОПл (Ф 01-УПР-05)
	5. ОПл принят? Включает планы всех процессов и задействованных в их реализации СП?	1) директор 2) ПВРСК	СК, КС	СТП КП.01-УПР таблица 10	Утвержденный ОПл ОНК (Ф 01-УПР-05)
	6. Реализация ОПл, ПСР и СПл ОНК	1) директор 2) ПВРСК ВП (РСП)	Все ВП (РСП)	ОПл и СПл	Журнал движения записей (Ф 7.5.3-01-07)
Конец цикла.					

Дополнительные пояснения к таблице 8:

п. 1. Процесс Маркетинг менеджмент начинается с организации сбора информации по направлениям входов, включая канал обратной связи с внешними потребителями и между процессами ОНК, также результаты внешних и внутренних аудитов, результаты внутренней и внешней аттестации. Сбор информации осуществляется постоянно в течение всего года. Информация концентрируется в службе Маркетинга и Менеджмента качества в виде интерактивной базы данных доступной для владельцев процессов и руководителей структурных подразделений (часть информации имеет ограничение в доступе, являясь коммерческой тайной ОНК). Информация сохраняется в периодически обновляемых архивах (на CD, DVD дисках), а также имеет копии на бумажных носителях, ответственным является администратор базы данных ИВЦ. Осуществление сбора, хранения, использования и обращения с информацией представлены в процессе.

На основе собранной и систематизированной по направлениям информации, осуществляется (раз в год) ситуационный анализ, в том числе и SWOT - анализ и анализ со стороны руково-

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 11 Листов 45

дства, результаты которого оформляются в виде отчета и являются базой для формирования видения, определение миссии, политики и целей в области качества. Составляется проект стратегического плана и ежегодного оперативного (тактического) плана для достижения стратегических целей – под которыми мы понимаем реализацию видения, миссии политики и целей в области качества по сути стратегический и оперативный план ОНК есть планы по качеству в соответствии с п.6.3 ISO 9001:2015. Определенные на основе ситуационного анализа видение, миссия, политика и целей в области качества реализуются через стратегический план развития ОНК, состоят из проектов стратегического развития всех процессов ОНК. Для реализации стратегического плана составляется ежегодный оперативный (тактический) план ОНК, включающий и обеспечивающий реализацию этапов проектов стратегического развития процессов и обеспечивающий реализацию процессов (обеспечивает жизненный цикл процессов).

В соответствии с этим, данный процесс, по сути, включает менеджмент качества (осуществляет управление и создание качества, требуемого потребителями и через канал обратной связи исследует удовлетворенность наших потребителей, анализирует результаты и постоянно улучшает свою деятельность, так как мы собираем информацию, проверяем источники и, основываясь на фактах, формируем стратегии и тактики достижения качества). Стратегическое планирование также определяется 5-летним циклом действия Колледжа и необходимостью подтверждения права на ведение образовательной деятельности (аттестация, лицензирование, аккредитация) также через каждые 5 лет. Также возможна подготовка и открытие новых специальностей и направлений обучения, что также выходит за пределы только одного года. Порядок составления и утверждения стратегического плана представлен в таблице 9.

Таблица 9 - Процедура формирования ЕБД на основе ситуационного анализа.

Потоковая диаграмма	Шаг, действие	1) Ответственный 2) исполнитель	Кому передается информация	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
1	2	3	4	5	6
<pre> graph TD Start([Start]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8{8} 8 --> 1 8 --> End([End]) </pre>	1. поиск достоверных и оптимальных источников информации	1) ПВРСК 2) Вед. инженер (по маркетингу)	Вед. инженер программист	СТП КП.01-УПР	Перечень источников информации (Ф произвольная)
	2. систематизация источников информации в соответствии с потребностями по направлениям деятельности ОНК	1) ПВРСК 2) Вед. инженер программист	ПВРСК	СТП КП.01-УПР	Структура ЕБД (электронная форма)
	3. сбор информации по направлениям деятельности (на бумажном и электронном носителе)	1) ПВРСК 2) Вед. инженер (по маркетингу)	Вед. инженер программист	СТП КП.01-УПР	Информация в электронном виде в разделах ЕБД (с ограничением доступа)
	4. анализ информации на актуальность и применимость для деятельности ОНК	1) ПВРСК 2) Вед. инженер (по качеству)	Вед. инженер программист	СТП КП.01.-УПР	Распоряжение о размещении ЕБД (с разрешением доступа)
	5. размещение информации в электронном виде в ЕБД	1) ПВРСК 2) Вед. инженер программист	Вед. инженер программист	Инструкция о формировании ЕБД	Информация в ЕБД по разделам, доступная для всех пользователей
	6. администрирование ЕБД, обеспечение доступа, обновление	1) Нач. ИВЦ 2) Вед. инженер программист	ВП, Вед. инженер программист	Положение об ИВЦ	Информация в ЕБД (электронная форма)
	7. предоставление данных для ситуационного анализа, ис-	1) ПВРСК 2) Вед. инженер программист	Директору, по требованию ВП,	СТП КП – всех процессов	Отчет о ситуационном анализе (Ф 01-УПР-02). На-

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 12 Листов 45

	пользование ЕБД при принятии решений по корректировке видения, миссии, политики и целей в области качества		РСП		личие электронной базы данных
	8. анализ эффективности использования ЕБД, необходимость КД и ПД, действий по улучшению	1) ПВРСК, 2) Вед. инженер (по качеству), Нач.ИВЦ	ВП «ММ»	СТП КП.01-УПР	Записи в Ф 9.1.1-02-01

Дополнительные комментарии к таблице 9

Поиск достоверных и оптимальных источников информации (п.1, 2); сбор информации (п.3); анализ информации на актуальность и применимость для деятельности ОНК (п.4); предоставление данных для ситуационного анализа; использование ЕБД при принятии решений по корректировке Видения, Миссии, Политики и Целей в области качества (п.7); анализ эффективности использования ЕБД, необходимость КД и ПД, действий по улучшению (п.8) организуется менеджерами по маркетингу, службой СМиМК №4 по направлениям коммуникаций (п.6.5).

а) коммуникация по полученной информации о деятельности производственных предприятий, использование ими инновационных технологий, технических и программных средств, организация и участие в семинарах по новым технологиям, инновациям, применяемым на производстве, коммуникация с предприятиями (международными и России) в части получения информации относительно новых технологий, применяемых на производстве для определения новых направлений обучения, выявления требуемых компетенций, коммуникация с предприятиями в части привлечения слушателей ЦДОУ по разработанному плану работы (Зав. ЦДОУ, Вед.инженер (по качеству), Зам. по УПР, председатели ПЦК и преподаватели СД)

б) участие в специализированных выставках поиск информации и контактов с поставщиками передовых инновационных технологий (Вед.инженер (по маркетингу))

в) информация о деятельности ВУЗов и СПУЗов, школ, информация о методических, педагогических и воспитательных инноваций, коммуникации с учебными заведениями по изучению положительного опыта в системе образования в мире и России, изучение педагогических инноваций и технологий обучения (Зам. по УР, Зам. по ВР, методисты)

г) информация о деятельности Правительства, Минобразования РБ, Рособнадзора РБ, иных контролирующих и надзорных организаций, связи с Рособразованием для выявления требований государства и общества к образовательным услугам, выявление тенденций модернизации системы образования России (директор)

д) информация об удовлетворенности требований внешних потребителей качеством образовательных услуг (Вед.инженер (по качеству))

е) информация о продукции и услугах сторонних организаций, предоставляемых ОНК (Гл.бухгалтер, Вед.экономист)

ж) информация об удовлетворенности внешних потребителей, обратная связь с предприятиями, поставщиками и разработчиками передовых технологий, результаты сертификационного аудита, аудита III стороны, проверок деятельности ОНК, надзорных организаций, результаты внешних аттестаций (Вед.инженер (по качеству), экономист)

з) информация о деятельности ОНК, об удовлетворенности внутренних потребителей, результативность процессов, необходимость корректирующих и предупреждающих действий, действий по улучшению по сведениям внутреннего аудита, результатам внутренней аттестации, информация о рынке абитуриентов, информация о распределении студентов на практику с рабочими местами и трудоустройство выпускников (Вед.инженер (по качеству), начальник СКО, Вед.инженер по маркетингу, Зам. по УПР, экономист)

Каждый сотрудник колледжа, которому стало известно о каких-либо инновациях, событиях, документах и т.д., влияющих на реализацию деятельности ОНК по вышеназванным направлениям, обязан сообщить об этом (предоставить в письменном виде) ПВРСК.

