



**СВЕРЖДАЮ**

Ректор Университета ИТМО

В. Н. Васильев

2021 г.

## Альбом процессов СМК Университета ИТМО

**РАЗРАБОТАЛ**

Директор ЦКОУП

К. О. Тишкина

«де» сентября 2021 г.

# МОДЕЛЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

## Управляющие процессы

1.1 Менеджмент СМК  
(Стратегическое планирование и  
финансирование развития СМК  
ОД)

1.2 Анализ СМК ОД со  
стороны руководства

1.3 Внутренний аудит СМК ОД

## Основные (операционные) процессы

2.1 Маркетинг  
образовательной  
деятельности

2.2 Разработка и  
обновление основных  
образовательных  
программ среднего  
профессионального и  
высшего образования

2.3 Реализация основных  
образовательных  
программ среднего  
профессионального и  
высшего образования

Потребителя  
Ожидания  
заинтересованных  
сторон

Удовлетворенность  
Потребителя

3.1 Управление  
персоналом

3.2 Управление  
закупками

3.3 Управление  
инфраструктурой

3.4 Научно-  
исследовательская  
деятельность  
обучающихся

3.5 Внеучебная  
деятельность

## Обеспечивающие процессы

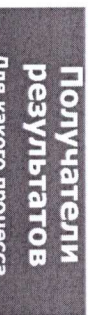
Вер. 1.4 от 09.07.2020



|                                                                                   |  |                                                                                                                              |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Процесс / Process                                                                 |  | 1.1 Менеджмент СМК (Стратегическое планирование и финансирование развития СМК ОД)                                            |  | <div></div><br>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО                      |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                                                      |  | Требования/Requirements<br>пп. 4.1, 4.2, 4.3, 5, 6, 7, 8, 9, 10                                                              |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Владелец процесса /<br>Process Owner                                              |  | Первый проректор                                                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| <div>Источники входов</div> <div>Из какого процесса</div>                         |  | <div>Входы</div>                                                                                                             |  |                                                                                                                                           |  | <div>Выходы</div>                                                                                                       |  | <div>Получатели результатов</div> <div>Для какого процесса</div>            |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| 1.2 Анализ со стороны руководства                                                 |  | Решения и действия, относящиеся к возможностям для улучшения                                                                 |  |                                                                                                                                           |  | Информация о потребности в ресурсах                                                                                     |  | 3.2 Управление закупками                                                    |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| 1.3 Внутренний аудит СМК ОД                                                       |  | Информация о несоответствиях и возможностях для улучшения                                                                    |  | Обеспечение результативного и эффективного функционирования СМК<br>Университета ИТМО                                                      |  | Информация о потребности в ресурсах                                                                                     |  | 1.2 Анализ со стороны руководства                                           |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| 2.1 Маркетинг образовательной деятельности                                        |  | Информация о внешних изменениях которые могут повлиять на СМК; Информация о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон |  |                                                                                                                                           |  | Решения и действия, относящиеся к возможностям для улучшения                                                            |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| 2.2 Разработка и обновление основных образовательных программ высшего образования |  | Информация об изменении требований к предоставляемым услугам                                                                 |  |                                                                                                                                           |  | Решения касаются рисков процессов, несоответствий, претензий                                                            |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Все процессы                                                                      |  | Информация о результативности и эффективности функционирования процессов СМК                                                 |  |                                                                                                                                           |  | Все процессы                                                                                                            |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Все процессы                                                                      |  | Информация о результативности и эффективности мероприятий по менеджменту рисков; Обновленные рисковые сценарии               |  |                                                                                                                                           |  | Все процессы                                                                                                            |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Все процессы                                                                      |  | Информация о достаточности ресурсов для результативного и эффективного функционирования СМК                                  |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Все процессы                                                                      |  | Информация о претензиях потребителей                                                                                         |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Все процессы                                                                      |  | Информация о возможностях для улучшения                                                                                      |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Все процессы                                                                      |  | Информация о возникших несоответствиях                                                                                       |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Показатели (KPIs)                                                                 |  |                                                                                                                              |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Регламентирующие документы                                                        |  | 1. Положение о СМК ОД Университета ИТМО                                                                                      |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  | 2. Уровень соответствия СМК требованиям ISO 9001 (количество выявленных несоответствий в ходе аудитов/общее количество несоответствий), % |  | 3. Уровень актуализации нормативной документации по бизнес-процессам (количество актуализированных/общее количество), % |  |
|                                                                                   |  | 2. Уровень актуализации нормативной документации по бизнес-процессам (количество актуализированных/общее количество), %      |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
| Регламентирующие документы                                                        |  | 1. Положение о СМК ОД Университета ИТМО                                                                                      |  | 2. Уровень соответствия СМК требованиям ISO 9001 (количество выявленных несоответствий в ходе аудитов/общее количество несоответствий), % |  | 3. Уровень актуализации нормативной документации по бизнес-процессам (количество актуализированных/общее количество), % |  | 4. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
|                                                                                   |  | 2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями                                                                 |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
|                                                                                   |  | 3. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями                                                                    |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
|                                                                                   |  | 4. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией                                                              |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
|                                                                                   |  | 5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией                                                              |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |
|                                                                                   |  | 6. Положения подразделений и должностиные инструкции персонала, участвующие в процессе                                       |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |                                                                             |  |                                                                                                                                           |  |                                                                                                                         |  |

