



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Инструкция на процесс

Предисловие

1. Настоящая инструкция разработана на Факультете дистанционного обучения (ФДО) ИИ ФГБОУ ВПО «Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники» (ТУСУР) и входит в состав документации системы менеджмента качества Института Инноватики ТУСУР.

Разработчики: зам. декана по УР ФДО Г.С. Гурьева, канд. пед. наук, доцент В.К. Жуков, начальник диспетчерского отдела ФДО Н.В. Кудряшова, канд. техн. наук, доцент А.А. Чернышев.

Экспертная группа:

2. Утверждается и вводится распоряжением декана ФДО.

3. Вводится впервые с 18.03.2015.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Инструкция на процесс

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФДО ИИ

_____ И.П. Левшенкова

1. ЦЕЛИ

Целью настоящей инструкции на процесс (ИП) является организация образовательного процесса студентов ФДО.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая ИП регламентирует деятельность деканата ФДО и ДО ФДО и применяется всеми подразделениями и сотрудниками ФДО.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В ИП использованы ссылки на следующие нормативные документы и документы системы менеджмента качества:

ГОСТ Р ИСО 9000–2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001–2008 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9004–2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;

ГОСТ Р ИСО 19011–2003 Руководящие указания по проверкам систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды;

РК ИИ – 2015 ТУСУР. Система менеджмента качества. Институт инноватики. Руководство по качеству (справочник по управлению).

4. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1. В настоящем документе использованы термины и определения, установленные в ГОСТ Р ИСО 9000–2008, ГОСТ Р ИСО 19011–2003.

В дополнении к ним используются термины:

Образовательный процесс – предоставление услуг в области обучения и просвещения (включая воспитание и развитие обучающегося).

Образовательная услуга – результат образовательного процесса.

Качество <высшего профессионального> образования – степень удовлетворенности студентов и/или выпускников взаимодействием с вузом и приобретенной при этом новой способностью к дальнейшей успешной жизнедеятельности.

Подпроцесс – составная часть образовательного процесса.

Менеджмент – управление людьми путем рационального распределения работы с целью получения выгоды для потребителей, персонала и других заинтересованных сторон.

Конечный результат – выражение конкретных результатов, получаемых к окончанию срока устанавливаемых целей.

Индикаторы успеха – измерители продвижения к конечным результатам, позволяющие практически в любой момент оценивать скорость и шансы выполнения целей, вести их мониторинг.

4.2. В настоящем документе использованы следующие сокращения, представленные в алфавитном порядке:

ВКР – выпускная квалификационная работа;

ВПО – высшее профессиональное образование;

ГАК - государственная аттестационная комиссия;

ГОС – государственный образовательный стандарт;

ГЭК - государственная экзаменационная комиссия;

ДО – дистанционное обучение;

ДОТ – дистанционные образовательные технологии;

ДО ФДО – диспетчерский отдел ФДО;

ЗЭВ - зачетно-экзаменационные ведомости;

ИИ- Институт инноватики ТУСУР;

ИС – информационная система;

ИУП – индивидуальный учебный план;

КЛП – комплексный лабораторный практикум;

ОРР – отдел регионального развития;

ОИТ – отдел информационных технологий;

ОК ФДО – отборочная комиссия ФДО;

ПК – пакет документов;

ПОИ - первичная оценочная информация;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

РК – руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

УК – уполномоченный по качеству (по уровням управления);

УМО – учебно-методический отдел;

УП – учебный план;

УР – учебная работа;

ФДО – факультет дистанционного обучения ТУСУР;

ЦПК – центральная приёмная комиссия ТУСУР

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за соответствие образовательного процесса с использованием ДОТ на ФДО требованиям ИСО 9001-2008 возложена на декана ФДО.

6. ОПИСАНИЕ ПОДПРОЦЕССОВ

Установлены следующие подпроцессы работы деканата ФДО (таблица 1), взаимодействие которых показано на схеме (рисунок 1).