Таблица 10 - Процедура формирования СПл ОНК

Потоковая диаграмма	Шаг, действие	1) Ответственный 2) исполнитель	Кому передается информация	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
1	2	3	4	5	6
	Начало цикла				
	1. По результатам ситуационного анализа осуществляется анализ выполнения СПл реализации ПСР ОНК с учетом видения, миссии, политики и целей в области качества предшествующего года	1) ПВРСК 2) Вед. инженер (по качеству)	Директор	Отчет о ситуационном анализе Ф-01-УПР-02	Отчет о выполнении ПСР ОНК (Ф произвольная)
	2. Анализ и составление потребностей в ресурсах для реализации ПСР ОНК	1) Вед. инженер (по качеству), 2) ВП МП, ВП МТО, ВП ФМ ВП ОИ	ПВРСК	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП КП.09-ПОД, СТП КП.10-ПОД, СТП КП.11-ПОД, СТП КП.07-УПР, СТП ДП 01-У 9.1.1-02	Сводная таблица о потребностях в ресурсах Ф 01-УПР-03, Ф 01-УПР-06
	3. Маркетинговый анализ сводной таблицы потребности в ресурсах	1) ПВРСК 2) Вед. инженер (по маркетингу)	Вед. экономист	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП ДП 01-У 9.1.1-02	Сводная таблица о потребностях в ресурсах скорректированная маркетинговыми исследованиями Ф 01-УПР-06
	4. Финансовый анализ возможностей и необходимых ресурсов реализации плана ПСР	Вед. экономист	ПВРСК	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП КП.10-ПОД СТП КП.09-ПОД	Сводная таблица о потребностях в ресурсах скорректированная ведущим экономистом Ф 01-УПР-06
	5. Ежегодная корректировка СПл с учетом проектов стратегического развития всех процессов	1) ПВРСК 2) Рук. ПСР	Вед. экономист	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП КП.10-ПОД СТП КП.09-ПОД	Проект стратегического плана Ф 01-УПР-04
	6. Совет Колледжа, определение приоритетов реализации проектов стратегического развития ОНК по обеспечению ресурсами. СПл утвержден?	директор	ПВРСК	СТП КП.01-УПР Положения о КС и СК	Протокол (форма произв.) СПл Ф 01-УПР-04
	7. Доведение СПл до ВП, СП для исполнения	1) Вед. инженер (по качеству) 2) ВП	ВП (СП) Участникам процессов	СТП КП.01-УПР	Журнал регистрации (Ф 7.5.3-01-06)
Конец цикла.					

Дополнительные комментарии к таблице 10

СПл формируется на 5 лет и ежегодно корректируется. Стратегическое планирование определяется 5-летним циклом действия ФГОС СПО и необходимостью подтверждения права на ведение образовательной деятельности (аттестация, лицензирование, аккредитация) также через каждые 5 лет. Кроме того, возможна подготовка и открытие новых специальностей и направлений обучения, что также выходит за пределы одного года.

Таблица 11 - Процедура формирования ОПл ОНК

Потоковая диаграмма	Шаг, действие	1) Ответственный 2) исполни-тель	Кому пере- дается ин- формация	Документ, регла- ментирующий дей- ствие	Запись, подтвер- ждающая действие
1	2	3	4	5	6
	Начало цикла				
	1. Анализ выполнения ОПл предшествующего года на основе ситуационного анализа.	1) ПВРСК 2) Вед.инженер (по качеству)	Директор	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП ДП 01-У 9.1.1-02	Анализ результативности всех процессов (Ф 01-УПР-01), Сводная таблица потребностей в ресурсах Ф 01-УПР-06 (предыдущего периода)
	2. Анализ и составление сводной ведомости потребности в ресурсах для жизнедеятельности процессов на предстоящий год	1) Вед.инженер (по качеству), 2) ВП МП, ВП МТО, ВП ФМ, ВП ОИ	ПВРСК	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП КП.09-ПОД, СТП КП.10-ПОД, СТП КП.11-ПОД, СТП КП.07-УПР, СТП ДП 01-У 9.1.1-02	Сводная таблица потребностей в ресурсах Ф 01-УПР-06
	3. Маркетинговый анализ сводной таблицы потребности в ресурсах	1)ПВРСК 2) Вед. инженер (по маркетингу)	Вед. экономист	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП ДП 01-У 9.1.1-02	Сводная таблица потребностей в ресурсах скорректированная ПВРСК Ф 01-УПР-06
	4. Финансовый анализ возможностей реализации сводной ведомости	Вед. экономист	ПВРСК	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП КП.10-ПОД СТП КП.09-ПОД	Сводная таблица потребностей в ресурсах скорректированная вед. экономистом Ф 01-УПР-06
	5. Составление ежегодного ОПл на год с учетом ПСР ОНК	1)ПВРСК 2) Вед.инженер (по качеству)	Вед. экономист	СТП РК-4.4, СТП КП.01-УПР, СТП КП.10-ПОД СТП КП.09-ПОД	Проект ОПл Ф 01-УПР-05
	6. Совет Колледжа, определение приоритетов по обеспечению ресурсами. ОПл утвержден?	директор	ПВРСК	СТП КП.01-УПР Положения о КС и СК	Протокол (форма произв.) ОПл Ф 01-УПР-05
	7. Доведение ОПл владельцам процессов, структурным подразделениям для исполнения	Вед.инженер (по качеству)	ВП (СП) Участникам процессов	СТП КП.01-УПР	Журнал движения записей (Ф 7.5.3-01-07)
Конец цикла.					

Дополнительные пояснения к таблице 11

Заявки на обеспечение ресурсами каждого процесса составляются в 4-х экземплярах. Сдаются ВП «МТО», ВП «ФМ», ВП «ОИ», ОУП «МТО», которыми составляются сводные таблицы заявок по своему направлению. ВП «МТО», ВП «ФМ», ВП «ОИ», ОУП «МТО» подают свои сводные заявки в СМиМК для составления «Сводной таблицы потребностей в ресурсах стратегического и оперативного плана ОНК». Схема формирования СПл и ОПл ОНК представлена в СТП РК-4.4 (приложение Ж).

6.9 Измерение и мониторинг процесса

Измерение и мониторинг реализации СПл осуществляется раз в пять лет перед подтверждением права на ведение образовательной деятельности или с введением новых ФГОС СПО. Измерение и мониторинг реализации выполнения ОПл осуществляется проведением анализа и

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 15 Листов 45

оценки измерений и мониторингов каждого процесса в отдельности с целью выявления несоответствий, в том числе и процесса «Маркетинг Менеджмент». Выполняется в соответствии с СТП ДП 01-У 9.1.1-02.

6.9.1 Критерии результативности процесса

Настоящий процесс признается результативным в части его осуществления (управления) при достижении критериев, представленных в таблице 12.

