

**«Пермский национальный исследовательский
политехнический университет»
(ПНИПУ)**

П Р И К А З

25 МАЙ 2021

№ 40-0

Пермь

[О введении в действие стандарта СТУ СМК 11]

С целью внесения изменений и актуализации стандарта об управлении требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам в ПНИПУ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и с 25 мая 2021 г. ввести в действие стандарт СТУ СМК 11-2021. Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам (версия 3).

2. Руководителям подразделений, уполномоченным по качеству в подразделениях использовать в своей деятельности утверждённые стандарты.

3. Начальнику УМУ обеспечить консультации работников подразделений в ходе их работы с утверждённым стандартом.

4. Начальнику ДЦТСК Труфанову А. Н. разместить стандарт СТУ СМК 11 на закрытой части интернет-сайта университета.

5. Считать утратившим силу:

- СТУ СМК 11-2016. Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам (версия 2).

6. Контроль исполнения приказа возлагаю на проректора по учебной работе Лобова Н. В.

Приложение. Стандарт СТУ СМК 11-2021. Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам (в. 2).

Ректор



А. А. Ташкинов



СОГЛАСОВАНО
Проректор по учебной работе
Директор ЦУКО



Н. В. Лобов

А. В. Селезнева



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Стандарт университета Система менеджмента качеством	
Версия 4	СТУ СМК 11-2021	

**УПРАВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЯМИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН
К ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ УСЛУГАМ**

Quality management system.

*Users and stakeholders requirements management
in educational services*

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		СТУ SMK 11-2021

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в ПНИПУ установлены в «Положении о стандартизации в ПНИПУ» от 21 февраля 2014 г. (ПСТ-2014), а правила применения стандартов университета – в СТУ ПНИПУ 1.1-2016 «Стандартизация в ПНИПУ. Общие положения».

В стандарте учтены требования *ISO* – международной организации по стандартизации, введённые в 2015 году.

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН стандарт (версия 4, доработанная) в центре стандартизации университета – центре управления качеством образования ПНИПУ.



2 УТВЕРЖДЁН и введён в действие приказом ректора университета от 25 мая 2021 г. № 40-О.

3 ДАТА введения в действие – 25 мая 2021 года.

4 ВЗАМЕН стандарта СТУ SMK 11 (версия 3).



Стандарт СТУ SMK 11-2021 (версия 4, доработанная) отличается от предыдущей версии в следующем:

- актуализированы нормативные ссылки;
- уточнены сокращения;
- введена ответственность за соблюдение норм и требований при подготовке и выпуске стандарта;
- уточнено название плана в п. 5.3.3.7.

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		СТУ SMK 11-2021

Содержание

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения и сокращения	5
4 Ответственность	5
5 Описание управления требованиями к образовательным услугам	5
5.1 Общие положения	5
5.2 Порядок управления требованиями к ОУ	6
5.3 Определение требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к образовательным услугам	7
5.3.1 Идентификация требований федеральных государственных образовательных стандартов и других нормативно-правовых актов	7
5.3.2 Выявление требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к условиям оказания ОУ	8
5.3.3 Выявление требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к видам образовательных услуг	8
5.4 Обеспечение соблюдения требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к ОУ	9
5.5 Оценка соответствия управления требованиями потребителей соответствующих заинтересованных сторон	10
5.5.1 Общие положения	10
5.5.2 Оценка соответствия требованиям соответствующими заинтересованными сторонами	11
5.5.3 Оценка удовлетворённости потребителей и соответствующих заинтересованных сторон	11
5.5.4 Анализ управления требованиями к ОУ	12
Лист регистрации изменений	13

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		СТУ SMK 11-2021

1 Область применения



1.1 В настоящем стандарте установлены общие требования к управлению требованиями потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к образовательным услугам.