Таблица 1

Код подпроцесса	Наименование подпроцесса	Входы подпроцесса	Выходы подпроцесса
1	Зачисление абитуриентов в число студентов Определение индивидуальной образовательной траектории студента.	ПК, установленный ЦПК ТУСУР Документы о предыдущем образовании абитуриента	Приказ о зачислении Личное дело студента ИУП студента Приказ о переводе на ускоренное обучение
2	Организация взаимодействия между студентом и преподавателем в процессе учебы Обработка результатов экзаменационных сессий	Студенты и преподаватели, проверяющие работы студентов Информационная среда ФДО	Рецензии преподавателей, ответы диспетчера на вопросы студентов ЗЭВ, закрытие сессии, внесение результатов в ИС
3	Изменение траектории обучения студента	Заявление студента	Изменение ИУП Распорядительный документ (приказ)
4	Контроль над освоением учебной программы анализ успеваемости студентов	Ведомость текущей успеваемости Анализ результатов сессии	Информационное письмо студентам
5	Отчисление	Заявление студента Представление Протоколы заседаний ГАК	Приказ об отчислении
6	Анализ организации обучения студентов	Интернет - отзывы (форум на сайте ФДО), письма студентов (вопросы, предложения, заявления, жалобы), электронная почта	Корректировка деятельности подразделений (ТЗ ОИТ), ответ студентам (по эл. почте, телефону, в устной форме)

