

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ
И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)



Институт инноватики

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СПРАВОЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЮ

2015

Предисловие

1. Настоящее Руководство по качеству РАЗРАБОТАНО в Институте инноватики (ИИ) Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) с целью обеспечения соответствия обязательным требованиям, достижения прозрачности управления и улучшения эффективности деятельности ИИ ТУСУРа.

2. Разработчики: канд. пед. наук, доцент Жуков В.К., канд. техн. наук, доцент Чернышев А.А., зам. директора ИИ Левшенкова И.П.

3. Экспертная группа: канд. техн. наук, доцент Кручинин В.В., начальник УМО ФДО Исакова О.Ю., канд. юрид. наук, доцент Дедкова Т.А.

4. Вводится с **18.03.2015.**



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
 Справочник по управлению

Утверждаю
 Директор ИИ ТУСУР
 Л.А. Боков

18.03.2015

0. ВВЕДЕНИЕ

Институт инноватики (ИИ) является подразделением Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) в соответствии с его Уставом.

Деятельность ИИ осуществляется на основе системы менеджмента качества (СМК), разработанной в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9001-2008 и ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и являющейся подсистемой СМК ТУСУРа.

Настоящее Руководство по качеству (далее - РК ИИ) определяет сегмент СМК (СМК ИИ) и содержит:

- область применения СМК ИИ;
- документированные процедуры СМК ИИ или ссылки на них;
- описание процессов СМК ИИ и их взаимодействия, в том числе с процессами вышестоящих и других подразделений.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИНСТИТУТА ИННОВАТИКИ

1.1. Областью применения СМК ИИ является образовательная деятельность в сфере высшего профессионального образования, включающая основные и обеспечивающие процессы.

СМК ИИ не распространяется на научно-исследовательскую работу.

1.2. СМК ИИ применяется для обеспечения соответствия предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям, а также для постоянного улучшения образовательной деятельности ИИ в целях повышения удовлетворенности:

- студентов и иных потребителей образовательных услуг ИИ;
- персонала ИИ и привлекаемых специалистов;
- других кафедр, факультетов и иных подразделений-партнеров;
- высшего руководства ТУСУР.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В РК ИИ использованы ссылки на следующие стандарты:

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.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В настоящем документе использованы термины и определения, установленные в ISO 9000 – 2008, 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).

Подпроцесс – составная часть процесса.

Образовательная услуга – результат образовательного процесса.

Миссия – описание предназначения организации, отвечающее на вопрос – зачем она существует.

Стратегические цели (видение) – путь и место назначения организации, в котором заинтересованные стороны (ГОСТ Р ИСО 9000–2008, 3.3.7) хотели бы ее видеть. Видение может не совпадать с существующей в организации практикой. Оно является, с одной стороны, мобиливающим и новаторским, с другой стороны – реально достижимым.

Операциональные (тактические) цели – цели на текущий период деятельности организации (как правило, на 1 год).

Принципы (ценности) – поддерживаемая руководством система основополагающих факторов, мотивирующая и вовлекающая всех работников в реализацию миссии на пути к видению.

Примечание – Миссия, видение и ценности содержат положения длительного применения, рассчитанные, как правило, на 3-5 лет.

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

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 достижения устанавливаемых целей.

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

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

АВТ – ассоциация выпускников ТУСУРа;

АХР – административно-хозяйственная работа;

АХУ – административно-хозяйственное управление ТУСУРа;

ВА – внутренние аудиты;

ВКР – выпускная квалификационная работа;

ВПО – высшее профессиональное образование;
ВУП – ведомость учебных поручений;
ГОС – государственный образовательный стандарт;
ДО – диспетчерский отдел ИИ;
ДОТ – дистанционные образовательные технологии;
ДП – документированная процедура;
ЗДК – заместитель директора ИИ по качеству. ЗДК выполняет функции ответственного представителя руководства (уполномоченного по качеству) согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ISO 9001:2008), п. 5.5.2.

ИИ – Институт инноватики ТУСУРа;
ИП – инструкция на процесс;
ИС – информационная система;
ИУП – индивидуальный учебный план;
КД – корректирующие действия;
КЛП – комплексный лабораторный практикум;
МТИБ – материально-техническая и информационная база ИИ
НМЦ ГА – Научно-методический центр государственной аккредитации Минобрнауки РФ (Росаккредагентство, г. Йошкар-Ола);
ОУ – образовательные учреждения;
ОНиР – отдел набора и распределения ТУСУРа;
ОРР – отдел регионального развития;
ПД – предупреждающие действия;
ППС – профессорско-преподавательский состав;
РК – руководство по качеству;
РП – рабочая программа учебной дисциплины;
РПЗ – рабочий план занятий;
СМК – система менеджмента качества;
ТМ СК ОУ – типовая модель системы качества образовательного учреждения, разработанная в СПбГЭТУ «ЛЭТИ» и рекомендованная Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки;
УМ – управление маркетинга ИИ;
УВП – учебно-вспомогательный персонал;
УУ – учебное управление ТУСУРа;
УР – учебная работа;
УП – рабочий учебный план специальности по основной образовательной программе;
УМО – учебно-методический отдел;
УМПО – учебно-методическое и программное обеспечение;
ФАО – финансово аналитический отдел ТУСУРа.
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;
ФДО – факультет дистанционного обучения ИИ;
ФИТ – Факультет инновационных технологий ИИ;
ЦРВ – центр работы с выпускниками;
ЮФ – Юридический факультет ИИ;

4. СВЕДЕНИЯ ОБ ИНСТИТУТЕ ИННОВАТИКИ

4.1. Общие сведения

Институт инноватики (ИИ) является учебно-научно-инновационным подразделением в составе государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования и не является юридическим лицом. ТУСУР наделяет ИИ по доверенности полностью или частично полномочиями юридического лица. Бюджетное финансирование ИИ осу-

ществляется в установленном в ТУСУРе порядке. ИИ вправе иметь печать со своим наименованием, штампы, бланки и другие реквизиты. ИИ располагается территориально в ТУСУРе.