Таблица 12 - Критерии результативности процесса

№	Критерии	Показатели	Единицы измерения	Установленная норма, допуск	Важность (балл)	Где измеряется (на входе процесса, при осуществлении или на выходе процесса)	Когда измеряется (указать шаг диаграммы, № таблицы)	Метод измерения
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.1	Маркетинг Результативность информационно-рекламной деятельности	1. Абитуриенты, подавшие заявления в колледж, узнавшие о колледже: а) профориентационной работы со школами; б) профориентационной работы с пром. предприятиями; в) из печатных изданий; г) на выставках; д) из Интернет; е) из информационных служб.	%	70 ± 3	8	На входе процесса ММ, на выходе процесса «Прием»	Шаг 1, табл.7	Анкетирование Ф 02-ОСН-10
1.2	Расширение сотрудничества с производственными организациями по формам и направлениям предоставления образовательных услуг.	1. Количество организаций сохраняющих сотрудничество: а) устроено студентов на практики с рабочими местами, б) устроено студентов на практики без рабочих мест, в) трудоустроено г) инвестиции (технические, программные, методические, финансовые), д) контрактная подготовка (ДО, ЗО, ЦДОУ) е) организация и участие в выстав-	Шт	Не менее 10 ± 1 (на ОНК)	10	На входе процесса, при осуществлении или на выходе процесса ММ	Шаг 1, табл.7	Отчет о функционировании процессов (ФМ, Трудоустройство, Организация и реализация процесса обучения) (Ф 9.1.1-02-01) Ситуационный анализ (Ф-01-УПР-02)

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 16 Листов 45

		ках и семинарах, ж) удовлетворенность предприятий совместным сотрудничеством (рекламации, отзывы, предложения).						
		2. Количество новых партнеров по сотрудничеству с ОНК	шт	10 ± 1 (на ОНК)	9	На входе, при осуществлении или на выходе процесса ММ	Шаг 1, табл.7	Ситуационный анализ. Ф-01-УПР-02
1.3	Расширение сотрудничества с поставщиками и разработчиками передовых технологий (совместное участие в выставках и семинарах в РФ, инвестиции в ОНК, совместное обучение, стажировки преподавателей.)	1. Количество постоянно сотрудничающих поставщиков и разработчиков передовых технологий	шт	5 ± 1 (на ОНК)	10	На входе, при осуществлении или на выходе процесса ММ	Шаг 1, табл.7	Ситуационный анализ. Ф-01-УПР-02
		2. Количество новых партнеров по сотрудничеству с ОНК	шт	2 ± 1 (на ОНК)	9	На входе, при осуществлении или на выходе процесса ММ	Шаг 1, табл.7	Ситуационный анализ. Ф-01-УПР-02
1.4	Информативность сайта и ЕБД	1. Удовлетворенность пользователей ЕБД;	%	75 ± 1	8	На выходе	Шаг 8, табл.5	Опрос сотрудников, РСР и т.д. Ф 01-УПР-08
		2. Достоверность информации ЕБД (количество выявленных случаев недостоверной информации)	Шт (случай)	10 ± 2	8	При осуществлении, на выходе	Шаг 4, табл.8	Учет количества выявленных случаев (Ф произв.)
		3. Актуальность информации размещенной на сайте	Шт (случай)	10 ± 2	8	При осуществлении, на выходе	Шаг 4, табл.8	Учет количества выявленных случаев (Ф произв.)
2	Менеджмент Результативность СМК ОНК	1. Результативность выполнения СПл. (P _{СПл})	%	80 ± 1	8	На выходе	Шаг 1, табл.7	Ситуационный анализ Ф-01-УПР-02
		2. Результативность выполнения ОПл. (P _{ОПл})	%	90 ± 1	10	На выходе	Шаг 1, табл.7	Ситуационный анализ. Ф-01-УПР-02
		3. Средняя удовлетворенность потребителей ОНК по всем процессам. (P _{уоу})	%	75 ± 1	9	При осуществлении, на выходе	Шаг 1, табл.7	Ситуационный анализ. Ф-01-УПР-02 Ф-08-УПР-02
		4. Результативность СМК ОНК (P _{пр ср} , P _{СМК})	%	75 ± 1 80 ± 1	10	На выходе	Шаг 1, табл.7	Ситуационный анализ. Ф-01-УПР-02

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия.	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг менеджмент	Лист 17 Листов 45

6.9.2 Измерение и мониторинг процесса

Достижение целей, реализуемых в процессах согласно критериям и показателям результативности процессов, также определяется обеспечением формирования СПл ОНК и его выполнением. Процент выполнения ПСР рассчитывается в каждом процессе и в целом по ОНК. Обеспечение формирования ОПл, его выполнение также анализируется в каждом процессе (в т.ч. собственно процесса «Маркетинг менеджмент»).

$$P_{СПл} = \frac{\sum_{i=1}^N P_{\text{выполненных проектов стратегического развития ОНК}}}{N} * 100\%$$

N – количество проектов стратегического развития, включенных в стратегический план ОНК и реализуемых в процессах СМК ОНК;

i – номер проекта стратегического развития.

$$P_{ОПл} = \frac{P_{\text{вып. сметы}} + P_{\text{вып. плана закупок}} + P_{\text{вып. плана рем. работ}} + P_{\text{вып. этапов ПСР}} + P_{КД} + P_{ПД}}{6}$$

$$P_{у оу} = \frac{\sum_{i=1}^N P_{\text{удовлетворенность в процессах}}}{N}$$

N – количество процессов СМК ОНК

$$\bar{P}_{\text{пр. ср}} = \frac{\sum_{i=1}^N P_i}{N}$$

N – количество процессов СМК ОНК

$$P_{СМК} = \frac{P_{СПл} + P_{ОПл} + P_{у оу} + \bar{P}_{\text{пр. ср}}}{4}$$

$P_{СПл}$ – результативность реализации оперативного плана ОНК;

$P_{ОПл}$ – результативность реализации стратегического плана ОНК;

$\bar{P}_{\text{пр. ср.}}$ – средняя результативность процессов ОНК;

$P_{у оу}$ – удовлетворенность образовательными услугами ОНК;

$P_{СМК}$ – результативность системы менеджмента качества ОНК.

6.9.3 Анализ данных мониторинга и измерений

Анализ данных мониторинга и измерений осуществляет СМиМК №4 в соответствии с СТП ДП 01-У 9.1.1-02. Производится анализ функционирования всех процессов (Ф 9.1.1-02-01) с заполнением сводной таблицы результативности процессов СМК ОНК (Ф 01-УПР-01) и составлением отчета о ситуационном анализе (Ф 01-УПР-02).

6.9.4 Несоответствующая продукция процесса ММ.

1. ЕБД – содержание недостоверной информации – более 15 случаев;
2. ЕБД – утеряны данные или недоступны для пользователя в течение 2 дней;
3. $P_{СПл}$ – выполнение менее 79%;
4. $P_{ОПл}$ – выполнение менее 89%;
5. Результативность СМК – ниже 72%;
6. Трудоустройство – менее 65%;
7. Отсутствие конкурса (недобор).

Управление несоответствующей продукцией осуществляется в соответствии с СТП ДП 01-У 8.7-03.

6.10 Улучшение процесса

Работа по улучшению процесса проводится ПВРСК совместно с ВП (РСП), в соответствии с СТП ДП 01-У 10.3-07.