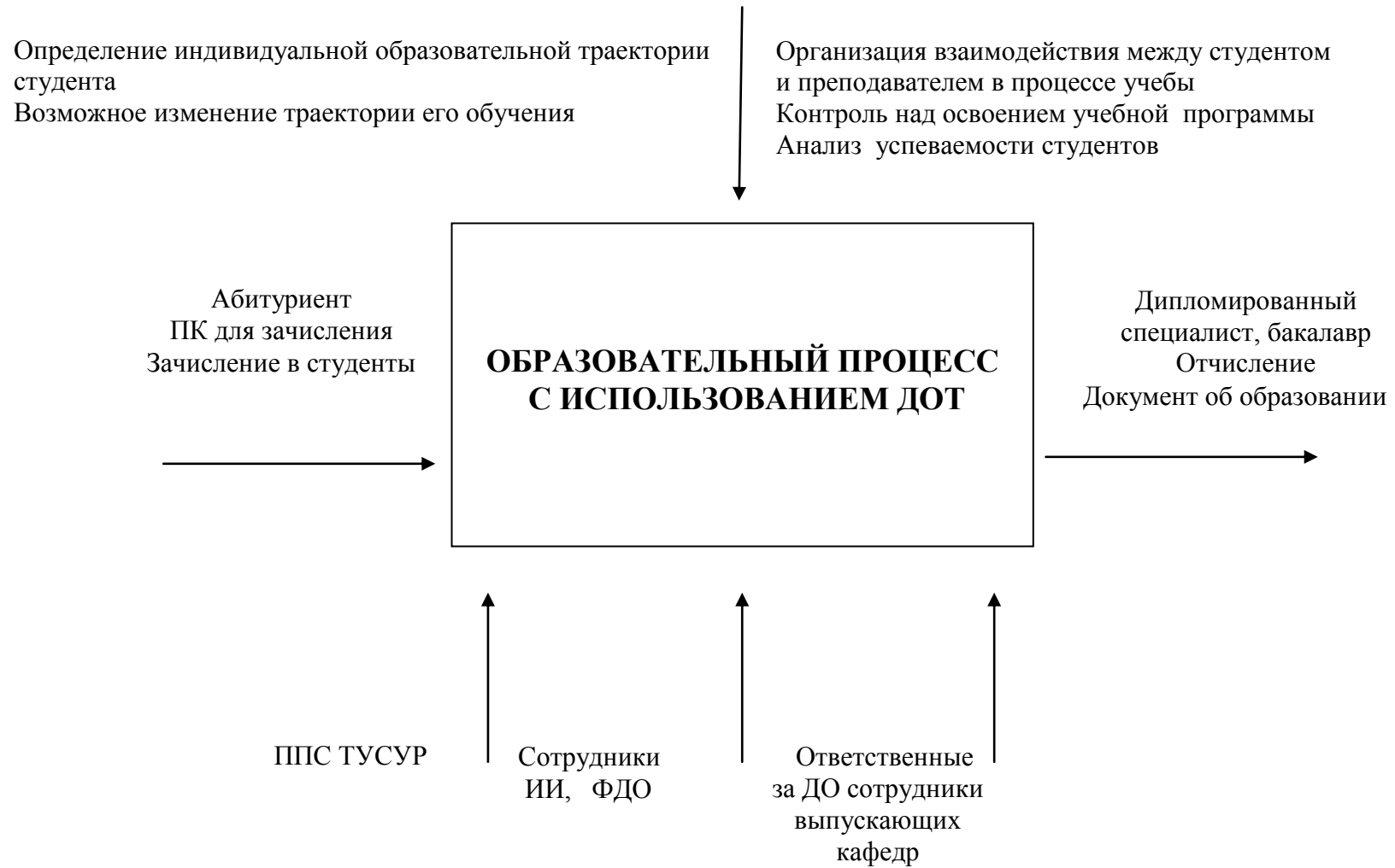


Рисунок 1 – Схема образовательного процесса с использованием ДОТ

6.1. Описание подпроцесса 1 – зачисление абитуриентов в число студентов. Определение индивидуальной образовательной траектории студента.

6.1.1. *Специалист по УМР (1 ИУП)* принимает от сотрудников ОРР ИИ ПК абитуриента, необходимый для зачисления, принимает решение о зачислении абитуриента в студенты.

6.1.2. *Специалист по УМР (2 ИУП)* сканирует документы в ИС и передает сотруднику деканата ФДО для зачисления в число студентов ФДО ТУСУР. *Сотрудник деканата ФДО* выпускает приказ о зачислении. После выхода приказа оформляет студенческие билеты, зачетные книжки, формирует Личные дела студентов.

6.1.3. На основании предоставленных документов *специалист по УМР (1 ИУП)* принимает решение о переводе студента на ускоренное обучение и передает образы документов из ИС на соответствующие кафедры для составления ИУП.

6.1.4. Аттестационная комиссия профилирующей кафедры, на основании предоставленного ПК, разрабатывает ИУП. Электронный вариант для дальнейшей работы передается в специализированное хранилище ИУП деканата ФДО. ИУП на бумажном носителе, подписанный зав. кафедрой, передается в деканат ФДО *специалисту по УМР (1 ИУП)* для окончательного принятия решения и утверждения деканом ФДО.

6.1.5. *Специалист по УМР (2 ИУП)*, после утверждения, регистрирует ИУП в ИС и студент попадает в приказ о переводе на ускоренное обучение в соответствии с ИУП.

6.1.6. Приказы о переводе на ускоренное обучение формирует и передает на подпись *декану ФДО диспетчер деканата*. Затем она передает приказы на регистрацию в канцелярию ТУСУР. Зарегистрированные приказы *диспетчер деканата* вносит в ИС ФДО.

6.1.7. *Зам. декана по УР ФДО* ежедневно осуществляет контроль над составлением ИУП и продвижением приказов о переводе на ускоренное обучение вновь зачисленных студентов ФДО.

6.1.8. Подпроцесс зачисления абитуриентов осуществляется с помощью ИС «Лощман». По результатам зачисления руководством ФДО периодически осуществляется анализ и принимаются соответствующие решения, направленные на улучшение результативности процесса организации набора и курирования студентов, описанного в ИП ОНКС УМ ИИ-2010. Выходы данного процесса являются входами для подпроцесса зачисления абитуриентов в студенты.