ИИ создан в целях расширения образовательного пространства ТУСУРа как университета, создания новых образовательных возможностей для широкого круга потенциальных студентов и слушателей, продвижения инновационных технологий, развития новых образовательных технологий, совершенствования системы открытого дистанционного образования, привлечения дополнительных внебюджетных средств.

ИИ реализует все виды и формы обучения, в том числе и с применением дистанционных образовательных технологий в соответствии с имеющейся у ТУСУРа лицензией на образовательную деятельность и решениями Ученого совета университета. Он выполняет работы и оказывает услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом ТУСУРа и собственными функциями, определенными Положением об Институте инноватики (28.03.2007), а также планами и договорами, утверждаемыми в установленном порядке.

ИИ выступает в гражданских и иных правоотношениях от имени ТУСУРа в соответствии с действующим законодательством на основании доверенности.

Вхождение ИИ в ТУСУР обеспечивается:

- обязательностью для него решений Ученого совета и приказов ректора ТУСУРа по всем видам деятельности;
- участием его в образовании централизованных фондов ТУСУРа за счет своей внебюджетной деятельности по нормативам, определенным Ученым советом и утвержденным ректором ТУСУРа.

Сегодня ИИ объединяет 3 учебных факультета, 6 кафедр, 2 управления, 1 центр и другие структуры.

ИИ осуществляет подготовку студентов по 16 направлениям с очной и заочной формами обучения, в том числе с использованием ДОТ.

ИИ имеет свои представительства более чем в 100 городах России и стран СНГ.

Официальное название ИИ:

- на русском языке: Институт инноватики государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники» (Институт инноватики ТУСУРа);
- на английском языке: Innovations Institute of “Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics”.

Юридический адрес: 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40. Институт инноватики ТУСУРа.

Адрес для почтовой корреспонденции: 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40, Институт инноватики ТУСУРа.

4.2. Миссия, стратегические цели и принципы ИИ

- 4.2.1. Миссия** **Институт инноватики видит свое предназначение в генерации новых поколений предпринимателей специалистов наукоёмкого бизнеса, выращиваемых в среде науки и технологий, которые будут наилучшим образом служить России и миру в XXI веке.**
- 4.2.2. Стратегические цели (видение)**
1. Развитие приоритетного для ТУСУРа направления «Инноватика»: создание научной школы, повышение публикационной активности и индекса цитируемости, завоевание авторитета в научном и инновационном сообществах, увеличение доли иностранных студентов.
 2. Развитие учебно-научно-инновационного комплекса (УНИК) ТУСУРа согласно модели «Тройной спирали» через снятие системных ограничений в создании саморазвивающейся инновационной системы мирового уровня, обеспечивающей на практике формирование кластера высокотехнологичных предприятий, специализированным по перспективным направлениям развития ТУСУРа.
 3. Становление ИИ как проектно-ориентированной организации, развитие корпоративной культуры и внедрение системы менеджмента качества.
 4. Развитие образовательного процесса на основе внедрения на дневном отделении проектного обучения и постановки образцовой фундаментальной составляющей. Удовлетворение потребности личности в качественном профессиональном образовании в соответствии с требованиями времени и рынка труда.
 5. Рост величины и доходности бюджета института, формирование новых источников дохода. Формирование конкурентоспособности студентов и выпускников на основе инновационных и профессиональных компетентностей.
- 4.2.3. Принципы (ценности)**
1. В своей деятельности институт инноватики руководствуется принципами менеджмента качества согласно международным стандартам серии ИСО 9000-2008. Институт продвигает предпринимательскую культуру деятельности и идею образования в течение всей жизни как стержня карьеры.
 2. Большинство проводимых исследований и разработок востребованы и финансируются наукоёмким бизнесом. Особое значение имеет совместное участие преподавателя и студента в исследованиях, разработках и коммерциализации их результатов.
 3. Создание условий для развития личности, ориентированной на инновационную деятельность и активную жизненную позицию.
 4. Развитие ИИ для студентов, преподавателей и сотрудников. Развитие учебно-научно-инновационного комплекса ТУСУРа как центра, оказывающего влияние на политику в сфере образования, науки и предпринимательства. Постоянное повышение квалификации преподавателей.
 5. Направленность проектов института на достижение международного

признания и вхождение в международное сообщество России и мира. Интеграция в международное образовательное сообщество на основе современных информационных технологий.

6. Сотрудничество с выпускниками: непрерывный мониторинг их карьеры, поддержка региональных объединений и ассоциаций выпускников.

Миссия, видение и принципы деятельности ИИ подробно изложены в Кодексе организационной культуры ИИ.

4.3. Принципы менеджмента качества в деятельности ИИ

Для систематического и прозрачного менеджмента функционирование СМК ИИ, как подсистема общей СМК ТУСУР, опирается на восемь принципов менеджмента качества (формулировки ГОСТ Р ИСО 9000–2008 выделены в рамке).

1 Ориентация на потребителя	Организации зависят от своих потребителей, поэтому должны понимать настоящие и будущие потребности потребителя, выполнять его требования и стремиться превзойти ожидания.
------------------------------------	--

Непосредственными потребителями образовательных услуг ИИ являются студенты. К потребителям относятся также выпускающие кафедры соответствующих направлений и специальностей, от которых исходят учебные поручения по обучению студентов.

В роли **конечных пользователей** выступают предприятия и организации, являющиеся работодателями для выпускаемых молодых специалистов.

Примечание – В качестве работодателя может выступать сам молодой специалист (выпускник), поступающий по окончании вуза к индивидуальной трудовой деятельности или создающий собственное предприятие, АО и т.п.

В СМК ИИ в качестве **основных требований** непосредственных потребителей (студентов) выделяются:

- полное соответствие требованиям ГОС ВПО, как основы информированного выбора направления (специальности) при поступлении;
- высокий методический и профессионально-кадровый уровень обучения
- практико-ориентированное и проектно - ориентированное обучение, дающее конкурентное преимущество молодому специалисту при первичном трудоустройстве по специальности;
- рациональная организация самостоятельной работы студента с целью достижения ее высокой эффективности в образовательном процессе.
- выраженная доброжелательность, терпимое отношение к ошибкам и промахам прилежно работающего студента;
- ясность предъявляемых требований и справедливость в оценке образовательной деятельности обучающихся.

