УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Лицей №176»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. Корнева

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Процесс высшего менеджмента**

**Маркетинг, реклама, связи с общественностью**

**СМК-Л176-1.3-12**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код | Издание | Разработал | Согласовал |
| СМК-Л176-1.3-12 | Второе | Беккер Л.П. | Корнева М.П. |

Новосибирск, 2015

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и область применения | 3 |
| 2 | Нормативные ссылки | 3 |
| 3 | Терминология, обозначения, сокращения | 3 |
| 4 | Общие положения | 3 |
| 5 | Информационная карта процесса | 4 |
| 6 | Описание процесса | 5 |
| 7 | Матрица ответственности | 7 |
| 8 | Графическое описание процедуры | 8 |
| 9 | *Приложения* |  |
| А | Форма листа регистрации ревизий | 11 |
| Б | Форма листа регистрации изменений | 11 |
| В | Форма листа согласования | 12 |
| Г | Форма листа рассылки | 12 |

1. **Назначение и область применения**

Настоящая процедура описывает процесс высшего менеджмента «Маркетинг, реклама, связи с общественностью» и является основным документом, реализующим требования СМК к ответственности руководства лицея по маркетингу, рекламе, связям с общественностью.

1. **Нормативные ссылки**
2. ГОСТ Р ИСО 9000:2005. СМК. Основные положения и словарь.
3. ГОСТ ISO 9001-2011. СМК. Требования.
4. Руководство по применению ГОСТ Р ИСО 9000 в образовании.
5. ФЗ «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ
6. Постановление Правительства РФ от 23.05.2015 N 497 «Федеральная целевая программа развития образования на 2016-2020 годы».
7. Устав МАОУ «Лицей № 176»
8. Программа развития ОО (2014-2017 г.г.)
9. Положение о публичном докладе
10. **Термины и обозначения**

В настоящем документе используются термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2005.

**ПОК** – Политика в области качества;

**СК** – совет по качеству

**ОПРК** – ответственный представитель руководства по качеству;

**ПР** – предыдущая Программа развития;

**ПСР** – программа стратегического развития лицея;

**НМС** – научно-методический совет;

**ПС** – педагогический совет;

**ЗД УВР** – заместитель директора по учебно-воспитательной работе;

**ЗД ВР** – заместитель директора по воспитательной работе;

**РЦИМДО** – руководитель Центра информатизации, мониторинга и дистанционного обучения;

**РЦРОД** – руководитель Центра работы с одарёнными детьми;

**СР** – Совет родителей.

1. **Общие положения**

Цель процесса, входные и выходные данные, ресурсы, показатели результативности приведены в таблице «Информационная карта процесса».

1. **Информационная карта процесса**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование процесса** | **Код процесса** |
| Маркетинг, реклама, связи с общественностью | СМК-Л176-1.3-12 |
| **Цель процесса** | **Задачи процесса** |
| Проведение маркетинговых исследований, повышение имиджа ОО в условиях рынка образовательных услуг и демографических проблем, развитие связей с общественностью | Проведение маркетинговых исследований рынка труда, рынка образовательных услуг, социального заказа потребителей на качество образовательных услуг.  Организация пиар-акций, направленных на повышение имиджа ОО в образовательном пространстве региона.  Развитие связей с общественностью |
| **Входы процесса** | **Выходы процесса** |
| **Документы на процесс:**  - федерального уровня – законы РФ, постановления правительства РФ, Письма МОН РФ; информационные материалы о рынках образовательных услуг;  - регионального уровня – приказы, постановления;  - лицейского уровня – Устав ОО;  - проект «Внедрение модели системы менеджмента качества в ОО НСО**»**;  - методические рекомендации;  - анкеты | Материалы по итогам маркетинговых исследований.  Материалы, подтверждающие повышение имиджа ОО в образовательном пространстве на основе изучения востребованности лицейских образовательных услуг и удовлетворенности потребителей их качеством  Расширение общественных связей и социального партнёрства |
| **Ресурсы и условия, необходимые для выполнения процесса** | |
| Лидирующая роль руководства ОО, вовлеченность квалифицированного персонала, инфраструктура ОО, оргтехника, информационные ресурсы, кадровые и финансовые ресурсы | |
| **Владелец процесса** | **Участники и исполнители** |
| Директор лицея | Все участники образовательной деятельности и сотрудники обеспечивающих служб лицея |
| **Оценка результативности процесса** | |
| - аналитические документы на основе мониторинга, подтверждающие, что положительный имидж ОО растет | |