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия.	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг менеджмент	Лист 18 Листов 45

Направления улучшения:

- увеличение источников информации;
- расширение географии сотрудничества;
- увеличение объемов сотрудничества (география, количество);
- повышение результативности мало результативных процессов (улучшение показателей результативности);
- совершенствование методов измерения и мониторинга процессов и использованием статистических (инженерных) методов контроля качества;
- совершенствование реализации процесса с изменением СТП КП.01-УПР и СТП ДП.

6.10.1 Планирование улучшения процесса осуществляется на основе СПл развития ОНК и ПСР (СТП ДП 01-У 10.3-07 – Развитие и улучшение процессов).

6.10.2 Корректирующие мероприятия по результатам анализа выявленных несоответствий осуществляются в соответствии с СТП ДП 01-У 10.2-04 – Корректирующие действия.

6.10.3 Предупреждающие действия осуществляются в соответствии с СТП ДП 01-У 6.1-05 – Действия по реагированию на риски и возможности.

6.11 Порядок предоставления Владелец процесса «Отчета о функционировании процесса»

Отчет о функционировании процесса предоставляется ВП в СМиМК №4 один раз в год. Форма отчета – согласно СТП.ДП 01-У 9.1.1-02 (Ф 9.1.1-02-01) и включается в сводный анализ результативности процессов СМК ОНК (Ф 01-УПР-01).

6.12 Удовлетворенность потребителя

Измерение удовлетворенности внешних и внутренних потребителей в процессе ММ осуществляется СМиМК №4 по результатам анкетирования (Ф 01-УПР-08, Ф 01-УПР-09, Ф 01-УПР-10) и при определении суммарной удовлетворенности образовательными услугами процессов ОНК.

7 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

7.1 Контрольные экземпляры СТП КП.01-УПР на бумажных носителях с подлинными подписями регистрируются и хранятся в СМиМК №4.

7.2 Документы, являющиеся выходами процесса СТП КП.01-ОСН хранятся в соответствии с Номенклатурой дел Колледжа, утвержденной директором.

8 ЗАПИСИ ПО КАЧЕСТВУ

8.1 Записи по качеству ведутся на основе СТП ДП 01-У 7.5.3-01 – Управление документированной информацией.

8.2 Записи по качеству СТП КП.01-УПР представлены в приложении А.

9 РАССЫЛКА

СТП КП.01-УПР направляется должностным лицам, РСП указанных в настоящей карте процесса п.6.8, участвующих в его осуществлении (приложение П).

10 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке карты процесса СТП.КП.01-УПР использовались следующие документы:

- СТП РК-4.4 – Руководство по качеству ГБПОУ ОНК
- СТП КП.02-ОСН – Прием
- СТП КП.03-ОСН – Планирование, проектирование и разработка обучения
- СТП КП.04-ОСН – Организация и реализация учебного процесса
- СТП КП.05-ОСН – Планирование, организация и реализация воспитательного процесса
- СТП КП.06-ОСН – Трудоустройство
- СТП КП.07-УПР – Менеджмент персонала

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия.	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг менеджмент	Лист 19 Листов 45

- СТП КП.08-УПР – Социальный менеджмент
- СТП КП.09-ПОД – Материально-техническое обеспечение
- СТП КП.10-ПОД – Финансовый менеджмент
- СТП КП.11-ПОД – Обеспечение инфраструктуры
- СТП ДП 01-У 7.5.3-01 – Управление документированной информацией
- СТП ДП 01-У 9.1.1-02 – Мониторинг и измерение процессов
- СТП ДП 01-У 8.7-03 – Управление несоответствующей продукцией
- СТП ДП 01-У 10.2-04 – Корректирующие действия
- СТП ДП 01-У 6.1-05 – Действия по реагированию на риски и возможности
- СТП ДП 01-У 9.2-06 – Внутренний аудит
- СТП ДП 01-У 10.3-07 – Развитие и улучшение процессов
- Положение о «Координационном Совете по качеству ГБПОУ ОНК».
- Положение о «Совете Колледжа».
- Положение о «Службе Маркетинга и Менеджмента Качества».

11 ПРИЛОЖЕНИЯ

При разработке СТП КП.01-ОСН. в приложения вынесены следующие материалы:

Приложение А - Записи по качеству.

Приложение Б - Форма - Сводная таблица результативности процессов СМК ОНК.

Приложение В - Форма - Отчет о ситуационном анализе.

Приложение Г - Форма - Заявка на обеспечение ресурсами СПл и ОПл процесса.

Приложение Д - Форма - Стратегический план

Приложение Е - Форма - Оперативный план.

Приложение Ж - Форма - Сводная таблица потребности в ресурсах СПл и ОПл ОНК.

Приложение З - Форма – Цели процесса.

Приложение И - Анкета «Удовлетворенность пользователей ЕБД».

Приложение К - Анкета «Взаимодействие ОНК и предприятия».

Приложение Л - Анкета «Удовлетворенность ВУЗа выпускниками колледжа».

Приложение М - Форма – План работы на год.

Приложение Н – Форма – Отчет о самообследовании Колледжа.

Приложение П - Список рассылки.

Приложение Р - Лист согласования.

Приложение С - Лист ознакомления.

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 20 Листов 45

Приложение А

Ф 7.5.3-01-03

ЗАПИСИ ПО КАЧЕСТВУ

№ п/п	Наименование	Форма	Ответственный за ведение записей	Куда направлено	Хранение контрольного экземпляра		
					место	срок	ответственный
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Сводная таблица результативности процессов СМК ОНК	Ф 01-УПР-01	Вед. инж. (по качеству)	Вед.инженер (по качеству)	СМиМК	5 лет	Вед. инженер (по качеству)
2	Отчет о ситуационном анализе. Наличие электронной базы данных (8.2.3, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.6, 8.4.2, 8.5.1, 9.3.1)	Ф 01-УПР-02	Вед.инженер (по качеству)	ПВРСК	СМиМК	5 лет	Вед. инженер (по качеству)
3	Заявка на обеспечение ресурсами СПл и ОПл процесса.	Ф 01-УПР-03	ВП	ВП ФМ, ВП МТО, ВП МП, ВП ОИ	СМиМК	5 лет	Вед. инженер (по качеству)
4	СПл	Ф 01-УПР-04	Вед.инженер (по качеству)	ПВРСК	СМиМК	5 лет	Вед. инженер (по качеству)
5	ОПл	Ф 01-УПР-05	Вед.инженер (по качеству), вед. экономист	Директору, ПВРСК	СМиМК	5 лет	Вед. инженер (по качеству)
6	Сводная таблица потребностей в ресурсах СПл и ОПл ОНК	Ф 01-УПР-06	Вед. инж. (по качеству)	Вед.инженер (по качеству)	СМиМК	5 лет	Вед. инженер (по качеству)
7	Цели процесса	Ф 01-УПР-07	ВП ММ	Вед.инженер (по качеству)	СМиМК	5 лет	Вед. инженер (по качеству)
8	Анкета «Удовлетворенность пользователей ЕБД»	Ф 01-УПР-08	Инженер (по качеству)	Вед. инженер (по качеству)	СМиМК	3 года	Инженер (по качеству)
9	Анкета «Взаимодействие ОНК и предприятия» (8.1)	Ф 01-УПР-09	Инженер (по качеству)	Вед. инженер (по качеству)	СМиМК	3 года	Инженер (по качеству)
10	Анкета «Удовлетворенность ВУЗа выпускниками колледжа»	Ф 01-УПР-10	Инженер (по качеству)	Вед. инженер (по качеству)	СМиМК	3 года	Инженер (по качеству)
11	План работ на год	Ф 01-УПР-11	Вед.инженер (по качеству)	ПВРСК	СМиМК	3 года	Вед. инженер (по качеству)
12	Отчет о самообследовании Колледжа	Ф 01-УПР-12	Ст.Методист	ПВРСК	МКаб	5 лет	Ст.Методист