|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                              |  |
|-----------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Процесс / Process                                         |  | 1.2. Анализ СМК ОД со стороны руководства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <div></div> <div>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО</div> |  |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                              |  | Требования/Requirements<br>пп. 9.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                              |  |
| Владелец процесса /<br>Process Owner                      |  | Первый проректор                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                              |  |
| <div>Источники входов</div> <div>Из какого процесса</div> |  | <div>Входы</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <div>Выходы</div>                                                                                                            |  |
| 1.1 Менеджмент СМК ОД                                     |  | Информация об изменениях во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Решения и действия, относящиеся к возможностям для улучшения                                                                 |  |
| 1.1 Менеджмент СМК ОД                                     |  | Информация о возможностях для улучшения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                              |  |
| 1.1 Менеджмент СМК ОД                                     |  | Информация о достижении целей по качеству                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                              |  |
| 1.1 Менеджмент СМК ОД                                     |  | Информация о результатах аудитов (внешних и внутренних)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                              |  |
| 1.3 Внутренний аудит СМК ОД                               |  | Результаты предыдущих анализов со стороны руководства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Решения и действия, относящиеся касающиеся изменений СМК                                                                     |  |
| 1.2 Анализ со стороны руководства                         |  | <div>Процесс</div> <div>Анализ со стороны Руководства:<br/>- Оценка достижения целей;<br/>- Оценка результативности и эффективности бизнес-процессов;<br/>- Принятие решений, направленных на совершенствование СМК.</div>                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Решения и действия, касающиеся потребности в ресурсах                                                                        |  |
| Все процессы СМК                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Обеспечивающие процессы                                                                                                      |  |
| Все процессы СМК                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                              |  |
| Обеспечивающие процессы                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                              |  |
| Все процессы СМК                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                              |  |
| Все процессы СМК                                          |  | Информация о достаточности ресурсов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                              |  |
|                                                           |  | Результаты действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                              |  |
|                                                           |  | Информация о результатах деятельности и результативности СМК касательно удовлетворённости потребителя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                              |  |
|                                                           |  | <div>Результативность:</div> <div>1. Результативность решений по улучшению за предыдущий период, % (общее количество решений/количество решений, которые принесли запланированный результат)</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                              |  |
| <div>Показатели (KPIs)</div>                              |  | <div>Эффективность:</div> <div>1. Затраты на развитие и поддержание СМК (плановые затраты/фактические), %</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                              |  |
| <div>Регламентирующие документы</div>                     |  | <div>1. ДП - СМК - 02 - 010 Анализ СМК ОД со стороны руководства</div> <div>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями</div> <div>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов</div> <div>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями</div> <div>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией</div> <div>6. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе</div> |  |                                                                                                                              |  |