1.2 Стандарт обязателен к применению во всех подразделениях ПНИПУ, участвующих в управлении требованиями потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к образовательным услугам.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты и документы:

- МС *ISO 9000:2015*. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ПСТ-2014. Положение о стандартизации в ПНИПУ.
- КСТУ–2016. Классификатор стандартизации университета.
- РК–2020. Руководство по качеству.
- СТУ SMK 1-2021. Управление системой менеджмента качеством в университете.
- СТУ SMK 5-2020. Управление документированной информацией.
- СТУ SMK 9-2020. Управление рисками и возможностями.
- СТУ SMK 12-2016. Организация приёма.
- СТУ SMK 14-2020. Оказание образовательных услуг.
- СТУ SMK 15-2020. Мониторинг и измерение образовательных услуг. Управление средствами контроля и измерения образовательных услуг.
- СТУ SMK 18-2018. Управление несоответствующими образовательными услугами.
- СТУ SMK 19-2020. Разработка и совершенствование образовательных программ.
- Положение о центре управления качеством образования ПНИПУ, утв. ректором университета 19.02.2016 г.
- Положение об учебно-методическом управлении, утв. ректором университета в мае 05.2021 г.
- Положение о кафедре ПНИПУ, утв. ректором университета в 2017 г.
- Методические рекомендации для разработчиков основных образовательных программ нового поколения «Формирование компетентностной модели выпускника высшей школы как ожидаемого результата освоения основной образовательной программы (по направлению и уровню подготовки)» / сост. И. Д. Столбова, Ю. Н. Симонов; под ред. проф. Н. Н. Матушкина. – Пермь: изд-во Перм. гос. техн. ун-та, 2009. – 36 с.

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		СТУ SMK 11-2021

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены термины и определения в соответствии с международным стандартом *ISO 9000*, РК.

3.2 В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

ВО – высшее образование;

ИСО (ISO) – международная организация по стандартизации;

КСТУ – классификатор стандартизации университета;

НИУ – национальный исследовательский университет;

НПА – нормативный правовой акт;

ОП – образовательная программа;

ОРД – организационно-распорядительная документация;

ОУ – образовательная услуга;

ПНИПУ – Пермский национальный исследовательский политехнический университет;

РК – руководство по качеству;

РФ – Российская Федерация;

СМК – система менеджмента качеством;

СТУ – стандарт университета;

СУОС – самостоятельно устанавливаемый образовательный стандарт;

УМУ – учебно-методическое управление;

ФГАОУ – федеральное государственное автономное образовательное учреждение;

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;

ЦУКО – центр управления качеством образования;

ISO – *the International organization for standardization*.

Сокращения названий подразделений университета, приведённых в списке, использованы в соответствии с КСТУ.

4 Ответственность

4.1 Ответственность за соблюдение норм и требований, установленных в ГОСТ Р, международных стандартах, стандартах университета, при подготовке и выпуске стандарта несёт директор (руководитель) ЦУКО.


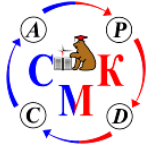
4.2 Ответственность за анализ и актуализацию настоящего стандарта в области, относящейся к образовательным услугам, несёт начальник УМУ.

4.2 Ответственность за выполнение требований настоящего стандарта несут руководители подразделений ПНИПУ, участвующих в управлении требованиями потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к ОУ.

5 Описание управления требованиями к образовательным услугам

5.1 Общие положения

5.1.1 Управление требованиями к ОУ направлено на создание условий повышения качества образовательных услуг и удовлетворённости потребителей и соответствующих заинтересованных сторон.

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 11-2021		
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		

5.1.2 Понятие «требования к образовательным услугам» включает в себя требования:

- к перечню (виду) образовательных услуг;
- к составу и уровню владения выпускниками приобретаемых компетенций;
- непосредственно к оказываемой образовательной деятельности.

5.1.3 Управление требованиями к ОУ включает в себя:

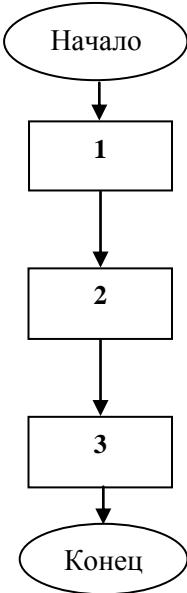
- определение требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к образовательным услугам (5.3);
- обеспечение соблюдения требований (5.4);
- оценка соответствия управления требованиями к ОУ (5.5).