Основным ожиданием потребителей является доказанная практикой предыдущих выпусков возможность трудоустройства на условиях, приемлемых для молодого специалиста и повышение конкурентоспособности выпускника.

Указанные возможности определяются уровнем профессиональной подготовленности выпускников, удовлетворяющим или превосходящим ожидания работодателей.

2 Лидерство руководителя	Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.
---------------------------------	---

Этот принцип реализуется в СМК ИИ через формирование миссии, целей и принципов (4.2), а также на основе установления, мониторинга и анализа реализации целей по качеству. Качество выполнения этих действий полностью зависит от профессионализма, энергичности, целеустремленности и высокой ответственности директора ИИ за работающих с ним людей и реализацию сформулированных видения и ценностей.

Тактические (операциональные) цели по качеству имеют временный характер (1 год), их установление предусматривает очень четкое и однозначно понимаемое всем персоналом определение двух составляющих: конечных результатов и индикаторов успеха.

Механизм установления целей описан в разделе 5 настоящего РК ИИ.

3 Вовлечение работников	Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.
--------------------------------	--

Базой реализации этого принципа в СМК ИИ служит правильно построенная система мотивации людей, включающая как материальное стимулирование, так и моральные аспекты, психологический климат в коллективе. Она воздействует на все потребности сотрудников и привлекаемых специалистов: материальные потребности, потребности общения, признания и самовыражения.

Система мотивации персонала ИИ касается:

- **профессионализма** на основе непрерывного обучения, повышения квалификации и самообучения;
- **скорости работы** по подготовке учебно-методического, программного и иного обеспечения образовательного процесса, организации и обучения студентов;
- **улучшения процессов** ИИ;
- **командной работы** (работаем вместе на общий результат).

4 Процессный подход	Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.
----------------------------	---

В СМК ИИ реализованы процессы, описанные в разделе 5. Они учитывают конкретные особенности относительно Стратегических целей (видения), миссии, принципов (ценностей), политики и целей по качеству.

5 Системный подход к менеджменту	Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системой вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении ее целей.
---	---

Этот принцип реализуется в СМК ИИ на основе понимания взаимосвязи и взаимобусловленности всех процессов, реализуемых ИИ.

6 Постоянное улучшение	Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.
-------------------------------	---

В СМК ИИ реализован процесс постоянного улучшения, описанный в последующих разделах настоящего РК ИИ.

7 Принятие решений, основанное на фактах	Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.
---	--

В СМК ИИ выделяются два аспекта принятия решений: внутренний и внешний.

Внешний аспект означает, что в оценке образовательной деятельности студента, а равно в части реализации требований работодателей решения следует принимать, опираясь в максимальной степени на объективные свидетельства (ГОСТ Р ИСО 9000-2008, 3.8.1), а не на эмоции.

Внутренний аспект – применение в СМК ИИ статистических методов, приемов визуализации информации и открытого обсуждения, позволяющих всем сотрудникам одинаково видеть проблемы ИИ, а значит, и области для улучшения.

8 Взаимовыгодные отношения с поставщиками	Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.
--	---

Для ИИ в роли поставщиков выступают:

- образовательные организации предшествующего периода или уровня (вузы, техникумы, профессиональные училища, школы и др.);
- отборочная комиссия ИИ, Приемная комиссия и ОНиР ТУСУРа;
- студенты, как носители исходного (имеющегося до обучения в ИИ) уровня образования;
- подразделения ТУСУРа, оказывающие информационные, расчетно-аналитические, консультационные услуги и услуги по обслуживанию инфраструктуры;
- поставщики услуг, информационных ресурсов и оборудования вне ТУСУРа.

Реализация восьмого принципа в деятельности ИИ – взаимное и взаимовыгодное сотрудничество.

4.4. Организационная структура СМК ИИ

Организационная структура и СМК ИИ приведена в приложении А.

5. ПРОЦЕССЫ СМК ИИ

5.1. Процессы СМК ИИ представлены на рисунке 5.2.

5.2. Процессы жизненного цикла образовательных услуг и управленческой деятельности (ответственности) руководства ИИ представлены в таблице 5.1.

5.3. В СМК ИИ разработаны и применяются обязательные документированные процедуры, влияющие на выполнение всех процессов ИИ:

- управление документацией (ДП ИИ УД - 2010);
- управление записями (ДП ИИ УЗ - 2010);
- управление несоответствующей продукцией/услугой (ДП ИИ УНП - 2010);
- внутренние аудиты (ДП ИИ ВА - 2010);
- корректирующие и предупреждающие действия (ДП ИИ КД/ПД - 2010);

5.4. Перечисленные ниже обеспечивающие процессы, соответствующие ТМ СК ОУ и выполняемые централизованными службами ТУСУРа, не входят в область распространения СМК ИИ. Общий надзор за этими процессами, как вынесенными на внутриорганизационный аутсорсинг, осуществляет ЗДК, а в рамках обеспечения деятельности конкретных подразделений ИИ – их руководители:

- управление образовательной средой;
- управление информационной средой;
- библиотечное и информационное обслуживание;
- международная и инновационная деятельность;
- сохранение собственности потребителей (личных документов и персональных данных);
- менеджмент персонала*;
- управление закупками*;
- менеджмент оборудования, содержания и развития МТИБ ИИ*.

Примечание – Процессы, отмеченные знаком *, в существенной степени определяются работой подразделений ИИ.

5.5. Функционирование указанных выше процессов СМК ИИ организовано на основе цикла Шухарта–Деминга «Plan – Do – Check – Act» (PDCA) (рисунок 5.1).