|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Процесс / Process                                | 1.3 Внутренний аудит СМК ОД                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <br>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО                                                                                                         |                                                                                       |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                     | Требования/Requirements<br>пп. 9.2.1; 9.2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |
| Владелец процесса /<br>Process Owner             | Первый проректор                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |
| Источники<br>входов<br><i>Из какого процесса</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                              |  |
| 4.3 Внутренние аудиты СМК, процессов, продукта   | Результаты предыдущих аудитов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Планирование и подготовка аудита;</li> <li>- Проведение аудита;</li> <li>- Помощь в разработке корректирующих действий;</li> <li>- Помощь в реализации корректирующих мероприятий;</li> <li>- Оценка результативности корректирующих действий.</li> </ul> | Достоверная оценка процесса, в установленные сроки, на предмет возможности производить продукцию в соответствии с требованиями потребителя, законодательными требованиями и требованиями международных стандартов | Все процессы                                                                          |
| 1.2 Анализ со стороны руководства                | Отчет по анализу со стороны руководства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Предложения по усовершенствованию СМК                                                                                                                                                                             | Все процессы                                                                          |
| Показатели (KPIs)                                | <b>Результативность:</b><br>1. Выполнение графика внутренних аудитов (количество выполненных/количество запланированных), %<br>2. Соблюдение сроков подготовки отчета по аудиту                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |
| Регламентирующие документы                       | 1. ДП - СМК - 02 - 002 Внутренние аудиты СМК<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |

|                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                                                                                              |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Процесс / Process                                             |  | 2.1 Маркетинг образовательной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    | <div></div> <div>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО</div> |                                                                      |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                                  |  | Требования/Requirements<br>п. 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                                                                                              |                                                                      |
| Владелец процесса /<br>Process Owner                          |  | Начальник департамента по стратегическим коммуникациям                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                                                                                                              |                                                                      |
| <div>Источники<br/>входов</div> <div>Из какого процесса</div> |  | <div>Входы</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <div>Процесс</div> | <div>Выходы</div>                                                                                                            | <div>Получатели<br/>результатов</div> <div>Для какого процесса</div> |
| 1.2 Анализ со стороны руководства                             |  | Результаты предыдущих анализов со<br>стороны руководства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    | Мероприятия по<br>улучшению                                                                                                  |                                                                      |
| Все процессы                                                  |  | Информация о результативности<br>процессов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    | Информация о<br>результативности<br>процесса                                                                                 |                                                                      |
|                                                               |  | Реализация и оценка маркетинговой<br>стратегии, ориентированной на<br>привлечение талантливых и<br>мотивированных абитуриентов                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    | Все процессы                                                                                                                 |                                                                      |
|                                                               |  | 1. Средний балл ЕГЭ по методике НИУ ВШЭ «Рейтинг качества приема»<br>2. Конкурс на 1 место в бакалавриате<br>3. Конкурс на 1 место в специалите<br>4. Конкурс на 1 место в магистратуре<br>5. Конкурс на 1 место в аспирантуре                                                                                                                                                                                                        |                    | 1.2 Анализ со стороны руководства                                                                                            |                                                                      |
| Показатели (KPIs)                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                                                                                              |                                                                      |
| Регламентирующие<br>документы                                 |  | 1. ДП - СМК - 02 - 006 Маркетинг образовательной деятельности<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе |                    |                                                                                                                              |                                                                      |



|                                               |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                   |  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Процесс / Process                             |                                                          | 2.2 Разработка и обновление основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                        | <div></div> УНИВЕРСИТЕТ ИТМО |  |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                  | Требования/Requirements<br>п. 8.1 - 8.4                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                   |  |
| Владелец процесса /<br>Process Owner          | Начальник департамента по образовательной деятельности   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                   |  |
| Источники входов<br><i>Из какого процесса</i> | <div>Входы</div>                                         | <div>Процесс</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <div>Выходы</div>                      | <div>Получатели результатов<br/><i>Для какого процесса</i></div>                                                  |  |
| 1.2 Анализ со стороны руководства             | Информация о качестве реализации ОП за предыдущий период | Подготовка комплекта документов по ОП, при необходимости обновление                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Комплект документов по ОП              | 2.3 Реализация ОП                                                                                                 |  |
| 2.1 Маркетинг ОП                              | Результаты маркетингового исследования рынка труда       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                   |  |
| 2.1 Маркетинг ОП                              | Результаты приемной кампании за предыдущий период        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Информация о результативности процесса | 1.2 Анализ со стороны руководства                                                                                 |  |
|                                               |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                   |  |
| Показатели (KPIs)                             |                                                          | 1. Количество привлеченных ведущих специалистов по профилю программы к ее разработке<br>2. Количество привлеченных ведущих специалистов по профилю программы к ее экспертизе<br>3. Название и содержание ОП согласованы с целями и результатами обучения, доля ОП, %<br>4. Учебные планы и рабочие программы по ОП соответствуют ОС, доля ОП, %<br>5. Обеспеченность учебными материалами, доля ОП, %                                                                                                                                                |                                        |                                                                                                                   |  |
| Регламентирующие документы                    |                                                          | 1. ДП - СМК - 02 - 007 Разработка и обновление ОПОП<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. Положения и порядки, регламентирующие образовательный процесс на факультете среднего профессионального образования<br>7. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе |                                        |                                                                                                                   |  |