5.1.4 Управление документированной информацией, возникающей при управлении требованиями к ОУ, установлено в СТУ SMK 5.

5.2 Порядок управления требованиями к ОУ

Алгоритмическая блок-схема управления требованиями к ОУ представлена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Алгоритмическая блок-схема управления требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам

Вход	Алгоритм	Краткое описание действий	Ответственный	Выход
Требования потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к ОУ		1 Определение требований потребителей и заинтересованных сторон к ОУ	УМУ, ЦУКО, кафедра	Реестр документов Служебная записка План мероприятий
Реестр документов Служебные записки Планы мероприятий		2 Обеспечение соблюдения требований потребителей и заинтересованных сторон	УМУ	ОП, СТУ, ОРД
Удовлетворённость потребителей и соответствующих заинтересованных сторон		3 Оценка соответствия управления требованиям потребителей и заинтересованных сторон к ОУ	УМУ, ЦУКО, кафедра	Отчёт

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		СТУ SMK 11-2021

5.3 Определение требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к образовательным услугам

Определение требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к ОУ направлено на создание оптимально необходимых условий для удовлетворения этим требованиям.

Под понятием «определение требований» в ПНИПУ рассматривают:

- идентификацию законодательных и нормативных правовых требований (5.3.1);
- выявление требований потенциальных потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к ОУ (5.3.2);
- выявление требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к видам образовательных услуг и компетенциям выпускников (5.3.3).

5.3.1 Идентификация требований федеральных государственных образовательных стандартов и других нормативно-правовых актов

5.3.1.1 Идентификация требований федеральных государственных образовательных стандартов и других нормативно-правовых актов (далее – идентификация) направлена на выполнение обязательств по соответствию требованиям, отнесённых к деятельности ПНИПУ в области образования, и своевременного реагирования на их изменения.



5.3.1.2 Требования действующих ФГОС, СТУ СУОС, НПА, регламентирующих оказание образовательных услуг: осуществление образовательной деятельности, реализация ОП, оценка освоения ОП, обязательное информирование, соблюдение прав потребителей и соответствующих заинтересованных сторон и проч.

5.3.1.3 Функция идентификации возложена на работников УМУ в соответствии с требованиями, установленными в «Положении об учебно-методическом управлении».

5.3.1.4 Идентификация включает в себя:

- определение документов и выявление в них требований;
- проведение оценки необходимости и целесообразности применения требований;
- составление (обновление) реестра документов на основе проведённой оценки.

5.3.1.5 Реестр документов является основой для обеспечения УМУ соблюдения требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон (5.3.3).

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		СТУ SMK 11-2021

5.3.2 Выявление требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к условиям оказания ОУ

5.3.2.1 Выявление требований потенциальных потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к условиям оказания образовательных услуг (далее – выявление требований) направлено на создание необходимых условий для их выполнения.

5.3.2.2 Выявление требований соответствующей заинтересованной стороны в лице государства определено в п. 5.3.1 настоящего стандарта.

Выявление требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к видам образовательных услуг (программ и составу компетенций выпускников) определено в п. 5.3.3 настоящего стандарта.

5.3.2.3 Функция по выявлению требований возложена на руководителей УМУ в соответствии с требованиями, установленными в «Положении об учебно-методическом управлении».

5.3.2.4 Выявление требований проводят не реже одного раза в год.

5.3.2.5 Выявление требований включает в себя:



- выбор способов и средств сбора информации;
- определение критериев и показателей сбора информации;
- проведение сбора информации выбранным способом;
- выбор метода анализа;
- проведение анализа собранной информации с помощью выбранного метода;
- включение в план мероприятий по удовлетворению требований на основе проведённого анализа.

5.3.2.6 План мероприятий является основой для обеспечения работниками УМУ соблюдения требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон (5.3.3).