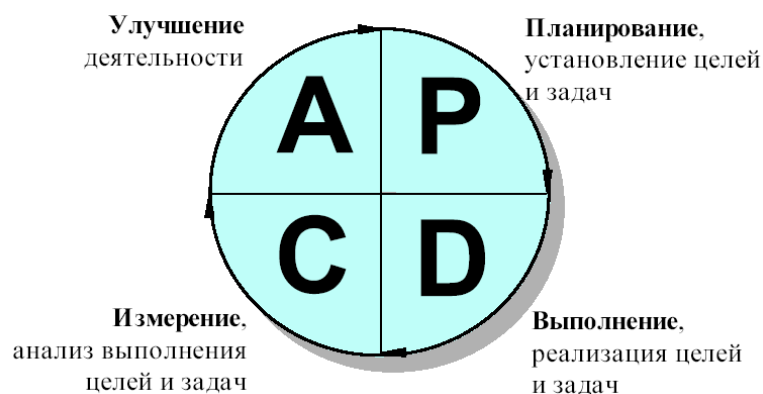


Рисунок 5.1

5.5. Где это необходимо, пояснения к процессам, которые не описаны в отдельных развернутых ИП и ДП, даны в приложении Д.

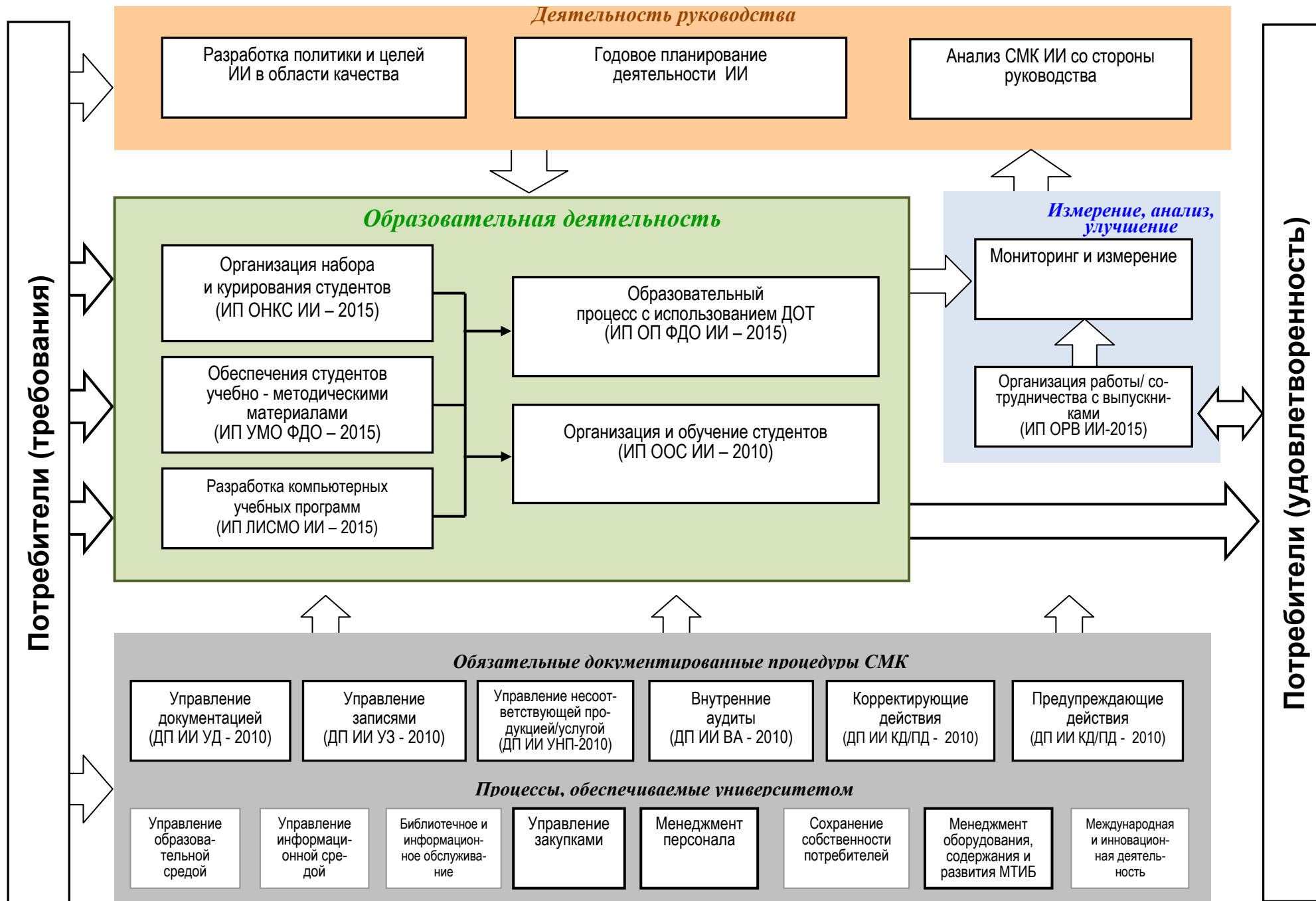


Рисунок 5.2 – Модель процессов Института инноватики

Таблица 5.1 – Процессы СМК ИИ

Наименование процесса	Цель процесса	Пункты ИСО 9001	Ответственный за процесс	Входы процесса	Выходы процесса	Критерии результативности процесса	Критериальные значения	Описание процесса
Процессы управленческой деятельности (ответственности) руководства								
Разработка Политики и целей в области качества	Определение направлений и перспектив развития ИИ	4.1, 5	Директор	Политика руководства ТУСУРа. Результаты деятельности ИИ за год. Оценка деятельности ИИ руководством ТУСУРа.	Миссия, видение, стратегические цели ИИ на 3-5 лет.	Комплексная оценка удовлетворенности заинтересованных сторон Q.	Не менее 7 баллов (по 10-балльной шкале)	РК ИИ – 2015, приложение Д, п.Д.1
						Финансовые результаты по внебюджетным средствам	Не менее 80 % от плана	
Годовое планирование деятельности ИИ	Постановка целей и задач подразделениям и работникам Постановка целей и задач внутренним аудиторам	5.4, 7.1, 8.2.2	Директор	Решение отчетной конференции ИИ за предыдущий год Итоги приема обучающихся и сбора финансовых средств. Отчет о функционировании СМК ИИ от ЗДК Проект плана-графика (годовой программы) аудитов РПЗ от деканатов.	Политика и цели ИИ на планируемый год	Процент реализованных целей	Не менее 80%	-
					План приема и выпуска студентов по специальностям и формам обучения	Процент выполнения плановых цифр	Не менее 80%	
					План сбора финансовых средств	Процент выполнения плановых цифр	Не менее 80%	
					Утвержденные штатные расписания и ВУП кафедрам	Процент секций ВУП, потребовавших корректировки в учебном году.	Не более 5 %	
					Планы: - развития СМК - аудитов (годовая программа) - улучшения процессов	Процент выполнения пунктов по каждому плану	Не менее 80%	