|                                                  |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                      |  |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Процесс / Process                                |                                                          | 2.3 Реализация основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        | <div></div><br>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО |  |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                     | Требования/Requirements<br>гл. 8.5 - 8.6                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                      |  |
| Владелец процесса /<br>Process Owner             | Начальник департамента по образовательной деятельности   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                      |  |
| Источники<br>входов<br><i>Из какого процесса</i> | Входы                                                    | Процесс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Выходы                                 | Получатели<br>результатов<br><i>Для какого процесса</i>                                                              |  |
| 1.2 Анализ со стороны руководства                | Информация о качестве реализации ОП за предыдущий период |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Мероприятия по улучшению               | Все процессы                                                                                                         |  |
| 2.2 Разработка и обновление ОП                   | Комплект документов по ОП                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Информация о результативности процесса | 1.2 Анализ со стороны руководства                                                                                    |  |
|                                                  |                                                          | Обеспечивать корректную и эффективную реализацию учебного процесса посредством реализации ОП                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |                                                                                                                      |  |
| Показатели (KPIs)                                |                                                          | 1. Степень выполнения запланированных мероприятий<br>2. Результаты аттестации (% успеваемости, средний балл)<br>3. Доля обучающихся, от общего числа обучающихся по программе, не допущенных к аттестации, %<br>4. Доля обучающихся ОП, принявших участие в академической мобильности, от общего числа обучающихся по программе, % (исходящая)<br>5. Доля успешно защитивших ВКР от общего числа допущенных к ГИА, %<br>6. Доля трудоустроенных выпускников от общего числа выпускников, %                                                                                                                                                                           |                                        |                                                                                                                      |  |
| Регламентирующие<br>документы                    |                                                          | 1. ДП - СМК - 02 - 008 Реализация ОП<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. Положения и порядки, регламентирующие образовательный процесс на факультете среднего профессионального образования<br>7. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе<br>8. Схема процесса ГИА<br>9. Схема процесса Практика<br>10. Схема процесса Реструктуризация Долга<br>11. Схема процесса БАРС |                                        |                                                                                                                      |  |



| Процесс / Process                         |                                                                                     | 3.1 Управление персоналом                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Требования:<br>ISO 9001-2015              |                                                                                     | Требования/Requirements<br>п. 7.1.2, 7.1.6, 7.2-7.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |
| Владелец процесса /<br>Process Owner      |                                                                                     | Начальник административно-правового департамента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |
| Источники<br>входов<br>Из какого процесса | Входы                                                                               | Процесс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Выходы                     |
| Все процессы СМК                          | Потребность в сотрудниках с<br>формулированными требованиями к их<br>компетентности | Обеспечить процессы СМК<br>квалифицированным персоналом.<br>Обеспечить поддержку персонала<br>организации касательно кадровых<br>вопросов                                                                                                                                                                                                                                                                       | Квалифицированный персонал |
| Все процессы СМК                          | Потребность в повышении квалификации<br>сотрудников                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Все процессы СМК           |
| Все процессы СМК                          | Информация о несоответствиях в<br>компетенции сотрудников                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            |
| 1.2 Анализ со стороны руководства         | Решения и действия, относящиеся к<br>возможностям для улучшения                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Должностные инструкции     |
| Все процессы СМК                          | Информация персонала по вопросам,<br>связанным с кадровыми вопросами                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Все процессы СМК           |
|                                           |                                                                                     | Реализованная поддержка персонала<br>касательно кадровых вопросов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Все процессы СМК           |
| Показатели (KPIs)                         |                                                                                     | 1. Доля штата, обновляемого ежегодно по результатам оценки деятельности, %<br>2. Доля зарубежных профессоров, преподавателей и исследователей в численности НПР, включая российских граждан-обладателей степени PhD зарубежных университетов, %<br>3. Удельный вес численности молодых НПР вуза в общей численности НПР, %                                                                                      |                            |
| Регламентирующие<br>документы             |                                                                                     | 1. Положение о СМК ОД Университета ИТМО<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе |                            |