5.3.3 Выявление требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к видам ОУ

5.3.3.1 Требования потребителей и соответствующих заинтересованных сторон выявляют к видам образовательных услуг (далее – выявление требований), в том числе:

- к программ образования – направлено на получение данных о спросе;
- к компетенциям, которыми должен обладать выпускник ПНИПУ – направлено на получение данных, необходимых при формировании состава ключевых компетенций.

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 11-2021		
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		

5.3.3.2 Функция выявления требований возложена на кафедру в соответствии с требованиями, установленными в «Положении о кафедре».

5.3.3.3 Выявление требований проводят не реже одного раза в год, по мере необходимости.

5.3.3.4 Процедура выявления требований включает в себя:

- анкетирование и/или приём заявок заинтересованных лиц;
- анализ данных;
- составление по результатам анализа служебной записки на создание (обновление) образовательных услуг, образовательных программ, в том числе компетенций выпускников.

5.3.3.5 Форма анкеты для выявления требований к компетенциям, а также необходимые методические указания представлены в методических рекомендациях «Формирование компетентностной модели выпускника высшей школы как ожидаемого результата освоения образовательной программы (по направлению и уровню подготовки)».

5.3.3.6 Для обеспечения соблюдения требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон в УМУ передают служебную записку (5.3.3).

5.4 Обеспечение соблюдения требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к ОУ

5.4.1 Обеспечение соблюдения требований направлено на оказание ОУ в рамках:

- требований, установленных во ФГОС, в СТУ СУОС, в НПА и прошедших идентификацию;
- требований, принятых ПНИПУ по результатам анализа требований потребителей и соответствующих заинтересованных сторон;
- требований, принятых ПНИПУ на основе анализа рисков, накопленных знаний, политики и целей в области оказания образовательных услуг.



5.4.2 Идентификацию и анализ требований проводят согласно указаниям в подразделе 5.3 настоящего стандарта.

Анализ рисков проводят в соответствии с требованиями, установленными в СТУ SMK 9.

5.4.3 Функция обеспечения соблюдения требований возложена на работников УМУ в соответствии с требованиями, установленными в «Положении об учебно-методическом управлении».

5.4.4 Основанием для обеспечения соблюдения требований к ОУ является следующая документированная информация:

- ФГОС, СТУ СУОС, НПА и другие документы из утверждённого реестра (5.3.1);
- служебные записки кафедр;
- планы мероприятий.

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 11-2021		
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		



- 5.4.5 Соблюдение требований обеспечивают за счёт:
- разработки (обновления) ОП, реализующихся при оказании образовательных услуг (СТУ SMK 19);
 - организации контроля освоения ОП (СТУ SMK 15);
 - механизмов управления несоответствующими ОУ (СТУ SMK 18);
 - системы стандартизации, включающей систему образовательных стандартов и самостоятельно устанавливаемых образовательных стандартов (ПСТ-2014);
 - выпуска ОРД (приказы, распоряжения, протоколы, планы, положения, инструкции и проч.) с целью привлечения необходимых ресурсов для организации приёма на обучение (СТУ SMK 12) и оказания образовательных услуг (СТУ SMK 14);
 - информирования потребителей и соответствующих заинтересованных лиц;
 - повышения ответственности;
 - проведения контроля соблюдения требований и оценки соответствия.

5.4.6 Ответственность лиц определена в положениях и должностных инструкциях.

5.5 Оценка соответствия управления требованиями потребителей и соответствующих заинтересованных сторон

5.5.1 Общие положения

- 5.5.1.1 Оценка соответствия управления требованиями к ОУ направлена:
- на повышение эффективности управления требованиями потребителей и соответствующих заинтересованных сторон к ОУ;
 - на достижение результативности процесса «Образовательные услуги», определенного показателями;
 - на совершенствование механизмов комплексного повышения качества процесса «Образовательные услуги».
- 5.5.1.2 Соответствие требованиям определяют путём проведения:
- оценки соответствующими заинтересованными сторонами деятельности ПНИПУ (5.5.2);
 - оценки удовлетворённости потребителей и соответствующих заинтересованных сторон качеством образовательных услуг (5.5.3);
 - анализа управления требованиями к ОУ (5.5.4).