Наименование процесса	Цель процесса	Пункты ИСО 9001	Ответственный за процесс	Входы процесса	Выходы процесса	Критерии результативности процесса	Критериальные значения	Описание процесса
Анализ СМК ИИ со стороны руководства	Обеспечения постоянной пригодности, достаточности и результативности СМК ИИ	5.6	ЗДК	<p>Результаты ВА, статус КД и ПД по Журналу внутренних аудитов ИИ</p> <p>Сведения о работе с выпускниками от начальника ЦРВ</p> <p>Функционирование процессов и соответствие продукции по данным мониторинга</p> <p>Сведения о выполнении годовых планов по завершеному году</p>	<p>Отчет об анализе СМК ИИ для директора и УС ИИ с обязательным отражением:</p> <ul style="list-style-type: none"> – рекомендаций по развитию СМК; – повышению удовлетворенности потребителей; – требуемым для этого ресурсам. <p>Проект решения отчетной конференции ИИ</p>	Своевременность представления отчета и проекта решения в ИС «2И redmine.tcde.ru»	Не менее чем за 10 рабочих дней до даты отчетной конференции	РК ИИ – 2015, приложение Д, п. Д.2
					<p>Сведения о функционировании СМК ИИ в аккредитационный модуль ТУСУРа в НМЦ ГА</p>	Своевременность представления данных по запросу ректората ТУСУРа	Не более 5 рабочих дней	

Наименование процесса	Цель процесса	Пункты ИСО 9001	Ответственный за процесс	Входы процесса	Выходы процесса	Критерии результативности процесса	Критериальные значения	Описание процесса
Процессы жизненного цикла образовательных услуг								
Организация набора и курирования студентов	Укомплектование контингента студентов	7.2.3	Начальник ОРР Деканы факультетов	План набора по направлениям, специальностям Указания ОНиР ТУСУРа, деканов факультетов ИИ, начальника ОРР	Укомплектованные группы 1-го и последующих курсов по городам, направлениям и специальностям обучения	Число принятых студентов в текущем году	Фактически принятое число студентов в прошлом году +1 человек	ИП ОНКС УМ ИИ – 2015
						Объем полученных годовых финансовых средств за обучение с ПВЗ	Не менее 85% от суммы предыдущего года	
Образовательный процесс с использованием ДОТ	Высокое качество образования с использованием ДОТ по дисциплинам и специальностям ИИ	7.5	ППС и УВП согласно ВУП	ГОСы, ФГОСы по специальностям и направлениям Утвержденные УП, ИУП, РП Расписание КЛП и экзаменов.	Выпускники и студенты, переведенные на следующий год обучения. Экзаменационные/зачетные ведомости. Защиты студентов, протоколы ГАК, отчеты председателей ГАК	Оценка удовлетворенности студентов по результатам анкетирования	Не менее 7 баллов, с.8	ИП ОП ФДО ИИ – 2015
						Число студентов-выпускников, защитивших ВКР на хорошо и отлично	Не менее 50%, с.8	
Организация и обучение студентов	Высокое качество образования по дисциплинам и специальностям ИИ	7.5	ППС и УВП согласно ВУП	ГОСы, ФГОСы по специальностям и направлениям Утвержденные УП, ИУП, РП Расписание занятий и экзаменов.	Выпускники, студенты и аспиранты, переведенные на следующий год обучения. Экзаменационные/зачетные ведомости. Защиты студентов, протоколы ГАК, отчеты председателей ГАК Аттестационные листы аспирантов	Указаны в ИП ООС ИИ – 2010, с.8.	Указаны в ИП ООС ИИ – 2010, с.8.	ИП ООС ИИ – 2010
						Указаны в ИП ООС ИИ – 2010, с.8.	Указаны в ИП ООС ИИ – 2010, с.8.	
						Указаны в ИП ООС ИИ – 2010, с.8.	Указаны в ИП ООС ИИ – 2010, с.8.	
						Указаны в ИП ООС ИИ – 2010, с.8.	Указаны в ИП ООС ИИ – 2010, с.8.	
						<i>Изменение №1 на основании ОНС 1/3 надзор аудита 20.04.2012, действенно с10.05.2012</i>		