Индикатором успеха в определении индивидуальной образовательной траектории студента является критерий разработки профилирующей кафедрой ИУП. Разработка и утверждение ИУП осуществляются в течение 10-14 дней.

6.2. Описание подпроцесса 2 – Организация взаимодействия между студентом и преподавателем в процессе учебы. Обработка результатов экзаменационных сессий.

Обучение студентов, обучающихся по заочной форме с применением ДОТ, ведется по онлайн технологии, основанной на использовании электронных образовательных ресурсов. Также, в учебном процессе присутствует непосредственное взаимодействие преподавателей со студентами.

6.2.1. *Сотрудник ДО ФДО* ежедневно осуществляет контроль над

автоматизированным приемом контрольных работ от студентов ФДО и их рассылкой преподавателям ТУСУР.

6.2.2. *Сотрудник ДО ФДО* ежедневно контролирует сроки проверки преподавателями текстовых работ; напоминает преподавателям, превысившим установленный срок, о необходимости своевременной проверки работ.

6.2.3. *Сотрудник ДО ФДО* ежедневно принимает, регистрирует и пересылает студентам рецензии от преподавателей на бланке установленного образца (Приложение 1) Вносит результаты проверки работ в ИС «Лощман».

6.2.4. *Сотрудник ДО ФДО* ежедневно принимает и регистрирует от студента по эл. почте письма с вопросами по учебному процессу, проверке работ и т.д. Отвечает сам или перенаправляет их для ответа в соответствующее подразделение ИИ или ППС. Полученный ответ пересылает студенту.

6.2.5. *Начальник ДО ФДО* один раз в месяц обрабатывает результаты экзаменов завершившейся сессии. Создает, распечатывает ЗЭВ на каждого студента (Приложение 2), определяет их на хранение. Закрывает экзаменационную сессию.

6.2.6. В межсессионный период *начальник ДО ФДО* по заявлению студента предоставляет доступ к выполнению экзаменов по сетевой технологии (например, выполнение академических задолженностей, досрочная сдача сессии, продление сессии по заявлению студента). После завершения периода доступа к выполнению экзаменов вне срока сессии, *начальник ДО ФДО* обрабатывает результаты сдачи экзаменов.

6.3. Описание подпроцесса 3 – Изменение траектории обучения студента.

Подпроцесс изменения образовательной траектории студента осуществляется с использованием ИС «Лощман» на основании заявления студента, с учётом уровня его предыдущего образования и/или результатов успеваемости по итогам промежуточной аттестации в соответствии с нормативными документами Минобрнауки РФ и ТУСУР. Студент может написать заявление о желании перевестись на другое направление обучения или о желании ускорить процесс своего обучения.

Также, траектория обучения студента может быть изменена в связи с изменениями учебного плана направления.

6.3.1. В случае изменений в учебном плане направления, *заместитель заведующего кафедрой по ДО* передает в деканат ФДО служебную записку с указанием на произошедшие изменения.

6.3.2. *Специалист по УМР (2 ИУП)* вносит изменения в УП в ИС модуль «Орг. структура», передает информацию о произведенных изменениях в УМО. Если есть необходимость, сообщает об изменениях в УП студентам (автоматическая рассылка).

6.3.3. В случае изменения траектории обучения по собственному желанию (перевод на другое направление обучения), заявление отправляется студентом из Личного кабинета ИС или регистрируется *диспетчером деканата ФДО* (в случае поступления заявления на бумажном носителе) и передаётся для принятия решения *зам. декана по УР ФДО*.

6.3.4. Далее, заявление студента о желании перевестись на другое направление (с соответствующей резолюцией) *диспетчер деканата ФДО* передает *специалисту по УМР (1 ИУП)*, который пересылает его и информацию об успеваемости данного студента на соответствующую кафедру. На основании заявления студента в ИС инициируется процесс изменения индивидуальной траектории обучения студента.