1. **Описание процесса**

**6.1. Маркетинг**

6.1.1. Перед началом учебного года директор Лицея издает приказ о разработке на основе анализа работы за предшествующий учебный год комплексно-целевой программы реализации задач учебного года, в том числе - о планировании процесса проведения маркетинговых исследований.

6.1.2. В составе Совета по качеству определяется ответственный исполнитель по данному подпроцессу (ЗД УВР), который, используя методические материалы и инструкции по маркетингу, разрабатывает проект плана по подроцессу на учебный год.

6.1.3. Проект плана рассматривается на заседании Совета по качеству. Если серьезных замечаний нет, то он включается в лицейскую комплексно-целевую программу по реализации задач учебного года. В противном случае проект корректируется.

6.1.4. Маркетинговые исследования осуществляются в соответствии с планом мероприятий и направлены:

- на изучение векторов инновационного развития общего образования в Российской Федерации и Новосибирской области;

- на изучение рынка труда и рынка образовательных услуг;

- на изучение образовательных запросов потребителей – обучающихся и их родителей;

- на изучение степени удовлетворенности внутренних потребителей качеством образовательных

услуг в Лицее.

6.1.5. Ответственный представитель руководства по качеству проводит постоянный *мониторинг* и осуществляет контроль качества реализации плана мероприятий по данному подпроцессу, Каждое мероприятие плана по его завершении обсуждается, вносятся предложения по *предупреждающим и корректирующим действиям*.

6.1.6. В конце учебного года на Совете по качеству анализируется качество выполнения плана мероприятий, *анализ* находит отражение в общем анализе работы Лицея за учебный год.

**6.2. Реклама**

6.2.1. Директор Лицея издает приказ о разработке комплексно-целевой программы реализации задач учебного года, в том числе - плана рекламной кампании на учебный год.

6.2.2. В составе Совета по качеству определяется ответственный исполнитель по данному подпроцессу (РЦРОД), который, используя методические материалы и инструкции по проведению пиар-акций, разрабатывает проект плана рекламной кампании на учебный год.

6.2.3. Проект плана пиар-акций рассматривается на заседании Совета по качеству Лицея, если проект плана удовлетворяет требованиям необходимости и достаточности, если он принят большинством членов Совета, то он включается в общелицейскую комплексно-целевую программу реализации задач учебного года, которую утверждает директор Лицея. Если высказаны серьезные замечания, то проект плана корректируется.

6.2.4. План реализуется через проведение рекламных кампаний и пиар-акций:

* размещение информации на сайте Лицея;
* выступление в СМИ, размещение статей педагогов в профессиональных журналах и газетах;
* участие в международных и всероссийских научно-практических конференциях с презентацией опыта работы педагогического коллектива Лицея;
* участие в конкурсах инновационных и социально значимых проектов;
* проведение областных и городских семинаров, конференций на базе Лицея;
* проведение Дней открытых дверей;
* создание условий для успешного выступления лицеистов на олимпиадах, НПК, в интеллектуальных играх регионального, всероссийского и международного уровней и др.

6.2.5. Контроль и *мониторинг* хода реализации плана осуществляет ответственный представитель руководства по качеству. Каждое мероприятие плана по его завершении обсуждается, вносятся предложения по *предупреждающим и корректирующим* действиям.

6.2.6. В конце учебного года на Совете по качеству анализируется качество выполнения плана мероприятий, *анализ* находит отражение в общем анализе работы Лицея за учебный год.