Наименование процесса	Цель процесса	Пункты ИСО 9001	Ответственный за процесс	Входы процесса	Выходы процесса	Критерии результативности процесса	Критериальные значения	Описание процесса
Обеспечения студентов учебно-методическими материалами	Обеспечение надлежащего качества и достаточного количества единиц УМПО	6.3	Начальник УМО ФДО	Стандарт УМПО ИИ ТУСУР План приобретения УМК, разработки и модернизации УМПО	Книги в библиотеке. Оригиналы-макеты. Заказы на тиражирование. Ежеквартальная информация для директора. Полученные тиражи на складе ИИ	Указаны в ИП УМО ФДО – 2012, с.9.	Указаны в ИП УМО ФДО – 2012, с.9.	ИП УМО ФДО – 2015
						Указаны в ИП УМО ФДО – 2012, с.9. <i>Изменение №1 на основании ОНС 1/3 надзор аудита 20.04.2012, действительно с10.05.2012</i>	Указаны в ИП УМО ФДО – 2012, с.9. <i>Изменение №1 на основании ОНС 1/3 надзор аудита 20.04.2012, действительно с10.05.2012</i>	
Разработка компьютерных учебных программ	Обеспечение надлежащего качества разработки нового ПО	6.3	Зав. ЛИСМО	Стандарт УМПО ИИ ТУСУР План приобретения УМК, разработки и модернизации УМПО	ПО: тесты, контрольные работы, тренажеры, генераторы заданий УМПО в электронной библиотеке ИИ	Указаны в ИП ЛИСМО ИИ – 2015, с.10. <i>Изменение №1 на основании ОНС 1/3 надзор аудита 20.04.2012, действительно с10.05.2012</i>	Указаны в ИП ЛИСМО ИИ – 2010, с.10. <i>Изменение №1 на основании ОНС 1/3 надзораудита 20.04.2012, действительно с10.05.2012</i>	ИП ЛИСМО ИИ – 2015

Наименование процесса	Цель процесса	Пункты ИСО 9001	Ответственный за процесс	Входы процесса	Выходы процесса	Критерии результативности процесса	Критериальные значения	Описание процесса
Процессы измерения, анализа, улучшения								
Организация работы/ сотрудничества с выпускниками	Измерение удовлетворенности потребителей и обеспечение привлечения новых потребителей	8.2.1,	Специалист по работе с выпускниками	Списки выпускников ИИ по приказам об окончании вуза	Анкеты выпускников	Указаны в ИП ОРВ ИИ – 2015, с.7-8.	Указаны в ИП ОРВ ИИ - 2015, с.7-8.	ИП ОРВ ИИ - 2015
					Обращения на сайт и поступление в вуз по рекомендациям выпускников	Указаны в ИП ОРВ ИИ - 2015, с.7-8.	Указаны в ИП ОРВ ИИ - 2015, с.7-8.	
					Число выпускников, прошедших обучение в ЦИТ ФДО ИИ	Указаны в ИП ОРВ ИИ - 2015, с.7-8.	Указаны в ИП ОРВ ИИ - 2015, с.7-8.	
					Безработные выпускники вуза, стоящие на учёте в центрах занятости	Указаны в ИП ОРВ ИИ - 2015, с.7-8. <i>Изменение №1 на основании ОНС 1/3 надзор аудита 20.04.2012, действительно с10.05.2012</i>	Указаны в ИП ОРВ ИИ - 2015 <i>Изменение №1 на основании ОНС 1/3 надзор аудита 20.04.2012, действительно с10.05.2012</i>	
Мониторинг и измерение	Оценка соблюдения установленных требований к образовательному процессу и образовательной услуге	8.2.3, 8.2.4	Начальник ОМК	Данные КИС «Лоцман.edu»	Текущие и ежегодные показатели деятельности вуза согласно установленным требованиям госстатотчетности.	Своевременность предоставления информации по запросу	Не более 10 рабочих дней с момента подачи запроса	Электронное руководство пользователя КИС «Лоцман.edu»
					Сообщения о несоответствиях по элементам образовательной деятельности студента и оплате услуг	Своевременность предоставления информации по запросу	Не более 5 рабочих дней с момента подачи запроса	

ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СМК И МОДЕЛЬ ПРОЦЕССОВ ИНСТИТУТА ИННОВАТИКИ (2015)

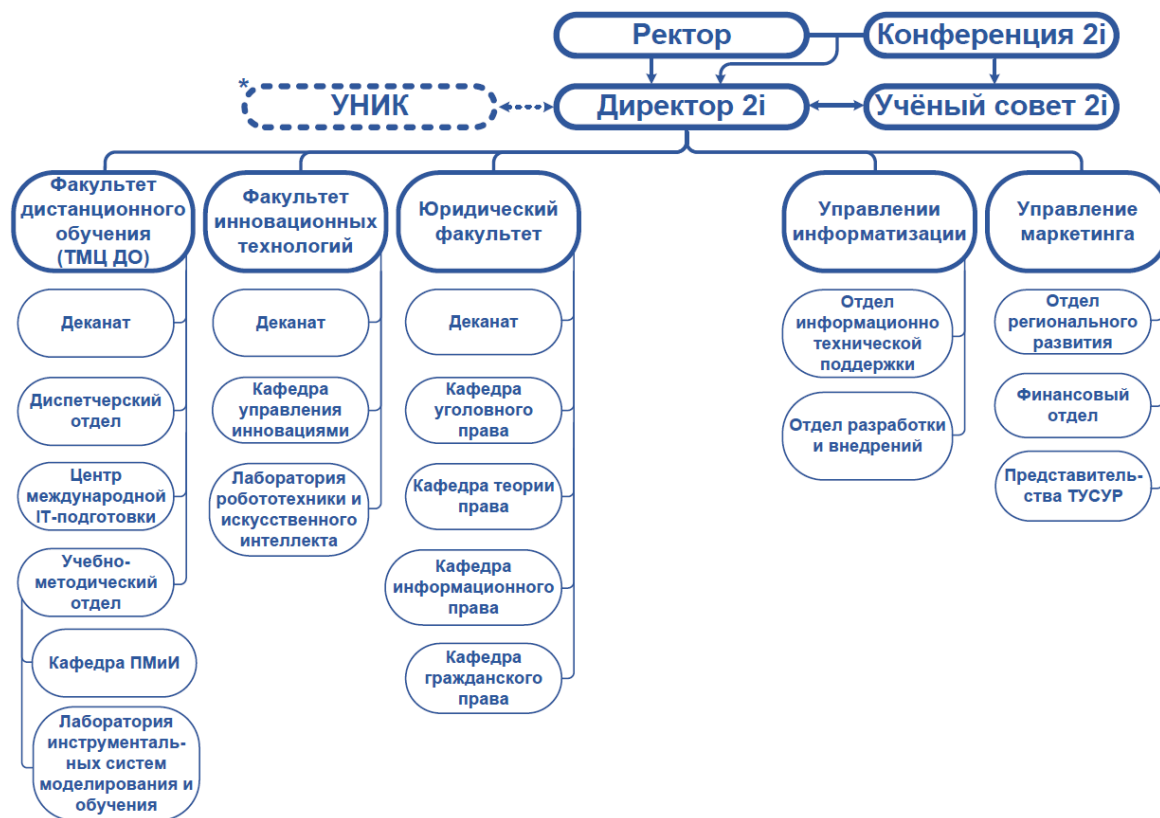


Рисунок А.1 – Область распространения СМК ИИ

Приложение Б

Форма «Анкеты самооценки учебной деятельности студента»