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 21 Листов 45

Приложение Б

Ф 01-УПР-01

Сводная таблица результативности процессов СМК ОНК

№ пп	Название процесса (СП)	Результативность процесса	Показатель несоответствия (или нерезультативный показатель процесса)	Выполненные КД	Рекомендуемые ПД	Развитие и улучшение процесса (рекомендуемые ПСР)
1	2	3	4	5	6	7
1	Маркетинг менеджмент (СМиМК №4)					
2	Прием (СМиМК №4)					
3	Планирование, проектирование и разработка обучения (СФиРО №1)					
4	Организация и реализация учебного процесса (СФиРО №1, СОУПР №3)					
5	Планирование, организация и реализация воспитательного процесса (СОиРВ №2)					
6	Трудоустройство (СОУПР №3)					
7	Менеджмент персонала (СКО №6)					
8	Социальный менеджмент					
9	Материально-техническое обеспечение (СБУ №8, СХО №9)					
10	Финансовый менеджмент (СЭПО №7, СБУ №8)					
11	Обеспечение инфраструктуры (СХО №9)					

Составил: Вед.инженер (по качеству)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Октябрьский нефтяной колледж им. С. И. Кувыкина
Система менеджмента качества на основе
DIN EN ISO 9001:2015**

**Отчет о ситуационном анализе
за период 20__ - 20__ г.**

№ экз.	Составил – Вед.инженер (по качеству)		Согласовал - ПВРСК		Утвердил – предс. КС Директор ГБПОУ ОНК	
	Ф.И.О.	подпись	Ф.И.О.	подпись	Ф.И.О.	подпись
Дата						

Октябрьский, 20__

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия. Маркетинг менеджмент	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества		Лист 23 Листов 45

Введение

Цели ситуационного анализа. Определение направлений ситуационного анализа. Источники информации для ситуационного анализа. Методы проведения анализа. Информация в электронном виде размещенная в ЕБД с ранжированием доступа.

Раздел 1 Анализ функционирования СМК ОНК

Реализуется СМиМК №4.

1.1. Сводная таблица результативности процессов СМК ОНК (Ф 01-УПР-01):

- с учетом результативности каждого показателя;
- с определением несоответствующей продукции и рекомендаций по улучшению (КД, ПД, УД).

1.2. Отчет о проведении внутреннего аудита СМК ОНК (Ф 9.2-06-04).

1.3. Анализ выполнения ОПл за прошедший год.

1.4. Анализ выполнения СПл (реализуемых этапов ПСР).

1.5. Анализ удовлетворенности СМК ОНК.

1.6. Анализ устранения предписаний контролирующих органов, замечаний и претензий.

Анализ устранения замечаний внешнего аудита СМК ОНК.

1.7. Результативность СМК ОНК.

Раздел 2 Анализ деятельности производственных предприятий

Реализуется СМиМК №4.

Оценка деятельности предприятий по направлениям специальностей ОНК и формам предоставления образовательных услуг. Оценка осуществляется по результатам анкетирования (Ф 01-УПР-09)

Таблица 1 - Анализ инноваций используемых на предприятиях

Специальности ОНК (название и шифр)	Инновации: - технические, - программные, - организационно-технологические, - управленческие	Предприятия	Требования к обучению (компетенция)	Потребности в обучении персонала	Примечание
1	2	3	4	5	6

Примечание: рассматривается на примере не менее трех организаций (методика выборочной оценки).

Раздел 3 Анализ деятельности поставщиков и разработчиков передовых технологий

Реализуется СОУПР №3 (Зам по УПР).

Оценка деятельности поставщиков и разработчиков передовых технологий по направлениям специальностей ОНК и формам предоставления образовательных услуг.

Таблица 2 - Анализ инноваций уже поставляемых и используемых, а также предлагаемых в перспективе.

Специальности ОНК (название и шифр)	Инновации: - технические, - программные, - организационно-технологические, - управленческие	Поставщики и разработчики передовых технологий	Где применяется в РФ	Компетенции формируются у обучающихся при внедрении инновации в соответствии с требованиями потребителей	Применение в ОНК (возможность применения, реализованность в ОНК)
1	2	3	4	5	6

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия.	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг менеджмент	Лист 24 Листов 45

Примечание: рассматривается на примере не менее трех организаций (методика выборочной оценки).

Раздел 4 Анализ деятельности вышестоящих организаций

Реализуется Юрисконсультом СЭПО №7.

Анализ информации о решениях Правительства РФ и РБ регламентирующих образовательную и иную деятельность образовательных организаций и влияющих на предоставление образовательных услуг. Указывается, какие регламентирующие документы были приняты, и какие отменены.

Раздел 5 Анализ деятельности учебных заведений

Реализуется СФиРО №1 (Зам. по УР).

Оценка деятельности ВУЗов, СПУЗов, школ с которыми заключены договоры и ведется совместная деятельность по направлениям специальностей ОНК и формам предоставления образовательных услуг.

Таблица 3 - Анализ инновационных технологий обучения*.

* - составляется в произвольной форме

Примечание: рассматривается на примере не менее трех организаций (методика выборочной оценки).

Раздел 6 Анализ предоставления продукции и услуг сторонними организациями ОНК

Реализуется ВП МТО СБУ №8 и ФМ СЭПО №7.

Оценка деятельности организаций предоставляющих продукцию или оказывающих услуги ОНК.

Таблица 4 - Анализ предоставления продукции и услуг сторонними организациями ОНК.

Вид продукции или услуги	Организация, предоставляющая продукцию или услуги	Удовлетворенность внутренних потребителей	Действия	Выполнение плана закупок	Примечание
1	2	3	4	5	6

Раздел 7 SWOT - анализ – Анализ со стороны руководства

Проводится первичный стратегический анализ. Приводятся выводы.

Таблица 5 – SWOT - анализ.

ВОЗМОЖНОСТИ (внешнее окружение)	O	СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ (ОНК)	S
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	
...		...	
n_1		n_2	
УГРОЗЫ (внешнее окружение)	T	СЛАБЫЕ СТОРОНЫ (ОНК)	W
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	
...		...	
m_1		m_2	

Дополнительные пояснения:

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия.	СТП КП.01-УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг менеджмент	Лист 25 Листов 45

Выводы:

- 1) Корректировка видения, миссии, политики и целей в области качества.
- 2) Приоритеты, которые необходимо учесть при составлении стратегического и оперативного планов на следующий период:
 - включить в ОПл приоритетным выполнение КД и ПД по выявленным несоответствиям;
 - установить для ОПл перечень этапов ПСР на следующий год.
- 3) Уточнение требований к обучению:
 - формирование новых направлений обучения,
 - применение новых технологий обучения,
 - необходимости программного, методического, материально-технического обеспечения для предоставления образовательных услуг.

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР
Система менеджмента качества		лист 26 листов 45

Приложение Г

Ф 01-УПР-03

Заявка на обеспечение ресурсами стратегического и оперативного плана

процесса _____ СП _____

Мероприятие	Срок реализации	Ответственный Исполнитель	Ресурсы			
			МТО (Где приобрести, Цена)	ФМ (финансовые)	МП (кадровые)	Инфраструктура
1	2	3	4	5	6	7
I. ПСР реализуемый в процессе: 1. 2. 3.						
II. План работы СП реализующего процесс: 1. 2. 3.						

Примечание: Заявки по процессам составляются в 4-х экземплярах. Сдаются ВП «МТО», ВП «ФМ», ВП «ОИ», ВП «МТО», которыми составляются сводные таблицы заявок для удовлетворения этих потребностей при формировании стратегического и оперативного планов.