6.3.5. *Специалист по УМП (2 ИУП)* импортирует и регистрирует в ИС, разработанный представителем профилирующей кафедры ИУП. После регистрации нового ИУП, студент попадает в приказ о переводе на другое направление обучения. Зарегистрированные приказы *диспетчер деканата ФДО* вносит в ИС ФДО.

6.3.6. *Диспетчер деканата ФДО* и *зам. декана по УР ФДО* ежедневно осуществляют мониторинг уже зарегистрированных и находящихся на подписи у проректора по УР ТУСУР приказах.

6.3.7. Анализ формирования, регистрации либо отсутствия своевременной регистрации приказов проводится ежедневно ИС и осуществляется в виде рассылки по электронной почте ответственным исполнителями. Незавершенные процессы решаются в рабочем порядке с ответственными исполнителями.

6.3.8. В случае изменения траектории обучения по собственному желанию (желание ускорить обучение), заявление студента рассматривает *декан ФДО*. Далее, декан ходатайствует о переводе студента на ускоренное обучение перед Ученым советом ТУСУР. Если принято положительное решение, то деканат ФДО выпускает соответствующий приказ, а профилирующая кафедра пересматривает УП студента.

6.4. Описание процесса 4 – Контроль над освоением учебной программы и анализ успеваемости студентов.

6.4.1. Контроль над освоением учебной программы и анализ успеваемости студента, с присвоением ему персонального рейтинга, осуществляется ежедневно в ИС «Лощман». Также, *специалисты по УМП* ежедневно проводят анализ успеваемости студентов, участвующих в экзаменационных сессиях в регионах. Студентам, успеваемость которых удовлетворяет критериям перевода, подтверждают в ИС перевод на следующий курс. *Диспетчер деканата ФДО* формирует на них соответствующие приказы и после регистрации вносит в ИС.

6.4.2. Студентам, прошедшим экзаменационную сессию, но не попадающим в приказы о переводе на следующий курс (имеющим академ. задолженности), *специалисты по УМП* отправляют информационные письма. По заявлению студента предоставляют срок для ликвидации задолженностей. Если студент не справляется, подают представление на отчисление за академ. неуспеваемость.

Анализ успеваемости студентов проводится *специалистами по УМП* и после завершения КЛП. Вызов студентов на лабораторную сессию, КЛП, в г. Томск происходит, соответственно, после окончания 7 (КЛП-1), 9 (КЛП, КЛП-2, со сдачей гос. экзаменов) семестров.

6.4.3. *Зам. декана по УР ФДО*, в соответствии с графиком учебного процесса, по согласованию с *зам. зав. кафедрами по ДО* (на основании служебных записок), определяет сроки проведения очередного КЛП и выпускает соответствующее Распоряжение.

6.4.4. За три месяца до начала КЛП *зам. декана по УР ФДО* создает в ИС папки со списками студентов (по направлениям), претендующими на участие в КЛП, сдачу гос. экзамена.

6.4.5. *Специалисты по УМП* проводят анализ успеваемости этих студентов, оформляют справки-вызовы, отправляют информационные письма на домашний адрес и на адрес эл. почты.

6.4.6. *Специалисты по УМП* передают списки студентов, вызванных на КЛП и гос. экзамен, *зам. зав. кафедрами по ДО* за две недели до начала КЛП, согласовывают с ними расписание занятий на КЛП и пересылают его в ОИТ для размещения на сайте ФДО.

6.4.7. *Зам. декана по УР ФДО совместно со специалистами по УМР деканата и представителями профилирующих кафедр по ДО организуют встречу студентов, прибывших для участия в КЛП, сдачу гос. экзамена (регистрация студентов, общие собрания по специальностям).*

6.4.8. По окончании КЛП, *специалисты по УМР* передают экзаменационные ведомости в ДО ФДО для внесения в ИС результатов КЛП.