Анкета
самооценки учебной деятельности студента гр. _____

по дисциплине _____

1 Оцените, пожалуйста, баллом от 1 до 10 Ваши впечатления от изучения данной дисциплины (1 – самая низкая оценка, 10 – самая высокая оценка):

1.1 Я удовлетворен преподаванием дисциплины в целом на _____ баллов.

1.2 В изучении дисциплины я пользовался перечисленными ниже пособиями, разработанными преподавателями и оцениваю их полезность для себя следующим числом баллов:

Автор и наименование пособия	Оценка в баллах или «не пользовался»

2 Оценивая свои проблемы или затруднения в ходе изучения дисциплины, поставьте «галочки» в соответствующих квадратиках.

Наибольшее количество проблем при изучении дисциплины у меня было связано:

2.1 с восприятием лекционного материала

2.2 с пониманием требований преподавателя в течение семестра

2.3 с выполнением и защитой курсового проекта (курсовой работы)

2.4 с подготовкой и сдачей экзамена (зачета)

3 Мои замечания и предложения по организации учебного процесса данной дисциплины: _____

Форма «Анкеты удовлетворенности работой»

Анкета удовлетворенности работой

1. Оцените, пожалуйста, баллом от 1 до 10 условия работы в ИИ, которые предоставлены Вам лично.

Критерий оценки	Балл
1. Реализация Ваших творческих возможностей	
2. Соответствие Ваших доходов качеству и количеству Вашего труда	
3. Взаимоотношения с руководителем Вашего подразделения и ИИ	
4. Взаимоотношения с коллегами	
5. Степень признания Вашей личной деятельности	
6. Как Вы оцениваете собственные перспективы развития	

2. Ваши конструктивные предложения по улучшению деятельности Вашего подразделения и ИИ в целом:

3. Ваши пожелания коллегам (персонально или безлично):

4. Ваши пожелания руководству:

Примечание – Баллу 1 соответствует самая низкая оценка, баллу 10 – наивысшая.

Приложение Г

Форма «Запроса об оценке деятельности ИИ
высшим руководством»

ТУСУР
Институт инноватики
Служебная записка
«___»_____200_г.

Ректору _____

Проректору по УР _____

Запрос об оценке деятельности ИИ высшим руководством ТУСУРа

С целью проведения анализа деятельности ИИ в системе менеджмента качества просим Вас дать оценку и замечания согласно Вашему личному мнению. Оценка по п.1 просьба выставить в баллах от 1 до 10 (1 балл – низшая оценка, 10 баллов – высшая).

Желательный срок получения Вашей оценки и замечаний – «___»_____200_г.

Директор ИИ _____ Уваров А.Ф.

1 Оценка деятельности ИИ в целом - баллов.

2 Области, где следует ввести улучшения:

Ректор (Проректор) _____ (Подпись)

Пояснения к процессам СМК ИИ

Д.1. Пояснения к процессу «Разработка Политики и целей в области качества»

Д.1.1. **Планирование.** Ежегодно директор ИИ актуализирует стратегические цели (видение), миссию, основные принципы (ценности) ИИ, а также политику и цели в области качества.

Д.1.2. **Выполнение.** В случае корректировки миссии, видения, ценностей, политики и целей в области качества они доводятся до сведения персонала ИИ и привлекаемых специалистов. Актуализированные позиции отражаются в годовых планах деятельности ИИ и реализуются в соответствии с этими планами.

Д.1.3. **Измерение.** Установлены следующие критерии качества функционирования процесса, рассчитываемые ежегодно по итогам завершеного календарного года:

А) Комплексная оценка удовлетворенности заинтересованных сторон:

$$Q = 0,4 \times Y_1 + 0,2 \times Y_2 + 0,2 \times Y_3 + 0,2 \times Y_4,$$

где Y_1 – оценка удовлетворенности студентов,
 Y_2 – оценка удовлетворенности персонала работой в ИИ,
 Y_3 – оценка удовлетворенности Государственной аттестационной комиссии уровнем подготовленности выпускников образовательных учреждений ИИ,
 Y_4 – оценка удовлетворенности высшего руководства ИИ и ТУСУРа образовательной деятельностью ИИ.

Оценки Y_1 удовлетворенности студентов опираются на «Анкету самооценки учебной деятельности студента по дисциплине» (приложение В). Оценка Y_2 удовлетворенности студентов преподаванием дисциплины в целом рассчитывается путем усреднения баллов п.1.1 анкеты по общему числу опрошенных. Показатель удовлетворенности студентов Y_1 для комплексной оценки деятельности ИИ получают путем усреднения показателей Y_1 не менее чем по 5 дисциплинам/потокам. При этом анкетированием в течение календарного года должны быть охвачены не менее 10 % студентов ИИ.

Оценка Y_2 удовлетворенности персонала работой в ИИ рассчитывается ежегодно как средний балл по всем критериям «Анкеты удовлетворенности работой» и всем работникам ИИ.

Оценка Y_3 удовлетворенности Государственной аттестационной комиссии уровнем подготовки выпускников ИИ рассчитывается по формуле

$$Y_3 = (B - 2) \times 3,33,$$

где B – средний балл (в традиционной пятибалльной системе) оценок Государственной аттестационной комиссии по книге протоколов государственной итоговой аттестации за календарный год.

Оценка Y_4 удовлетворенности руководства ТУСУРа образовательной деятельностью ИИ рассчитывается как средний балл оценок, выставленных ректором и проректором по УР ТУСУРа по запросу (приложение Г).