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Процесс / Process                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3.2 Управление закупками                                     |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   | <br>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Требования/Requirements<br>п. 8.4                            |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |
| Владелец процесса /<br>Process Owner                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Начальник управления закупочной логистики                    |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |
| Источники<br>входов<br><i>из какого процесса</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Входы                                                        | Процесс                                                                                                                                                                                                                                       | Выходы                                                                            |                                                                                                           |
| Все процессы СМК                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Заявки на закупку                                            | Эффективное и результативное функционирование закупочной деятельности в Университете ИТМО для удовлетворения потребностей в товарах, работах и услугах по оптимальной цене, в оптимальные сроки, с учетом соблюдения установленных требований | 1) Товары, работы, услуги, соответствующего качества                              | Все процессы СМК                                                                                          |
| 1.2. Анализ СМК ОД со стороны руководства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Решения и действия, относящиеся к возможностям для улучшения |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               | Информация о проделанной работе и эффективности и результативности процесса (KPI) | 1.2. Анализ со стороны руководства                                                                        |
| <b>Результативность:</b><br>1. Процент выполненных заявок, %<br>2. Соответствие закупленной продукции установленным требованиям, % (количество выполненных заявок соответствующего качества/общее количество выполненных заявок)                                                                                                                                                      |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |
| <b>Показатели (KPIs)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |
| <b>Эффективность:</b><br>1. Отношение фактических затрат к планируемым, %                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |
| 1. ДП-СМК-02-009 Управление закупками<br>2. ДП-СМК-02-005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП-СМК-02-004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП-СМК-02-001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП-СМК-02-003 Управление документированной информацией<br>6. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |
| <b>Регламентирующие документы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                           |



|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Процесс / Process                            | 3.3 Управление инфраструктурой                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
| Требования:<br>/ ISO 9001-2015               | Требования/Requirements<br>П. 7.1.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
| Владелец процесса /<br>Process Owner         | Проректор по хозяйственной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
| Источники входов<br>Из какого процесса       | Входы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Выходы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Получатели<br>результатов<br>для какого процесса |
| 1.2. Анализ СМК ОД со стороны<br>руководства | Решения и действия, относящиеся к<br>возможностям для улучшения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | - создание и обеспечение необходимых условий<br>рабочей среды в учебных корпусах, общежитиях и<br>других объектах университета для возможности<br>проведения учебного и иных основных и<br>вспомогательных процессов в Университете ИТМО;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Выполненные заявки                               |
| Все процессы СМК                             | Заявки на обслуживание инфраструктуры                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - грамотная техническая эксплуатация зданий и<br>сооружений, систем инженерного оборудования и<br>сетей зданий (электро-, тепло-, водоснабжения,<br>водоотведения, охранной и пожарной сигнализации,<br>оповещения о чрезвычайных ситуациях, лифтового<br>хозяйства);<br>- содержание зданий, закрепленной и прилегающей<br>территории в соответствии с требованиями правил<br>пожарной безопасности и санитарно-гигиеническими,<br>экологическими требованиями;<br>- осуществление перспективного развития<br>материально-технической базы университета,<br>продвижение и реализация перспективных планов<br>развития; постоянный мониторинг и внедрение<br>(выполнение, освоение) решений органов<br>государственной власти, выходящих организаций в<br>практической деятельности ЭХИИТП университета. | Все процессы СМК                                 |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
| Показатели (KPIs)                            | 1. Выполнение графиков планово-предупредительных работ на инженерном оборудовании и строительных конструкциях зданий университета<br>2. Выполнение плана текущих и капитальных ремонтов<br>3. Выполнение заявок на предоставление услуг автотранспорта для структурных подразделений<br>4. Выполнение запланированных показателей по энергосбережению<br>5. Выполнение плана работ по обеспечению потребностей структурных подразделений университета в нестандартном оборудовании, ремонте мебели<br>6. Выполнение мероприятий по подготовке к осенне-зимнему периоду (отопительному сезону) согласно плану<br>7. Выполнение плана по потреблению суточной нормы эл. энергии<br>8. Обеспечение сбора и сдачи вторсырья, металлолома<br>9. Количество разработанных ИТ-решений<br>10. Количество полученных свидетельств о регистрации программ для ЭВМ, баз данных, других информационных ресурсов в Федеральной службе по интеллектуальной собственности (Роспатент) или других фондах электронных ресурсов<br>11. Количество сопровождаемых ИТ-решений<br>12. Доля безаварийной работы серверного оборудования и системно-программного обеспечения, %<br>13. Доля безаварийной работы серверного оборудования и системно-программного обеспечения, % |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
| Регламентирующие<br>документы                | 1. Положение о СМК ОД Университета ИТМО<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. ДП - СМК - 02 - 012 Управление инфраструктурой<br>7. Положения подразделений и должности инструкции персонала, участвующие в процессе                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |



| Процесс / Process                                                                 |                                                                                                                                 | 3.4 Научно-исследовательская деятельность обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требования:<br>ISO 9001-2015                                                      |                                                                                                                                 | Требования/Requirements<br>п. 8.5, 8.6, 8.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
| Владелец процесса /<br>Process Owner                                              |                                                                                                                                 | Проректор по научной работе                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
| Источники входов<br>Из какого процесса                                            | Входы                                                                                                                           | Процесс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Выходы                                                                                                                                                                 |
| 3.4 Научно-исследовательская деятельность обучающихся                             | Научные доклады (апробация результатов научной деятельности, обмен научными знаниями, реализация научного потенциала студентов) | <p>Цель процесса:</p> <p>- организация научно-исследовательской работы студентов Университета ИТМО;</p> <p>- повышение качества подготовки студентов посредством привлечения их к научно-исследовательской работе.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Результаты научно-исследовательской деятельности, имеющие потенциал коммерциализации и применимые в образовательном процессе при подготовке кадров высшей квалификации |
| 3.4 Научно-исследовательская деятельность обучающихся                             | Оценка уровня научно-исследовательской деятельности студентов Университета ИТМО по сравнению с другими вузами                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2.2 Разработка и обновление основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования                                                         |
| 3.4 Научно-исследовательская деятельность обучающихся                             | Рейтинг студентов, мотивация студентов, сведения о научных достижениях студентов, выявление талантливых студентов               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2.2 Разработка и обновление основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования                                                         |
| 3.4 Научно-исследовательская деятельность обучающихся                             | Рейтинг студентов по научным достижениям                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |
| 3.4 Научно-исследовательская деятельность обучающихся                             | Сборники научных статей, индексируемые в РИНЦ                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |
| 3.4 Научно-исследовательская деятельность обучающихся                             | Научно-технических задел                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |
| 2.2 Разработка и обновление основных образовательных программ высшего образования | Данные об оригинальности бакалаврских и магистерских ВКР                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |
| 1.2. Анализ СМК ОД со стороны руководства                                         | Решения и действия, относящиеся к возможностям для улучшения                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |
| Показатели (KPIs)                                                                 |                                                                                                                                 | 1. Общее количество студентов участвующих во внутривузовских конференциях<br>2. Количество студентов, принявших участие во внешних конкурсах<br>3. Общее число публикаций студентов в научных сборниках<br>4. Кол-во студентов, задействованных в научных проектах на платной основе (хоздоговорные НИР), от общего числа студентов<br>5. Доля победителей внешних конкурсов из Университета ИТМО от общего числа победителей (среди обучающихся)<br>6. Кол-во публикаций в реферируемых научных журналах от общего числа публикаций (среди обучающихся)<br>7. Средний процент оригинальности бакалаврских и магистерских ВКР |                                                                                                                                                                        |
| Регламентирующие документы                                                        |                                                                                                                                 | 1. ДП - СМК - 02 - 011 Научно-исследовательская и инновационная деятельность<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. Положения подразделений и должностиные инструкции персонала, участвующие в процессе                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                        |