6.4.9. На студентов, завершивших теоретическую часть обучения и успешно прошедших КЛП, *специалисты по УМР* выпускают Распоряжение о допуске к гос. экзамену, согласовывают и визируют его у *зам. зав. кафедрой по ДО* и у *декана ФДО*. Копию Распоряжения передают на выпускающую кафедру.

6.4.10. *Специалисты по УМР* проводят в ИС анализ успеваемости студентов. На студентов, не прошедших КЛП, в зависимости от причины, подают *декану ФДО* представление на отчисление или, по заявлению студента, включают его в приказ о переводе на индивидуальный график обучения. На студентов, не сдавших гос. экзамен, подают представление на отчисление. *Диспетчер деканата ФДО* выпускает соответствующие приказы, после регистрации вносит их в ИС.

6.4.11. В период проведения КЛП на защиту ВКР приезжают и студенты, прошедшие период дипломирования на выпускающей кафедре. *Специалисты по УМР* оформляют необходимые документы, регистрируют дипломников в ИС и после успешной защиты, печатают и выдают дипломы с приложениями. В случае, если студент не может лично получить документ о полученном образовании, *специалисты по УМР*, по заявлению студента, передают его на отправку по почте в УМО.

6.4.12. По окончании КЛП, гос. экзаменов и защит ВКР по всем направлениям, два раза в год, *зам. декана по УР ФДО* проводит мониторинг. Его данные предоставляются руководству факультета, Института инноватики ТУСУР для анализа и принятия соответствующих решений; *зам. декана по УР ФДО* на основании этих данных составляет отчет о работе деканата за год.

6.5. Описание подпроцесса 5 – Отчисление.

Отчисление студентов осуществляется:

- по собственному желанию студента, в т.ч. в связи с переводом в другой вуз;
- за академическую неуспеваемость;
- в связи с неуплатой за обучение;
- в связи с окончанием вуза.

6.5.1. *Диспетчер деканата ФДО* регистрирует в ИС заявление об отчислении по собственному желанию или в связи с переводом в другой вуз, поступившее от студента, и передает его на подпись *зам. декана по УР ФДО* для принятия решения. В соответствии с принятым решением и наличием документов (справка из принимающего вуза, установленного образца) (Приложение 3) *диспетчер деканата ФДО* формирует приказ в ИС.

6.5.2. По результатам анализа экзаменационной сессии *специалист по УМР* представляет студентов к отчислению за академическую неуспеваемость. Студенту отправляется информационное письмо; списки студентов пересылаются в ОРР для информации кураторов. *Диспетчер деканата ФДО* формирует приказ в ИС модуль «Приказы».

6.5.3. *Диспетчер деканата ФДО*, по согласованию с *деканом ФДО*, формирует списки студентов к отчислению в связи с неуплатой за обучение, выпускает приказ об отчислении в ИС модуль «Приказы».

6.5.4. На основании протоколов заседаний ГАК *диспетчер деканата ФДО* формирует приказ в ИС на отчисление в связи с окончанием вуза.

Все зарегистрированные приказы вносятся в ИС.

6.5.5. На основании приказа об отчислении и заявления студента, в случае прохождения студентом хотя бы одной промежуточной аттестации, в соответствии с Инструкцией, *специалист по УМР* оформляет справку установленного образца - Академическую справку.

6.5.6. Мониторинг подпроцесса отчисления осуществляется с помощью ИС «Лощман» при отчете работы деканата ФДО за прошедший год. Его данные предоставляются руководству факультета, Института инноватики для анализа и принятия соответствующих решений.

6.6. Описание подпроцесса 6 - Анализ организации обучения студентов.

Исходными данными для анализа организации обучения является ПОИ, поступающая по каналам обратной связи от потребителей.