ВП (должность)
ОУП (должность)

Ф.И.О.
Ф.И.О.

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 27 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение Д

Ф 01-УПР-04

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Октябрьский нефтяной колледж им. С. И. Кувыкина
Система менеджмента качества на основе
DIN EN ISO 9001:2015**

**Стратегический план ОНК
на период 20__ - 20__ г.**

№ экз.	Составил – Вед.инженер (по качеству) (Ф.И.О. подпись)	Согласовано КС и СК	Утвердил - Директор ГБПОУ ОНК (Ф.И.О. подпись)
		№__ протокола от «__»_____20__ г	
Дата		№__ протокола от «__»_____20__ г	

Октябрьский, 20__

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 28 листов 45
Система менеджмента качества		

Введение

Стратегический план составляется для достижения видения, миссии, политики и целей в области качества, на основе проведения ситуационного анализа (Ф 01-УПР-02). В соответствии с реализацией центрального управляющего процесса «Маркетинг менеджмент» СПл ОНК состоит из проектов стратегического развития (ПСР), признанных приоритетными высшим руководством, Советом Колледжа и Координационным Советом ОНК. Описание проектов является неотъемлемой частью СПл. ПСР стратегического плана реализуются поэтапно. Этапы ПСР включаются в ежегодный оперативный план ОНК. Стратегический план составляется не менее чем на 5 лет.

Раздел 1 Стратегический план ОНК

Стратегический план формируется и корректируется на основе ежегодного отчета о ситуационном анализе (Ф 01-УПР-02)

Таблица 1 – Содержание стратегического плана

№№ п/п	Проекты стратегического развития ОНК	Название процессов (СП)	Срок реализации	Руководитель проекта	Стоимость проекта	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Раздел 2 Проекты стратегического развития ОНК

ПСР формируются ВП по Ф 01-У 10.3-07-01

Заключение

Выполнение СПл и достижение целей определяется в ходе формирования ежегодного отчета о ситуационном анализе (Ф 01-УПР-02, Раздел 1, 7), а также при анализе отчетов реализации ПСР (Ф 01-У 10.3-07-01).

Приложения

- Лист рассылки
- Лист ознакомления
- Лист согласования

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 29 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение Е

Ф 01-УПР-05

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Октябрьский нефтяной колледж им. С. И. Кувыкина
Система менеджмента качества на основе
DIN EN ISO 9001:2015**

**Оперативный план ОНК
на период 20__ - 20__ г.**

№ экз.	Составил – Вед.инженер (по качеству) (Ф.И.О. подпись)	Согласовано КС и СК	Утвердил - Директор ГБПОУ ОНК (Ф.И.О. подпись)
		№__ протокола от «__» _____ 20__ г	
Дата		№__ протокола от «__» _____ 20__ г	

Октябрьский, 20__

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 30 листов 45
Система менеджмента качества		

Введение

Цели: Обеспечение функционирования ОНК и реализация процессов для достижения целей в области качества СМК ОНК в предстоящем году. Выполнение мероприятий по развитию ОНК в соответствии со СПл путем реализации этапов ПСР. В реализации ОПл участвуют все процессы и СП ОНК. ОПл составляется на 1 год.

Задачи: Выполнение запланированных мероприятий ОПл.

Раздел 1 Оперативный план ОНК

Оперативный план формируется на основе ежегодного отчета о ситуационном анализе Ф 01-УПР-02 за предыдущий период.

Таблица 1 – Содержание оперативного плана ОНК на год

№№ пп	Планируемые мероприятия	Документ (запись)	1)Ответственный 2)Исполнитель	Срок реализации	Примечание
1	2	3	4	5	6
1	Обеспечение финансирования ОНК и реализация процессов СМК ОНК (формирование и реализация плана финансово-хозяйственной деятельности на год)	План финансово-хозяйственной деятельности (Ф 10-ПОД-01)	1) Директор 2) ВП (РСП)	В течение года	В ПФХД должен быть заложен резерв на устранение возможных несоответствий и поддержание СМК в актуальном состоянии.
2	Развитие (улучшение) СМК ОНК				
2.1	Выполнение КД и ПД, выявленных при ситуационном анализе	Ситуационный анализ (Ф 01-УПР-02). Анализ со стороны руководства.	1) Директор 2) ВП (РСП)	В течение года	
2.2	Выполнение этапов проектов стратегического развития	Стратегический план с приложенными проектами стратегического развития.	1) Директор 2) ВП (РСП) 3) Руководители проектов	В течение года, сроки согласно ПСР	Осуществляется за счет внутренних и внешних ресурсов.
2.3	Выполнение плана закупок	План закупок. (Ф 09-ПОД-02)	1) Директор 2) ВП ФМ 3) Гл. бух.	В течение года	
2.4	Выполнение плана ремонтных работ.	План ремонтных работ.	1) ВП МТО 2) ВП ОИ 3) ВП ФМ	В течение года	

Раздел 2 Приложения к оперативному плану

Приложения к ОПл являются неотъемлемой его частью.

В приложения включены следующие материалы:

Приложение А – План финансово-хозяйственной деятельности.

Приложение Б - План закупок.

Приложение В - План ремонтных работ.

Приложение Г – Перечень реализуемых мероприятий этапов ПСР СПл.

Приложение Д – Перечень КД и ПД по результатам выполнения ОПл прошлого года (Анализ со стороны руководства).

Заключение Отчет о выполнении ОПл ОНК

Выполнение ОПл и достижение целей определяется в ходе формирования отчета о ситуационном анализе за прошедший год (Ф 01-УПР-02, Раздел 1, 6, 7).

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 31 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение Ж

Ф 01-УПР-06

**Сводная таблица потребностей в ресурсах
стратегического и оперативного плана ОНК на _____ год**

Процесс	Ресурсы				
	МП (финансовые затраты на кадро- вые ресурсы)	МТО (стои- мость заявлен- ного ресурса)	ОИ (стоимость заявленного ресурса)	ФМ (стоимость заявленного ресурса)	Итого
1	2	3	4	5	6
1. Маркетинг- Менеджмент					
2. Прием					
3. Планирование, проектирование и разработка обучения					
4. Организация и реал- изация учебного процесса					
5. Планирование ор- ганизация и реализация воспита- тельного процесса					
6. Трудоустройство					
7. Менеджмент персонала					
8. Социальный менеджмент					
9. Материально- техническое обеспе- чение					
10. Финансовый менеджмент					
Обеспечение инфраструктуры					
Всего					

Примечание: Составляется на основании Сводной ведомости потребности в ресурсах Ф 07-УПР-08, Ф 09-ПОД-04, Ф 10-ПОД-05, Ф11-ПОД-03

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 32 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение 3

Ф 01-УПР-07

СОГЛАСОВАНО
ПВРСК

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБПОУ ОНК

от «__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

Цели на 20__ г.

Процесс _____

СП _____

Плановые цели по достижению результативности процесса.

1. Реализация планов работы СП на 20__ год на _____%
2. Достижение результативности показателей по критериям:

№	Критерии	Показатели	Единицы измерения	Установленная норма, допуск
1	2	3	4	5
1.				
2.				
3.				

Цели по улучшению процесса.

- 1.
- 2.
- 3.

Владелец процесса _____

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 33 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение И

Ф 01-УПР-08

Анкета

Удовлетворенность пользователей Единой Базой Данных.

ГБПОУ ОНК внедрил и реализует систему менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта DIN EN ISO 9001:2015, Просим Вас заполнить анкету для улучшения нашей деятельности.

Цель анкетирования: оценить удовлетворенность пользователей ЕБД.