Б) Финансовые результаты, определяются объемом (тыс. руб.) внебюджетных средств по образовательным услугам и другим видам деятельности, полученных ИИ в данном календарном году.

Данные представляет УМ ИИ.

Д.1.4. **Улучшение.** Ежегодно на основании результатов, достигнутых в завершеном году, с учетом решения Конференции ИИ директор ИИ утверждает План улучшения деятельности на следующий календарный год. В Плане указываются мероприятия, ответствен-

ные и сроки выполнения. В ИИ могут также обсуждаться и приниматься среднесрочные и перспективные планы (программы) развития СМК ИИ и института в целом.

Д.2. Пояснения к процессу «Анализ СМК ИИ со стороны руководства»

Д.2.1. Ежегодно директор ИИ проводит анализ СМК ИИ, оценивая ее пригодность для реализации целей по качеству, политики в области качества, адекватность требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ISO 9001:2008), результативность и эффективность. Анализ проводится на основе отчета о функционировании СМК ИИ и необходимости улучшения, проект которого готовит уполномоченный по качеству ИИ.

Д.2.2. Входными данными для подготовки отчета и анализа служат записи согласно ДП УЗ – 2010. В отчете отражаются:

- динамика оценок удовлетворенности заинтересованных сторон;
- результаты продвижения к установленным целям по качеству;
- динамика оценок качества функционирования процессов СМК;
- степень реализации действий, вытекающих из предыдущего анализа системы со стороны руководства;
- результаты внутренних проверок, результативность соответствующих корректирующих действий;
- выполнение финансовых целей.

Д.2.3. По результатам анализа директор ИИ корректирует и утверждает отчет, включив в него предложения по повышению эффективности:

- организационной структуры и процессов СМК;
- людских, информационных и материальных ресурсов.

Д.2.4. Отчет и проект решения ежегодной конференции ИИ выкладываются для сведения персонала в ИС .

Д.2.5. Содержание отчета докладывается и обсуждается на ежегодной конференции ИИ, основные данные о функционировании СМК ИИ вносятся в аккредитационный модуль ТУСУРа для НМЦ ГА (Росаккредагентство).

Д.2.6. Отчет о функционировании СМК ИИ, дополненный решением ежегодной конференции, является основой для разработки Политики и целей в области качества, а также для годового планирования деятельности ИИ.

Д.3. Пояснения к процессу «Менеджмент персонала»

Д.3.1. Состав сотрудников ИИ определяется штатным расписанием, ежегодно утверждаемым (продолжаемым) руководством ТУСУРа. Укомплектование кафедр в составе ИИ преподавателями требуемой квалификации ведется Отделом кадров ТУСУРа на основе действующего Положения о конкурсном замещении вакантных должностей ППС ТУСУРа.

Д.3.2. В рамках процесса менеджмента персонала все сотрудники ИИ вовлечены в процессы СМК ИИ, осведомлены об актуальности и важности своего вклада в достижение целей по качеству, обладают необходимой компетентностью, занимаются самообразованием и повышают свою квалификацию.

Д.3.3. Записи об образовании, подготовке, навыках, опыте и повышении квалификации поддерживаются в рабочем состоянии:

- централизованно – в Отделе кадров и в УУ ТУСУРа;
- в рамках ИИ – на кафедрах, в отделах и лабораториях.

Д.3.4. Удовлетворенность персонала работой в ИИ ежегодно измеряется путем анкетирования по форме приложения В. Результаты анкетирования используются при комплексной оценке достижения стратегических целей ИИ согласно Д.1.3.

Д.4. Пояснения к процессам «Менеджмент оборудования, содержания и развития МТИБ ИИ» и «Управление закупками»

Д.4.1. Процессы осуществляет централизованно АХУ ТУСУРа. Ответственным за контроль качества процессов и их результатов со стороны ИИ является помощник директора ИИ по хозяйственной работе.

Д.4.2. **Планирование.** Ежегодно руководители подразделений ИИ формируют заявки на оборудование, содержание и развитие МТИБ подразделений ИИ для АХУ ТУСУРа. Разработка заявок ведется на основе прогноза привлечения внебюджетных средств, помощи ОИТ, указаний руководства ИИ и ТУСУРа.

Д.4.3. **Выполнение.** Выполнение принятых (утвержденных) заявок осуществляется при наличии внебюджетных средств в соответствии со сметой расходов ИИ и под контролем Юридической службы ТУСУРа. Помощник директора по хозяйственной работе в соответствии с заявками и по указанию директора ИИ производит контроль за деятельностью поставщиков услуг, оборудования и/или программно-информационного обеспечения, совместно готовит необходимую документацию по организации конкурса, заказу и оплате оборудования, производству и оплате работ. При необходимости привлекает ОИТ и других сотрудников ИИ, наиболее компетентных в решаемых вопросах. Осуществляет текущий контроль за производством работ, участвует в комиссии по приемке работ. Осуществляет руководство и контроль за получением материально ответственными лицами ИИ заказанного оборудования, материалов с надлежащим оформлением соответствующих документов.

Д.4.4. **Измерение.** Критерием качества функционирования процесса являются:

- процент выполнения заявок подразделений ИИ;
- количество нарушений образовательного процесса, связанных с недостатками МТИБ, документально зафиксированных руководством ИИ или УУ ТУСУРа.

В ходе подготовки отчета об анализе СМК ИИ ЗДК выясняет причины невыполнения заявок и выявленных недостатков. По причинам внутри ИИ намечает корректирующие действия согласно ДП КД/ПД-2010, по внешним – готовит служебную записку ректору (проректору) ТУСУРа.

Д.4.5. **Улучшение.** Реализуется директором ИИ через заместителя по маркетингу, помощника по хозяйственной работе и руководителей подразделений в заявочной кампании на очередной календарный год.

Лист регистрации изменений

Номер изм.	Листы	Основание	Подпись	Дата вве- дения
1				
2				
3				
4				
5				
6				