Способы получения ПОИ:

- интернет- отзывы;
- письма (вопросы, предложения, заявления, жалобы), электронная почта;
- интервью – живое общение с потребителем

В дальнейшем ПОИ используется для формирования руководством взвешенных критериев оценки.

6.6.1. *Специалист по УМР* ежедневно проводит сбор и классификацию ПОИ, поступающую по каналам обратной связи от потребителей (студентов). Она сохраняется на электронных носителях.

6.6.2. *Специалист по УМР, зам. декана по УР ФДО* классифицируют информацию, корректируют деятельность подразделений в соответствии с запросами потребителей (студентов), сообщают студенту результат.

6.6.3. Критериями результативности образовательного процесса в целом являются: оценка удовлетворенности студентов по результатам интернет – отзывов на форуме сайта ФДО, письмам студентов (благодарность, предложения, жалобы) по электронной почте на адрес problems@fdo.tusur.ru или непосредственно, *декану ФДО, зам. декана по УР ФДО, специалистам по УМР деканата ФДО*; процент студентов, защитивших ВКР на «хорошо» и «отлично».

Приложение 1



Рецензия на контрольную (лабораторную, курсовую работу) № _____
по дисциплине _____
студента **ФДО** _____
группа _____ город _____
Отметка о зачёте: - Зачтено, - Не зачтено.

_____ Рецензент _____
Подпись _____ Дата _____ Фамилия И.О. _____

Замечания: _____

Приложение 2



Зачетно - экзаменационная ведомость

Григорьев Александр Сергеевич г. Вп Дворяткина; login wv101 qas; Сессия: Осень 2010	спец. 080500; группа э-877-а; Текущий семестр: 5	Ном. зач. книжки 6830/эф; Поток: 5;
---	---	--

№	Название дисциплины	Зачет	Оценка	Код	Дата
1	Основы управления персоналом / Мотивация персонала (по выбору)	зачтено	хорошо	4	15.10.2010
2	Математика - 2				
3	Экономика предприятия	зачтено	отлично	5	22.10.2010
4	Экономика предприятия (КП)	---	---	---	
5	Документирование управленческой деятельности	зачтено	хорошо	4	04.10.2010
6	Налоги и налогообложение - 1	зачтено	хорошо	4	20.10.2010



Зачетно - экзаменационный лист

Григорьев Александр Сергеевич г. Вп Дворяткина; login wv101 qas;	спец. 080500; группа э-877-а; Текущий семестр: 5	Ном. зач. книжки 6830/эф; Поток: 5;
---	---	--

№	Название дисциплины	Зачет	Оценка	Код	Дата
1	Менеджмент	зачтено	отлично	5	28.03.2009
2	Высшая математика -4	зачтено	отлично	5	30.03.2009
3	Высшая математика -1	зачтено	удовл.	3	12.04.2009

Декан ФДО

и.п. Левшенкова

* Результаты аттестации оцениваются: отлично (5), хорошо (4), удовлетворительно (3), неудовлетворительно (2).
Не явка на экзамен - не явился.

Приложение 3

Угловой штамп вуза
Дата выдачи
Регистрационный номер

СПРАВКА

Выдана _____
(фамилия, имя, отчество полностью)
в том, что он(а) на основании личного заявления и ксерокопии зачетной книжки

(дата выдачи и регистрационный номер зачетной книжки)
выданной _____,
(полное наименование вуза)
был (а) допущен (а) к аттестационным испытаниям, которые успешно выдержал (а).

Данное лицо будет зачислено переводом для продолжения образования по
основной образовательной программе по направлению подготовки (специальности)

(наименование в соответствии с действующим классификатором направлений и специальностей высшего
профессионального образования)

после предъявления документа об образовании и академической справки.

Ректор (проректор)

(подпись)

И.О.Фамилия

Лист регистрации изменений

Номер изм.	Листы	Основание	Подпись	Дата введения
1				
2				
3				
4				
5				
6				