Степень важности для Вас данной характеристики					Характеристики (показатели). (в соответствии с целями)	Степень Вашей удовлетворенности				
						1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1. Достоверность информации (выявлялись ли случаи недостоверной информации?)					
					2. Доступность ЕБД					
					3. Удобство работы с ЕБД.					
					4. Частота обращения к ЕБД.					
					5. Успешность использования информации ЕБД.					
					6. Как вы оцениваете свое участие в процессах СМК ОНК					
					7. Как вы удовлетворены реализацией процессов:					
					- СТП КП.01-УПР - Маркетинг менеджмент					
					- СТП КП.02-ОСН – Прием					
					- СТП КП.03-ОСН – Планирование, проектирование и разработка обучения					
					- СТП КП.04-ОСН – Организация и реализация учебного процесса					
					- СТП КП.05-ОСН – Планирование, организация и реализация воспитательного процесса					
					- СТП КП.06-ОСН – Трудоустройство					
					- СТП КП.07-УПР – Менеджмент персонала					
					- СТП КП.08-УПР – Социальный менеджмент					
					- СТП КП.09-ПОД – Материально-техническое обеспечение					
					- СТП КП.10-ПОД – Финансовый менеджмент					
					- СТП КП.11-ПОД – Обеспечение инфраструктуры					
					8. Улучшается ли деятельность ОНК?					

Положительные отзывы _____

Предложения и рекомендации по улучшению _____

Должность _____
 Ф.И.О. _____
 Контактный телефон _____
 Дата заполнения _____ Подпись _____

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 34 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение К

Ф 01-УПР-09

РУКОВОДИТЕЛЮ ПРЕДПРИЯТИЯ!

Просим Вас заполнить нашу анкету.

Анкета

Взаимодействие ОНК и предприятия

наименование промышленного предприятия

Октябрьский нефтяной колледж им. С.И.Кувыкина внедрил и реализует систему менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта DIN EN ISO 9001:2015, Просим Вас заполнить анкету для улучшения нашей деятельности.

Цель анкетирования: 1) Изучение удовлетворенности производственного предприятия по формам и направлениям предоставления образовательных услуг ОНК. 2) Изучение требований предприятий к формированию в процессе обучения социально-профессиональной компетенции обучающихся.

Степень важности для Вас данной характеристики	Характеристики (показатели).					Степень Вашей удовлетворенности				
						1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
					Удовлетворенность					
					1. Теоретическими знаниями молодых специалистов, обучившихся в ОНК.					
					2. Практическими навыками молодых специалистов, обучившихся в ОНК.					
					3. Движение по службе обучившихся в ОНК (карьерный рост).					
					4. Случаи нарушения трудового распорядка, ТБ, законодательства РФ на Вашем предприятии, обучившимися в ОНК.					

Требования к социально-профессиональной компетенции Вашего предприятия:

1) Инновации, используемые на Вашем предприятии (технические, программные, организационно-технологические, управленческие). Укажите наименование, разработчиков, поставщиков

2) Конкретно какие знания и навыки необходимо формировать и по какой специальности

Положительные отзывы о специалистах, обучившихся в ОНК.

Предложения и рекомендации по улучшению

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия	СТП КП.01–УПР
Система менеджмента качества	Маркетинг Менеджмент	лист 35 листов 45

Кто из специалистов, обучившихся в ОНК. Работает на Вашем предприятии (*список прилагается к анкете*):

1. Ф.И.О.
2. Год выпуска.
3. Фрм обучения (дневная, заочная, курсы повышения квалификации)
4. Специальность.
5. С какого года работает на предприятии.
6. Должность.
7. Отзывы о его деятельности.

Должность _____

Ф.И.О. _____

Дата заполнения _____ Подпись _____

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Анкету можно заполнить на сайте ОНК (www.onk-rb.ru)

Или прислать по электронной почте, факсом

Тел/факс: (34767) 4-05-87

Примечание.

К заполнению анкеты может быть привлечено необходимое количество специалистов различных подразделений Вашего предприятия.

ШКАЛА ВАЖНОСТИ	
5 баллов	- Чрезвычайно важно
4 балла	- Важно
3 балла	- Частично важно
2 балла	- Не важно
1 балл	- Абсолютно не важно

ШКАЛА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ	
5 баллов	- Совершенно удовлетворен
4 балла	- Удовлетворен
3 балла	- Частично удовлетворен
2 балла	- Не удовлетворен
1 балл	- Совершенно неудовлетворен

Приложение Л

Ф 01-УПР-10

Анкета

"Удовлетворенность ВУЗа выпускниками колледжа"

Октябрьский нефтяной колледж им. С.И.Кувыкина внедрил и реализует систему менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015, Просим Вас заполнить анкету для улучшения нашей деятельности.

Цель анкетирования: повышение уровня подготовки выпускников соответствующих требованиям вашего ВУЗа.

Степень важности для Вас данной характеристики					Характеристики	Степень Вашей удовлетворенности				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. Удовлетворенность уровнем подготовки выпускников					
					- теоретическими знаниями					
					- практическими навыками					
					2. Применение профессиональных знаний и навыков выпускниками					
					3. Уровень подготовки выпускников по сравнению с другими ССУЗами					
					4. Текущая успеваемость					
					5. Участие в научной деятельности ВУЗа					

Положительные отзывы

Предложения и рекомендации по улучшению (дисциплины, темы на которые нужно обратить внимания при их изучении в колледже)

Должность _____

Ф.И.О. _____

Дата заполнения _____ Подпись _____

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ШКАЛА ВАЖНОСТИ	
5 баллов	- Чрезвычайно важно
4 балла	- Важно
3 балла	- Частично важно
2 балла	- Не важно
1 балл	- Абсолютно не важно

ШКАЛА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ	
5 баллов	- Совершенно удовлетворен
4 балла	- Удовлетворен
3 балла	- Частично удовлетворен
2 балла	- Не удовлетворен
1 балл	- Совершенно неудовлетворен

Анкета предоставляется в СМиМК

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01-УПР лист 37 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение М

Ф 01-УПР-11

СОГЛАСОВАНО
ПВРСК

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБПОУ ОНК

от «__» _____ 20__ г

«__» _____ 20__ г

План работы на 20__ г.

СП (служба) _____

Процесс _____

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки выполнения	1) Ответственный 2) Исполнитель	Важность	Документ, подтверждающий выполнение	% исполнения
1	2	3	4	5	6	7

Дополнительные пояснения:

ВП формирует проект мероприятий и заявку на обеспечение ресурсами (Ф 01-УПР-03).

Утвержденные мероприятия (обеспеченные ресурсами) по заявке, включаются в рабочий план процесса.