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО



|                                                                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Процесс / Process                                                                                                                                 |  | 3.5 Внеучебная деятельность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                                                                                                                      |  | Требования/Requirements<br>пп. 9.2.1; 9.2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Владелец процесса /<br>Process Owner                                                                                                              |  | Первый проректор                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Источники входов</b><br>Из какого процесса                                                                                                     |  | <b>Входы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | <b>Процесс</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.3 Внутренние аудиты СМК, процессов, продукта; 2.3 Реализация основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования |  | Календарный план воспитательной деятельности универ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Цель процесса:<br>- формирование у обучающегося духовных, нравственных и культурных ценностей, этических норм и правил поведения в обществе;<br>- привлечение обучающихся к общественной жизни университета, города, региона и страны;<br>- осуществление профилактики правонарушений среди обучающихся, укрепление их учебной и трудовой дисциплины;<br>- формирование у обучающихся стремления к здоровому образу жизни;<br>- создание условий для интеллектуальной и творческой самореализации личности. |
| 2.3 Реализация основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования                                                 |  | Оценка предпочтений обучающихся при формировании направлений внеучебной деятельности, проводимая путем опросов первокурсников                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Отчет по внеучебной работе за прошедший учебный год                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Показатели (KPIs)</b>                                                                                                                          |  | 1. Увеличение количества проведенных мероприятий<br>2. Увеличение числа обучающихся, вовлеченных в культурную и общественную жизнь университета<br>3. Снижение числа правонарушений обучающихся университета<br>4. Увеличение числа обучающихся, участвующих в экологических, волонтерских и благотворительных акциях<br>5. Увеличение числа спортивных достижений обучающихся<br>6. Увеличение количества наград за участие в смотрях, конкурсах, олимпиадах и фестивалях разного уровня<br>7. Увеличение количества творческих объединений, обществ, клубов, кружков |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Регламентирующие документы</b>                                                                                                                 |  | 1. ДП - СМК - 02 - 014 Управление внеучебной деятельностью<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                   |  | <b>Выходы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>Получатели результатов</b><br>Для какого процесса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 1.2 Анализ со стороны руководства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

|                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                                                                                                                              |                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Процесс / Process                                                                                 |  | 3.6 Мониторинг удовлетворенности потребителей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    | <div></div> <div>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО</div> |                                                                  |
| Требования:<br>ISO 9001-2015                                                                      |  | Требования/Requirements<br>гл. 9.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                                                                                                              |                                                                  |
| Владелец процесса /<br>Process Owner                                                              |  | Первый проректор                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |                                                                                                                              |                                                                  |
| <div>Источники входов</div> <div>Из какого процесса</div>                                         |  | <div>Входы</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <div>Процесс</div> | <div>Выходы</div>                                                                                                            | <div>Получатели результатов</div> <div>Для какого процесса</div> |
| Все процессы                                                                                      |  | Оценка удовлетворенности путем проведения опросов, интервью, фокус-групп                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    | Результаты мониторинга используются для инициирования внедрения изменений в деятельности университета                        |                                                                  |
|                                                                                                   |  | Цель процесса:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    | Все процессы                                                                                                                 |                                                                  |
| 2.3 Реализация основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования |  | Оценка учебного процесса путем посещения занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    | Эффективное решение возникающих у потребителей проблем и вопросов и повышение качества процессов университета                |                                                                  |
|                                                                                                   |  | организация получения информации об удовлетворенности потребителей;<br>повышение качества подготовки обучающихся по результатам мониторинга удовлетворенности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    | 2.2 Разработка и обновление основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования               |                                                                  |
| Все процессы                                                                                      |  | Работа с обращениями                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    | Все процессы                                                                                                                 |                                                                  |
| Показатели (KPIs)                                                                                 |  | 1. Увеличение количества проведенных мероприятий<br>2. Увеличение числа обучающихся, вовлеченных в культурную и общественную жизнь университета<br>3. Снижение числа правонарушений обучающихся университета<br>4. Увеличение числа обучающихся в экологических, волонтерских и благотворительных акциях<br>5. Увеличение числа спортивных достижений обучающихся<br>6. Увеличение количества наград за участие в конкурсах, олимпиадах и фестивалях разного уровня<br>7. Увеличение количества, творческих объединений, обществ, клубов, кружков |                    |                                                                                                                              |                                                                  |
| Регламентирующие документы                                                                        |  | 1. ДП - СМК - 02 - 014 Управление внеучебной деятельностью<br>2. ДП - СМК - 02 - 005 Управление корректирующими действиями<br>3. ДП - СМК - 02 - 004 Управление несоответствующими результатами процессов<br>4. ДП - СМК - 02 - 001 Управление рисками и возможностями<br>5. ДП - СМК - 02 - 003 Управление документированной информацией<br>6. Положения подразделений и должностные инструкции персонала, участвующие в процессе                                                                                                                |                    |                                                                                                                              |                                                                  |