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		СТУ SMK 11-2021

5.5.2 Оценка соответствия требованиям соответствующими заинтересованными сторонами

5.5.2.1 Оценка соответствия требованиям соответствующими заинтересованными сторонами (далее – оценка соответствия) направлена на выявление степени выполнения их требований к образовательным услугам.

5.5.2.2 Оценку соответствия выполняют:

- органы государственного контроля (надзора) в соответствии с действующим законодательством;
- рейтинговые агентства.

5.5.2.3 Оценку проводят на основе «информирования», проведения анкетирования и проверок.

5.5.2.4 Результатами оценки соответствующей заинтересованной стороны могут быть:

- успешное прохождение процедуры аккредитации, лицензирования ОП и т. д.;
- подтверждение статуса университета, категории НИУ, присвоение наград персоналу и т. п.;
- позиции ПНИПУ в рейтингах.

5.5.2.5 Полученные результаты экспертной оценки размещают на сайте университета с целью информирования потребителей и соответствующих заинтересованных сторон.

5.5.3 Оценка удовлетворённости потребителей и соответствующих заинтересованных сторон



5.5.3.1 Оценка удовлетворённости потребителей и соответствующих заинтересованных сторон (далее – оценка удовлетворённости) направлена на выявление степени удовлетворённости образовательными услугами.

5.5.3.2 Функция по оценке удовлетворённости возложена на ЦУКО в соответствии с «Положением о центре управления качеством образования».

5.5.3.3 Оценку удовлетворённости проводят один раз в конце года.

5.5.3.4 Процедура оценки удовлетворённости включает в себя:

- выбор способов и средств сбора информации;
- определение критериев и показателей сбора информации: оценочное мнение выпускников о качестве предоставленных образовательных услуг, мнение соответствующих заинтересованных сторон о компетенциях выпускников, мнение обучающихся о качестве образовательного процесса, степень оснащения материально-технической базой, степень удовлетворённости обучающихся и выпускников качеством преподавания, причины возникновения трудностей и проблем в процессе учебной деятельности обучающихся, потребности обучающихся в содержании предоставляемых образовательных услуг и проч.

	ФГАОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»	
	Система менеджмента качеством	
СТУ SMK 11-2021		
Управление требованиями потребителей и заинтересованных сторон к образовательным услугам		

- проведение сбора информации выбранным способом;
- оценку и анализ собранных данных;
- составление отчёта.

5.3.3.5 Методы оценки и критерии удовлетворённости определены в карте процесса «Образовательные услуги» (РК).

5.3.3.6 Рекомендации по определению и осуществлению процессов мониторинга и измерения удовлетворённости потребителей даны в *ISO 10004*.

5.3.3.7 В отчёте должны быть отражены:

- анализ и оценка удовлетворённости потребителей и соответствующих заинтересованных лиц;
- предложения и замечания респондентов с кратким их описанием и выводами;
- предлагаемые меры по повышению удовлетворённости (в плане мероприятий подразделения по развитию SMK с реализацией требований, выраженных потребителями и соответствующими заинтересованными сторонами в предложениях и замечаниях).

5.3.3.8 Полученные оценки удовлетворённости, при необходимости, размещают на сайте университета с целью информирования потребителей и соответствующих заинтересованных сторон.

5.3.3.9 Отчёт является основанием для анализа данных SMK (СТУ SMK 1).

5.5.4 Анализ управления требованиями к ОУ

Анализ проводят в подразделениях, участвующих в управлении требованиями к ОУ, в соответствии с требованиями, указанными в СТУ SMK 1.

**Лист
регистрации изменений**

Изм. №	Номера страниц			Номер документа (извещения об измене- нии)	Подпись лица, внес- шего изме- нение	Дата внесения изменения	Срок введения изменения
	заменённых	новых	аннулиро- ванных				