СОСТАВИЛИ

ВП (РСП) _____

ОУП _____

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 38 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение Н

Ф 01-УПР 12

**Государственное бюджетное образовательное учреждение
среднего профессионального образования
«Октябрьский нефтяной колледж имени С.И. Кувыкина»**

**Система менеджмента качества на основе
DIN EN ISO 9001:2015**

**Отчет о самообследовании
ГБПОУ ОНК
за период _____ г.г.**

№ экз.	Разработали		Проверил - ПВРСК		Утвердил – предс. КС Директор ГБПОУ ОНК	
	Ф.И.О.	подпись	Ф.И.О.	подпись	Ф.И.О.	подпись
Дата						

Октябрьский, 20__

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 40 листов 45
Система менеджмента качества		

5.2. Сведения о результатах промежуточной аттестации обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена за 1-й семестр 20__-20__ уч.года

Перечень учебных дисциплин, профессиональных модулей, междисциплинарных курсов по учебному плану, подлежащих промежуточной аттестации	Общая успеваемость (% без «2»)	Качественная успеваемость (% на «4» и «5»)
1		
Специальность		
1 курс		
Среднее значение по курсу		
2 курс		
Среднее значение по курсу		
3 курс		
Среднее значение по курсу		
4 курс		
Среднее значение по курсу		

5.3. Итоги контрольных срезов знаний студентов при самообследовании по специальностям/профессиям за 20__-20__ уч.г. 2-семестр

Специальность	Количество проведенных срезов	Средний балл	Общая успеваемость (% без «2»)	Качественная успеваемость (% на «4» и «5»)	Средний процент верных ответов	Низкий – не достигли базового уровня (% обучающихся, набравших 60% правильных ответов)	базового уровня (% обучающихся, набравших от 60% до 74 % процентов правильных ответов)	Высокий – достигли повышенного уровня (% обучающихся, набравших от 75 до 100% правильных ответов)
Среднее								

Итоги контрольных срезов знаний студентов при самообследовании по специальностям/профессиям за 20__-20__ уч.г. 1-семестр

Специальность	Количество проведенных срезов	Средний балл	Общая успеваемость (% без «2»)	Качественная успеваемость (% на «4» и «5»)	Средний процент верных ответов	Низкий – не достигли базового уровня (% обучающихся, набравших 60% правильных ответов)	Средний – достигли базового уровня (% обучающихся, набравших от 60% до 74 % процентов правильных ответов)	Высокий – достигли повышенного уровня (% обучающихся, набравших от 75 до 100% правильных ответов)
Среднее								

5.4. Трудоустройство выпускников:

Год	Количество выпускников	Количество трудоустроенных		Призваны в армию	Продолжили обучение
		ОНК	Самостоятельное трудоустройство		

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 41 листов 45
Система менеджмента качества		

5.5. Итоги приёма на 20__/20__ учебный год:

Прием без добора(11кл) По специальностям СПО	Кол-во чел.
на базе основного общего	
на базе среднего (полного) общего образования	
группы без получения среднего (полного) общего образования	
ВСЕГО	

По профессиям СПО	Кол-во чел.
на базе основного общего	
на базе среднего (полного) общего образования	
группы без получения среднего (полного) общего образования	
ВСЕГО	

5.6. Результаты участия в олимпиадах и конкурсах

Результаты выступления обучающихся на олимпиадах различного уровня									
Учеб- ный год	Республиканские			Всероссийские			Международные		
	Предмет, профес- сия	Количес- тво участ- ников	Резуль- тат, место	Предмет, профес- сия	количес- тво участ- ников	Резуль- тат, ме- сто	Пред- мет	количес- тво участ- ников	Резуль- тат, ме- сто

6. Кадровый состав:

Информация о составе преподавателей

Всего работников, чел. Кол-во штатных преподавателей, чел.	Из них:												Совместители	мастера про- изводственно- го обучения				
	имеют высшее об- разование		стаж рабо- ты до 5 лет		стаж рабо- ты от 5 до 10 лет		пенсионно- го возраста		с первой и высшей ка- тегорией		без категории				кандидаты наук			
	чел	% от ст.	чел	% от ст.	чел	% от ст.	чел	% от ст.	чел	% от ст.	чел	% от ст.			чел	% от ст.		

Курсы повышения квалификации прошли:

Стажировки преподавателей на профильных предприятиях:

Прошли аттестацию

7. Учебно-методические материалы, разработанные преподавателями в соответствии с требованиями ФГОС СПО

8. Информация о состоянии материально-технической базы колледжа

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 42 листов 45
Система менеджмента качества		

8.1. Обеспеченность библиотечными ресурсами Книгообеспеченность библиотеки ОНК:

№ п/п	Цикл дисциплин	Кол-во учебников, экз.	Кол-во студентов	Обеспеченность на 1 студента
1	ОД. Общеобразовательные дисциплины			
2	ОГСЭ. Общие гуманитарные и социально-экономические			
3	ЕН. Естественнаучные			
4	ОПД. Общепрофессиональные			
5	СД. Специальные			
6	Итого:			
Критерий: «Обеспеченность обучающихся учебной литературой за счет библиотечного фонда из расчета на 1 обучающегося не менее 1 учебного печатного и/или электронного издания по каждой дисциплине				
В учебном процессе используются Электронные библиотечные ресурсы				

8.2. Информационно-технические условия реализации образовательных программ

Количество компьютерных классов	
Наличие локальной сети в компьютерных классах/ОУ	
Количество компьютеров, применяемых в учебном процессе	
Количество ЭВМ на 100 обучающихся очной формы	
Количество компьютеров, применяемых в учебном процессе, с выходом в сеть Интернет	
Количество мультимедийных проекторов	
Количество интерактивных досок	
Доля учителей, применяющих ИКТ в учебном процессе (%)	
Количество компьютеров, применяемых в управлении ОУ	
Возможность пользования сетью Интернет педагогическими работниками (да/нет)	

8.3. Обеспеченность программными продуктами

Цикл/ спец.	Наименование дисциплины / профессионального модуля	Лицензионное программное обеспечение, применяемое в учебном процессе	Количество
1	2	3	4

Выводы:

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ:

ГБПОУ ОНК	Стандарт предприятия Маркетинг Менеджмент	СТП КП.01–УПР лист 43 листов 45
Система менеджмента качества		

Приложение Н

Ф 7.5.3-01-09

ЛИСТ РАССЫЛКИ

Наименование структурного подразделения (службы или отдела)	Обозначение подразделения	ФИО, должность получателя	Кол-во экз.
1	2	3	4
1. Директор		Халиков Р.В. (ВП «ММ» и «Прием»)	1
2. Служба Маркетинга и Менеджмента качества	СМиМК №4	Пятибратова Н.К. Вед. инженер по качеству	1
3. Служба формирования и реализации процесса обучения	СФиРО №1	Хайдарова Т.Н. Зам. по УР, (ВП «ППиРО» и «ОРУП»)	1
4. Служба организации и реализации процесса воспитания	СОиРВ №2	Масенкина Н.А. Зам. по ВР (ВП «ПОиРВП»)	1
5. Служба обеспечения учебно-производственной работы и содействия трудоустройству	СОУПР №3	Хайретдинов Д.Р. Зам по УПР (ВП «Трудоустройство»)	1
6. Служба Маркетинга и Менеджмента качества	СМиМК №4	Сираева Р.М. Вед. инженер по маркетингу (ОУП «Прием»)	1
7. Служба кадрового обеспечения.	СКО №6	Сафиуллина Л.Ш. Нач. ОК (ВП «МП»)	1
8. Служба экономического и правового обеспечения	СЭПО №7	Фахрутдинова А.Ш. Ведущий экономист (ВП «ФМ»)	1
9. Служба бухгалтерского учета	СБУ №8	Галимуллина Л.И. Главный бухгалтер (ВП «МТО»)	1
10. Служба хозяйственного обеспечения	СХО №9	Ибатуллин Р.Н. Нач. АХЧ (ВП «ОИ»)	1
11. Служба экономического и правового обеспечения	СЭПО №7	Кулагина Л.В. Экономист (ВП «СоцМ»)	1
12. Центр дополнительных образовательных услуг	ЦДОУ №1.6	Закирова Л.Р. Зав.ЦДОУ (ОУП «ОРУП»)	1
13. Информационно-вычислительный центр	ИВЦ №5	Лутфуллина Т.Г. Нач. ИВЦ	1

Приложение Л

Ф 7.5.3.01-11

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Заполняется, как результат ознакомления ответственных исполнителей с требованиями данного документа.

№ п/п	1) Ответственные (должность) 2) Исполнители (должность) (Организационная единица)	Фамилия И.О.	Дата	Подпись
1	2	3	4	5
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				