**6.3. Связи с общественностью**

6.3.1. Перед началом учебного года директор Лицея издает приказ о разработке на основе анализа работы за предшествующий учебный год комплексно-целевой программы реализации задач учебного года, в том числе - о планировании процесса развития связей с общественностью.

6.3.2. В составе Совета по качеству определяется ответственный исполнитель по данному подпроцессу (ЗД ВР), который, используя методические материалы и инструкции по развитию связей с общественностью, разрабатывает проект плана по подроцессу на учебный год.

6.3.3. Проект плана рассматривается на заседании Совета по качеству. Если серьезных замечаний нет, то он включается в лицейскую комплексно-целевую программу по реализации задач учебного года. В противном случае – проект дорабатывается.

6.3.4. Развитие связей с общественностью осуществляется в соответствии с планом мероприятий и направлено:

- на укрепление партнёрских отношений с депутатами городского и областного Советов;

- на развитие государственно-общественного управления через активизацию и повышение качества деятельности Наблюдательного совета Лицея;

- на развитие связей с внешними потребителями образовательных услуг – вузами, спузами;

- на укрепление и развитие партнёрских отношений с родителями обучающихся через проведение общешкольных конференций, собраний, включение родителей в социально значимые практики лицеистов, расширение информационного поля для родителей через включенность в проект «Дневник. ру» и размещение информации на сайте Лицея.

6.3.4. Ответственный представитель руководства по качеству проводит постоянный *мониторинг* и осуществляет контроль качества реализации плана мероприятий по данному подпроцессу, Каждое мероприятие плана по его завершении обсуждается, вносятся предложения по *предупреждающим и корректирующим* действиям.

6.3.5. В конце учебного года на Совете по качеству анализируется качество выполнения плана мероприятий, *анализ* находит отражение в общем анализе работы Лицея за учебный год.

**6.4.Документы и записи по процессу.**

* План проведения маркетинговых исследований.
* План проведения пиар-акций.
* План развития связей с общественностью.
* Записи по проведению маркетинговых исследований (результаты анкетирования).
* Отчеты о пиар-акциях.

1. **Матрица ответственности по процессу «Маркетинг, реклама и связи с общественностью»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид деятельности** | **Д** | **ЗД УВР** | **ЗД ВР** | **ОПРК** | **РК** | **РЦИМДО** | **РЦРОД** |
| Разработка плана проведения маркетинговых исследований рынка образовательных услуг, рынка труда, запросов потребителей | **Р** | **ОИ** | **У** | **К** | **У** | **У** | **У** |
| Утверждение плана мероприятий | **Р** | **ОИ** | **И** | **И** | **И** | **И** | **И** |
| Реализация плана мероприятий: проведение маркетинговых исследований |  | **Р** | **У** | **К** | **У** | **У** | **У** |
| Разработка плана проведения рекламных акций | **Р** | **У** | **У** | **К** | **У** | **У** | **ОИ** |
| Утверждение плана мероприятий | **Р** | **И** | **И** | **И** | **И** | **И** | **ОИ** |
| Реализация плана мероприятий: проведение рекламных кампаний |  | **У** | **У** | **К** | **У** | **У** | **Р** |
| Разработка плана работы по расширению связей с общественностью (РСО) | **Р** | **У** | **ОИ** | **К** | **У** | **У** | **У** |
| Утверждение плана мероприятий РСО | **Р** | **И** | **ОИ** | **И** | **И** | **И** | **И** |
| Реализация плана мероприятий РСО |  | **У** | **ОИ** | **К** | **У** | **У** | **У** |

**Обозначения и сокращения:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Д –** директор лицея  **ЗД УВР –** заместитель директора по учебно-воспитательной работе  **ЗД ВР -** заместитель директора по воспитательной работе  **ОПРК** – ответственный представитель руководства по качеству  **РК –** руководитель методической кафедры | **РЦИМДО –** руководитель Центра информатизации, мониторинга и дистанционного обучения  **ВА –** внутренний аудитор  **ОИ –** ответственный исполнитель  **К -** контролер  **У -** участник  **И -** информируемый |

**8.Графическое описание процесса Подпроцесс СМК-Л176-1.3.1-12 «Маркетинг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Входные данные | Операции процесса | Выходные данные |
| Распоряжение ответственного представителя руководства по качеству о разработке плана мероприятий по маркетинговым исследованиям  Проект плана удовлетворяет требованиям?  Разработка проекта  плана проведения маркетинговых исследований рынка образовательных услуг, рынка труда, запросов потребителей  Проект плана мероприятий по проведению маркетинговых исследований  Заключение Совета по качеству о качестве проекта плана мероприятий  Корректировка  проекта плана  Утверждение плана мероприятий  Проект плана мероприятий по проведению маркетинговых исследований  Утвержденный план мероприятий по проведению маркетинговых исследований  Реализация плана мероприятий: проведение маркетинговых исследований  Аналитические справки, отчеты о проделанной работе, предложения в планирование работы по достижению целей в области качества  Утвержденный план мероприятий по проведению маркетинговых исследований  Методические материалы и инструкции для проведения маркетинговых исследований |  |  |

**Подпроцесс СМК-Л176-1.3.2-12 «Реклама»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Входные данные | Операции процесса | Выходные данные |
| Распоряжение ответственного представителя руководства по качеству о разработке плана мероприятий по организации рекламных акций  Проект плана удовлетворяет требованиям?  Разработка  проекта  плана  проведения  рекламных  акций  Проект плана мероприятий по проведению  рекламных акций  Заключение Совета по качеству о качестве проекта плана мероприятий  Корректировка  проекта плана  Утверждение плана мероприятий  Проект плана мероприятий по пиар-акций  Утвержденный план мероприятий по проведению пиар-акций  Реализация плана мероприятий: проведение пиар-акций, рекламных кампаний  Аналитические справки, отчеты о проделанной работе, предложения в планирование работы по достижению целей в области качества  Утвержденный план мероприятий по проведению пиар-акций  Методические материалы и инструкции для проведения рекламных пиар-акций |  |  |

**Подпроцесс СМК-Л176-1.3.3-12 «Связи с общественностью»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Входные данные | Операции процесса | Выходные данные |
| Приказ директора о разработке плана мероприятий по развитию связей с общественностью  Проект плана удовлетворяет требованиям?  Разработка  проекта  плана работы  по расширению связей  с общественностью  (РСО)  Проект плана мероприятий по РСО  Заключение Совета по качеству о качестве проекта плана мероприятий  Корректировка  проекта плана  Утверждение плана мероприятий  Проект плана мероприятий по РСО  Утвержденный план мероприятий по проведению РСО  Реализация плана мероприятий: проведение РСО  Аналитические справки, отчеты о проделанной работе, предложения в планирование работы по достижению целей в области качества  Утвержденный план мероприятий по РСО  Методические материалы и инструкции для проведения мероприятий, направленных на РСО  Оценка качества и результативности проведенных мероприятий  Мероприятия качественны и результативны  Корректировка плана  Аналитические справки, отчеты о проделанной работе, предложения в планирование работы по достижению целей в области качества  да  нет  нет  да |  |  |

***Приложение А.***

**Лист регистрации ревизий**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Код документа** | **Наименование документа** | **Ревизия** | | | |
| **Дата** | **Результат** | **Подпись лица, проводившего ревизию** | **ФИО** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

***Приложение Б.***

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № изменения | Дата внесения изменения | Номера листов | Шифр документа | Краткое содержание изменения, отметка о ревизии | ФИО /подпись |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Приложение В.**

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование подразделения | Должность | ФИО | Подпись | Дата |
| *1* | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
| N |  |  |  |  |  |

***Приложение Г.***

**ЛИСТ РАССЫЛКИ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование подразделения | Должность | ФИО | Дата | Количество экземпляров |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |