УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбГУТ

п/п С.В. Бачевский
27 ноября 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЕ, ОЦЕНКА ПРОЦЕССОВ

ДП 4.1-2014

Версия 01

Экз. № 1

Санкт-Петербург
2014

Предисловие

1.РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Машков Г.М., первый проректор-проректор по учебной работе

Барабанов В.В., начальник управления качества и магистратуры

Омельянчук С.В., начальник отдела качества

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ

приказом ректора № 451 от «28»ноября 2014 г.

3 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

© СПбГУТ

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича».

СОДЕРЖАНИЕ

1 Назначение и область применения……. 4
2 Нормативные ссылки……... 4
3 Термины, обозначения, сокращения…….. 4
4 Общие положения…… 5
5 Описание процедуры……... 7
6 Ответственность и полномочия…….. 22
7 Записи…… 23
Приложение А Графическое описание процедуры……. 24
Приложение Б (справочное) Анкета оценки качества дисциплины…….. 25
Приложение В (справочное) Анкета оценки качества специальности……. 26
Приложение Г (справочное) Анкета оценки качества воспитательной работы……...……... 27
Приложение Д Методика оценки результативности процессов……. 28
Приложение Е Карта мониторинга……... 29
Приложение Ж Форма отчета о мониторинге……. 30
Лист регистрации ревизий……. 31
Лист регистрации изменений…… 32
Лист согласования…….. 33
Лист рассылки……. 34

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Назначение данной процедуры - установление порядка планирования и проведения мониторинга и измерений, выполняемых в рамках образовательного процесса, научной и инновационной деятельности, для получения объективной и достоверной информации, дальнейшей ее обработки и анализа о способности процессов СМК достигать запланированных результатов.

Процедура реализуется всеми кафедрами и сотрудниками СПбГУТ для всех форм учебного процесса подготовки специалистов, магистров и аспирантов, а также при осуществлении научных исследований инновационной деятельности.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. ГОСТ Р ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
2. ГОСТ Р ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».
3. ГОСТ Р ISO 9004-2011 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».
4. ДП 1.3. Проектирование учебно-программной документации.
5. ДП 1.4. Планирование образовательных процессов.
6. ДП 4.4. Управление средствами для мониторинга и измерений.
7. ДП 3.19. Управление документацией.
8. ДП 3.20. Управление записями
9. РК 1.0-2014 Руководство по качеству СПбГУТ

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящем документе используются термины и определения по ГОСТ Р ISO 9000-2011, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Измерение - процесс получения количественной оценки показателей/характеристик.

Контрольная точка (КТ) - временной рубеж процесса, на котором проводится мониторинговое исследование, устанавливается соответствие процесса (результата процесса) установленным/запланированным требованиям. КТ может выполняться в различных режимах: быстрая контрольная точка (выборочный контроль) и нормальная контрольная точка (сплошной контроль).

Мониторинг – процесс систематического/непрерывного сбора/отслеживания информации, включающий совокупность запланированных действий, методов и средств контроля состояния ресурсов, процессов и их результатов.

Несоответствие - невыполнение требования (ГОСТ Р ISO 9000-2011).

Отчет - итоговый текстовой, графический документ или документ другой формы, подтверждающий факт выполнения работ.

Оценка качества - систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования.

Показатели - количественные или качественные характеристики/критерии, анализ которых позволяет оценить степень результативности процесса.

Соответствие - выполнение требования ГОСТ Р ISO 9000-2011.

Сокращения

ОТРИС – Отдел технического развития инфокоммуникационных систем

ПРК – представитель руководства по качеству

СМК – система менеджмента качества

СТУ – стандарт университета

УВСР – Управление по воспитательной и социальной работе

УО – Учебный отдел

УОНРиПНК – Управление организации научной работы и подготовки научных кадров

УЭИС – Управление эксплуатации инфокоммуникационных систем

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Целями процессов мониторинга, измерения, анализа, оценки (и улучшения) являются получение объективных, достоверных данных о текущем состоянии и результативности процессов, результат анализа которых позволяет осуществлять корректирующие, предупреждающие действия, а также действия, направленные на улучшение процессов и системы управления качеством в целом.

4.2 Данная процедура предусматривает мероприятия, направленные на обеспечение качества деятельности профессорско-преподавательского, административно-управленческого, учебно-вспомогательного и прочего персонала, в рамках учебного процесса, включая оценивание студентов.

4.3 Данная процедура устанавливает порядок получения информации об уровне усвоения студентами учебного материала, приобретении ими необходимых компетенций, о качестве оценивания студентов преподавателями, а также порядок представления этой информации руководству СПбГУТ.

4.4 В рамках процедуры решаются задачи, направленные на мониторинг входных и выходных данных, этапов процесса, показателей достижения целей процесса, а также ресурсов. Оптимальная номенклатура показателей выбирается по следующим признакам: адекватность, полнота и объективность; периодичность сбора и обработки данных; трудозатраты на сбор и обработку отнесенные к ценности информации (полезность сбора данных); система показателей охватывает качественные и количественные стороны процессов; форма представления информации максимально четкая, понятная, однозначная.

4.5 В качестве методов измерений и анализа могут использоваться: сравнения (сопоставление достигнутых результатов с количественно определенными целями), расчетные, социологические, экспертные, инструментальные (с помощью контрольного/измерительного оборудования), регистрационные/индикативные/альтернативные («да-нет», «соответствует-несоответствует»), статистические (контрольные листки - для оценки стабильности процесса, опера-

тивного определения необходимости регулировки процесса или подтверждения улучшения процесса; диаграммы Парето - обеспечивающие показ вклада каждого компонента в общий результат и классификацию данных по степени важности; схемы Исикавы; стратификация; частотные гистограммы - обеспечивающие визуальную демонстрацию изменчивости данных; корреляционные зависимости; контрольные карты Шухарта; регрессионный анализ; дисперсионный анализ; корреляционные матрицы и т.д.

При выборе методов измерения и анализа руководствуются принципом необходимости и достаточности для получения объективных, достоверных данных результатов анализа и возможности осуществления предупреждающих/корректирующих, улучшающих действий.

Для каждого параметра/характеристики указывается форма представления результата, размерность, единица измерения - баллы, проценты, единицы СИ (для инструментального метода), индикативный/регистрационный признак.

4.6 Контрольные точки, вид контроля/измерения, периодичность, а также ответственных за проведение контроля и измерение в каждой КТ устанавливает владелец процесса.

4.7 Мониторинг учебного процесса осуществляется при выполнении следующих мероприятий:

1) контроль выполнения расписания учебных занятий;

2) контроль качества усвоения учебного материала студентами, магистрантами, аспирантами;

3) контроль качества учебно-методических материалов;

4) контроль обеспеченности учебного процесса учебно-методическими материалами и средствами обучения;

5) контроль компетентности преподавательского состава;

6) контроль качества работы служб, обеспечивающих учебный процесс;

7) регистрация жалоб и предложений студентов, магистрантов аспирантов и преподавателей, возникающих в учебном процессе;

8) сбор и анализ информации о соответствии качества учебного процесса требованиям от студентов, магистрантов и аспирантов;

9) сбор и анализ информации о соответствии качества обеспечиваемого образования требованиям производства от заинтересованных органов управления, предприятий, выпускников;

10) сбор и анализ информации о соответствии системы менеджмента и постоянного улучшения.

4.8 Мониторинг научной и инновационной деятельности осуществляется в соответствии с СТУ 2.10.

4.9 Собранная информация структурируется обеспечивающим процессом «Управление записями» (ДП 3.20) и анализируется в руководящем процессе «Анализ СМК руководством» (ДП 1.6), управляется в соответствии с ДП 3.20. «Управление записями».

4.10 Оценка результативности процесса проводится с целью подтверждения соответствия процесса предъявляемым к нему требованиям, а также для того, чтобы на возможно более ранней стадии идентифицировать несоответствия/потенциальные несоответствия и инициировать корректирующие/предупреждающие мероприятия.

4.11 Владелец процесса управляет процессом путем принятия оперативных решений на основании полученной информации: в ходе мониторинга и измерения процесса (показатели процесса), о результатах процесса и о степени удовлетворенности потребителя (данные удовлетворенности потребителя).

4.12 Показатели, характеризующие процесс и используемые при оценке его результативности, должны устанавливаться на этапе разработки процесса и выбираться исходя из следующих требований:

- адекватность, полнота и объективность отражения существующего положения дел;
- возможность сбора и обработки данных с установленной периодичностью;
- полезность сбора данных (трудозатраты на сбор и обработку данных не превышают ценности информации);
- учет и качественных, и количественных характеристик процесса;
- максимальная понятность формы представления информации;
- обеспечение возможности сравнения с аналогичной информацией.

4.13 За анализ результативности совокупности процессов несет ответственность ПРК.

За анализ результативности процесса и работ, его составляющих, несет ответственность владелец процесса.

4.14 Результаты анализа используются:

- для оценивания степени удовлетворенности потребителя;
- для оценивания результативности функционирования процессов СМК;
- для оценивания качества выпущенной продукции и соответствия ее требованиям потребителя;
- для принятия управляющих решений высшим руководством и руководителями структурных подразделений в рамках СМК;
- при планировании корректирующих действий;
- при планировании предупреждающих действий;
- при планировании мероприятий по совершенствованию продукции, процессов и СМК в целом.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Мероприятия по реализации процедуры в учебном процессе:

1) регистрация данных о посещении занятий, в том числе регистрация несоответствий в Журнале посещений учебных занятий;

2) фиксация жалоб и предложений студентов, магистрантов, аспирантов и преподавателей, возникающих в учебном процессе и поступающих в виде заявлений и служебных записок, в Журнале регистрации жалоб и предложений;

3) анкетирование студентов, магистрантов, аспирантов, нанимателей, представителей органов управления; сбор, обработка и анализ результатов;

4) регистрация результатов сдачи зачетов, экзаменов в ведомостях; сбор, обработка и анализ результатов;

5) рецензирование и регистрация учебно-методической документации в Журнале регистрации стандартов и программ.

6) рассмотрение отчетов и результатов проверок работы подразделений на советах факультетов и университета;

7) рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы;

8) планирование и контроль выполнения планов обеспечения учебного процесса.

5.2 Периодичность мероприятий мониторинга в учебном процессе приведена в таблице 1.

Таблица 1

Периодичность мероприятий мониторинга

Наименование мероприятия	Периодичность
Регистрация данных о посещении занятий	По плану кафедры
Фиксация жалоб и предложений	По мере поступления
Анкетирование	Два раза в год (по итогам семестра)
Регистрация сдачи зачетов и экзаменов	По графикам сессий
Рецензирование и регистрация учебно-методической документации	По мере поступления
Рассмотрение отчетов и результатов проверок работы подразделений на советах факультетов и университета	Раз в пять лет
Рецензирование и рассмотрение учебно- методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы	По мере поступления
Планирование и контроль выполнения планов обеспечения учебного процесса	Ежегодно
Контроль эффективности текущей учебной работы студентов	Ежемесячно

5.3 Проведение мероприятий мониторинга учебного процесса

5.3.1 Посещение, взаимопосещение занятий, регистрация несоответствий в Журнале посещений учебных занятий.

Посещение занятий осуществляется в плановом порядке заведующими кафедрами, деканами, зам. деканами, уполномоченными представителями методических комиссий (советов), учебного отдела, другими преподавателями кафедры. Деканы, уполномоченные представители учебного отдела проверяют соответствие учебных занятий расписанию, соответствие тематики занятий рабочей программе, применение технических средств обучения. Заведующий кафедрой, уполномоченный представитель методических комиссий (советов), помимо указанного выше, проверяет актуальность содержания занятия, методику проведения занятий, выполнение норм педагогической этики, инновационность методических подходов и содержания.

Посещающий не вмешивается в проведение занятий.

Результаты посещения фиксируются в Журнале посещений учебных занятий кафедры и обсуждаются с преподавателем индивидуально или на заседании кафедры (методической комиссии, совета). Обсуждение фиксируется в соответствующем протоколе заседания и в Журнале посещений учебных занятий.

5.3.2 Регистрация жалоб и предложений студентов, магистрантов, аспирантов и преподавателей, возникающих в учебном процессе и поступающих в виде заявлений и служебных записок, производится в Журнале регистрации жалоб и предложений.

Жалобы и предложения подаются в виде заявлений или служебных записок на имя ректора СПбГУТ, его заместителей, руководителей подразделений в соответствии с существом и важностью жалобы, предложения.

Служебные записки и заявления фиксируются отделом документационного обеспечения в Журнале регистрации жалоб и предложений.

5.3.3 Анкетирование студентов, магистрантов, аспирантов, нанимателей, представителей органов управления; сбор, обработка и анализ результатов.

5.3.3.1 Не реже одного раза в год учебный отдел проводит анкетирование студентов, магистрантов, аспирантов и выборочное анкетирование нанимателей, представителей органов управления.

Анкетирование проводится с целью установления степени удовлетворенности указанных групп лиц условиями и результатами обучения. Анкеты опроса на разных курсах обучения должны обеспечивать преемственность результатов для определения динамики результатов.

Анкета утверждается уполномоченным по качеству СПбГУТ.

5.3.3.2 Оценка качества преподавания дисциплины студентами проводится на основании результатов их анкетирования. При необходимости проводится анкетирование выпускников прошлых лет и специалистов по профилю обучения.

Анкетирование и анализ его результатов проводится после завершения изучения дисциплины силами специализирующей кафедры. Результаты анкетирования обсуждаются на очередных заседаниях специализирующей и ведущей дисциплину кафедр. Обобщенные сведения передаются кафедрами в деканат по месту специализации в последний месяц семестра.

Рекомендуемая (справочная) форма анкеты приведена в Приложении А.

5.3.3.3 Оценка качества обучения по специальности студентами проводится на основании результатов их анкетирования. При необходимости проводится анкетирование выпускников прошлых лет и специалистов по профилю обучения.

Анкетирование и обработка его результатов проводится на 3-5 курсах ежегодно в течение последней недели сентября на кураторских часах деканатом. Результаты анкетирования доводятся до отдела качества и специализирующей кафедры в течение октября месяца. Обобщенные по университету результаты представляются проректору по учебной работе в ноябре месяце вместе с результатами обсуждения кафедрами.

Рекомендуемая (справочная) форма анкеты приведена в Приложении Б.

5.3.3.4 Оценка качества воспитательной работы студентами проводится на основании результатов их анкетирования. При необходимости проводится анкетирование выпускников прошлых лет.

Анкетирование проводится на 2-5 курсах деканатами на кураторских часах в октябре месяце. Результаты анкетирования доводятся до курирующих группу и специализирующих кафедр, а по соответствующим разделам – службам университета, для принятия – в случае необходимости – мер по корректировке воспитательной работы.

Оценка студентами деятельности кураторов и служб учитывается руководством университета при оценке деятельности работников.

Рекомендуемая (справочная) форма анкеты приведена в Приложении В.

5.3.4 Регистрация результатов сдачи зачетов, экзаменов в ведомостях; сбор, обработка и анализ результатов. Текущая аттестация студентов ведется по всем изучаемым курсам. Результаты аттестации регистрируются в зачетных и экзаменационных ведомостях.

Ведомости выдаются деканатом лично экзаменатору непосредственно перед экзаменом (зачетом), которые сдаются экзаменатором в деканат непосредственно после окончания аттестации или на следующий день для поздно завершающейся аттестации. Вносить дополнительные фамилии или не предусмотренные формой сведения запрещается. Исправления заверяются подписью экзаменатора или декана. Обработка статистических сведений ведется деканатом, который направляет усредненные показатели в сектор качества в течение недели после окончания зачетной (показатели допуска к экзаменационной сессии) и экзаменационной (результаты сдачи вынесенных на сессию экзаменов) сессий.

5.3.5 Рецензирование и регистрация учебно-методической документации в Журнале регистрации стандартов и программ.

На первом этапе рецензирования документ рассматривается на заседании кафедры, где докладывается назначенным из числа сотрудников кафедры рецензентом. При необходимости может быть привлечен рецензент из другого подразделения СПбГУТ. Положительное решение оформляется выпиской из протокола заседания кафедры, при наличии замечаний документ направляется на доработку.

Выписка из протокола заседания кафедры является основанием для рассмотрения документа методической комиссией факультета (методическим советом СПбГУТ для общеуниверситетских кафедр или для предметов, непрофильных для факультета; в этом случае предварительно требуется проведение процедуры внешнего рецензирования). Следующий этап является внешним рецензированием и предполагает получение рецензии специалиста, как правило, доктора наук по профилю документа, и профильной кафедры. Замечания рецензентов должны быть учтены или мотивированно опровергнуты до следующего этапа рецензирования.

В дальнейшем стандарт специальности или типовая программа передаются на согласование в профильное учебно-методическое объединение, а при наличии

его положительного решения - в Министерство образования и науки Российской Федерации и Федеральное агентство связи для утверждения. Недостатки, выявленные в процессе нормоконтроля в Министерстве обязательны для устранения разработчиком.

Журнал регистрации стандартов и программ ведется учебным отделом. В журнал вносятся сведения о вновь утвержденных стандартах специальностей, типовых и учебных программах, а также сведения об их изменениях.

5.3.6 Рассмотрение отчетов и результатов проверок работы подразделений на советах факультетов и университета.

Периодически каждое подразделение отчитывается о работе на Совете факультета (на Совете университета - для общеуниверситетских кафедр и служб). График отчетов утверждается деканом факультета (ректором СПбГУТ соответственно). Отчет включает документ самооценки и заключение комиссии, назначаемой деканом (ректором) за месяц до отчетного заседания Совета.

5.3.7 Рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы.

Рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы производится в порядке, предусмотренном для учебно-методической документации в п. 5.3.5 настоящей ДП.

Литература, предназначенная для издания с грифом Федерального агентства связи и Министерства образования и науки Российской Федерации, проходит нормоконтроль организованный Министерством.

Устранение выявленных в ходе нормоконтроля недостатков обязательно для авторов. Литература, издаваемая для использования внутри СПбГУТ, проходит нормоконтроль в издательском отделе СПбГУТ. Устранение выявленных в ходе нормоконтроля недостатков обязательно для авторов.

5.3.8 Планирование и контроль выполнения планов обеспечения учебного процесса.

Планирование и контроль выполнения планов обеспечения учебного процесса осуществляется учебным отделом.

Планированию и контролю подлежат:

- закупка, модернизация и ремонт учебного оборудования,
- разработка и издание учебно-методической документации,
- подготовка и издание учебно-методической литературы,
- внедрение инновационных методов и оборудования, включая вычислительную, мультимедийную и офисную технику, компьютерные программы, презентации, изобретения и т. п.,
- повышение квалификации и переподготовка персонала,
- защита диссертаций.

5.4 Мониторинг иных процессов

5.4.1 Мониторинг руководящих процессов осуществляется в соответствии с ДП 1.1-1.7.

5.4.2 Мониторинг обеспечивающих процессов ведется в соответствии с СТУ 3.6, 3.9, 3.14, 3.16, ДП 3.1-3.5, 3.7, 3.8, 3.10, 3.13, 3.15, 3.17-3.20.

5.4.3 Мониторинг приема в университет ведется в соответствии с ДП 3.1.

5.4.4 Мониторинг распределения выпускников ведется в соответствии с ДП 3.2.

5.4.5 Мониторинг подготовки научных работников высшей квалификации ведется в соответствии с СТУ 2.6.

5.4.6 Мониторинг повышения квалификации и переподготовки кадров ведется в соответствии с СТУ 2.9.

5.4.7 Мониторинг доуниверситетской подготовки ведется в соответствии с СТУ 2.8.

5.4.8 Мониторинг научной и инновационной деятельности ведется в соответствии с СТУ 2.10.

5.4.9 Мониторинг воспитательной и идеологической работы ведется в соответствии с ДП 2.7.

5.5. Результаты мониторинга и оценки результативности процессов сводятся в формы, представленные в приложениях Д, Е, Ж При проведении оценки результативности процесса его владелец осуществляет также заполнение отчета об оценке результативности, в котором указывает информацию о причинах недостижения поставленных целей, корректирующих и предупреждающих действиях и их результативности, предложениях по улучшению.

5.6 Оценка результативности процесса.

5.6.1 Оценка результативности процесса основывается на данных, полученных в ходе мониторинга процесса и контроля выполнения работ в критических и контрольных точках процесса.

Ответственность за мониторинг процесса несет владелец процесса.

Требования к мониторингу процесса, перечень контрольных и критических точек процесса, показатели качества процесса и методики определения показателей установлены в СТУ, описывающем процесс СМК.

Показатели качества, методики их расчета, плановые значения и веса (значимость) показателей качества устанавливаются владельцами процессов для каждого процесса, согласовываются с ОМК и ПРК и утверждаются решением Совета по качеству в СТУ, описывающих процессы СМК.

5.6.2 По предложениям владельцев процессов для осуществления постоянного улучшения СМК и более полного удовлетворения требований потребителя установленные плановые значения показателей качества процесса, сами показатели качества процесса и методики их расчета, а также веса (значимость) показателей качества могут быть изменены. Решение о принятии указанных изменений и о внесении соответствующих изменений в СТУ принимается на заседании Совета по качеству.

5.6.3 Оценка результативности процесса выполняется владельцем процесса в составе отчета по мониторингу процесса с установленной периодичностью:

СТУ 1.2. Стратегическое планирование - один раз в год (по состоянию на 01.09)

СТУ 2.2. Подготовка специалистов первого уровня высшего образования по очной форме обучения - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 2.3. Подготовка специалистов первого уровня высшего образования по заочной и дистанционной форме обучения - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 2.4. Подготовка специалистов для Вооруженных Сил, других войск и воинских формирований два раза в год (по состоянию на 01.02 и 05.07)

СТУ 2.5. Подготовка магистров второго уровня высшего образования - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 2.6. Подготовка научных работников высшей квалификации – два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 2.8. Доуниверситетская подготовка - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 2.9. Повышение квалификации и переподготовка кадров - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 2.10. Научная и инновационная деятельность - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 3.6. Кадровое обеспечение - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 3.9. Управление инфраструктурой - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 3.11. Учебно-методическое обеспечение - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 3.14. Библиотечное информационное обеспечение - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

СТУ 3.16. Материально-техническое обеспечение - два раза в год (по состоянию на 07.02 и 05.07)

Примечание - Для образовательных процессов владелец процесса представляет в ОМК отчет по мониторингу процесса 2 раза в год, но по итогам осеннего семестра выполняется (учитывается и оценивается) только расчет достижимости отдельных показателей качества, игнорируя автоматически подсчитываемое значение индикатора результативности процесса (т.е. не выполняя оценку результативности процесса на основании значения индикатора результативности за семестр).

Периодичность может изменяться по решению Совета по качеству.

5.6.4 Для оценки результативности процессов применяется индикатор результативности, вычисляемый по алгоритму, приведенному в разделе 6.

Для расчета индикатора результативности используется таблица «Оценка результативности процесса» - Excel – расчетная таблица с заданными для каждого процесса алгоритмами подсчета показателей процесса (далее Excel-расчетная таблица).

Шаблоны таблиц определения результативности процессов

(Excel-расчетных таблиц) для всех процессов СМК хранятся в ОМК.

Ответственность за создание и актуализацию шаблонов несет ОМК.

Ответственность за корректность учетных данных, используемых для расчета показателей качества, несет владелец процесса.

Ответственность за расчет индикатора результативности процесса несет владелец процесса.

5.6.5 Результаты расчета показателей качества и индикатора результативности процесса передаются в ОМК в виде Excel-файла (содержащего Excel-расчетную таблицу) одновременно с отчетом по мониторингу процесса хранятся в ОМК.

5.6.6 Доступ к отчетам по мониторингу процессов СМК имеют высшее руководство, владельцы процессов, внутренние аудиторы, ОМК.

5.6.7 Название Excel-файла, содержащего таблицу определения результативности процесса (Excel-расчетную таблицу), а также название файла с отчетом по мониторингу процесса формируются следующим образом:

2012_07_05_Оценка результативности 2.2 (2012_02_07_Мониторинг_2.2), где 2012_02_07 - дата представления информации (07.02.2012),

2.2 - шифр процесса.

5.6.8 После получения пакета документов (в электронном виде: отчет по мониторингу процесса, таблица определения результативности процесса в виде Excel-файла) ОМК осуществляет проверку:

- актуальности примененных шаблона Excel-расчетной таблицы и формы отчета по мониторингу процесса;
- соответствия входных/выходных данных отчета по мониторингу процесса установленным в описании процесса входным/выходным данным;
- правильность отражения учетных данных в таблице определения результативности процесса;
- соответствия оценок, данных в отчете по мониторингу процесса, результатам расчетов в таблице.

Замечания к отчету по мониторингу процесса и/или таблице определения результативности процесса руководителем ОМК направляются владельцу процесса и назначенному им исполнителю, осуществляющему составление отчета по мониторингу процесса и заполнение Excel-расчетной таблицы, по электронной почте СПбГУТ для согласования. Согласованные отчет по мониторингу и таблица определения результативности процесса размещаются для хранения в ОМК.

5.6.9 В ходе заполнения таблицы определения результативности процесса (Excel-расчетной таблицы) автоматически выполняемый расчет достижимости показателей качества процесса позволяет владельцам процессов проводить анализ динамики выполнения показателей и своевременно предпринимать адекватные меры для обеспечения результативности процесса.

При наличии отрицательных значений достижимости показателей качества процесса владелец процесса должен заполнить разделы 5, 6, 7 отчета по монито-

рингу процесса (см. раздел 8).

Перед заполнением раздела 7 отчета по мониторингу процесса владелец процесса должен проанализировать необходимость выполнения коррекции/разработки корректирующих действий по устранению несоответствия/устранению причин, вызвавших появление отрицательных значений достижимости показателей качества, для обеспечения результативности процесса. Принятое решение вносится в раздел 7 отчета по мониторингу процесса.

При наличии отрицательных значений достижимости показателей качества процесса и незаполнении разделов 5, 6, 7 отчета по мониторингу процесса отчет по мониторингу возвращается на доработку (см. 8.2).

5.6.10 ОМК обобщает все данные о результативности основных и вспомогательных процессов и представляет полученные результаты для рассмотрения ПРК и на заседаниях Совета по качеству.

Сводные данные по мониторингу процессов включаются в ежегодный отчет о функционировании СМК для анализа высшим руководством и определения уровня результативности СМК в целом (уровень результативности СМК вычисляется по методике, аналогичной методике оценки результативности процессов).

5.7 Порядок расчета индикатора результативности процесса.

5.7.1 Excel -расчетная таблица

5.7.1.1 Вычисление индикатора результативности процесса X осуществляется в Excel-расчетной таблице для определенного процесса X.

5.7.1.2 Таблица имеет следующий вид:

5.7.1.3 Таблица имеет следующий вид:

Оценка результативности процесса «_____»

за_____20__/20__ учебного года

№ п/п	Наименование характеристики (целевой показатель)	Нормативный плановый показатель (Ппл)	Измеренное значение показателя (Пизм)	Коэффициент весомости (значимости) показателя К	Относительная результативность целевого показателя	Результативность процесса % (Р)
1	2	3	4	5	6	7
2						
…						
n						

При описании порядка формирования шаблона и порядка заполнения Excel-расчетной таблицы приняты следующие обозначения:

X - процесс;

i - порядковый номер показателя качества процесса;

n - количество показателей качества процесса (конечное число точек измерения);

x_i – i-й показатель качества процесса (x_i , $1 \le i \le n$ - точка измерения);

k_i - вес показателя качества процесса (k_i ,$1 \le i \le n$ - вес точки измерения);

a_i - плановое значение показателя качества процесса (a_i ,$1 \le i \le n$ - плановое значение точки измерения);

b_i - фактическое значение показателя качества процесса (b_i,$1 \le i \le n$ - фактическое значение точки измерения);

r_i - значение достижимости показателя качества процесса (r_i ,$1 \le i \le n$ - значение достижимости точки измерения);

$R(X)$ - значение индикатора результативности процесса X.

5.7.2 Порядок создания шаблона Excel-расчетной таблицы

5.7.2.1 Ответственность за создание и актуализацию шаблонов несет ОМК.

5.7.2.2 При формировании шаблона Excel-расчетной таблицы ОМК заполняются графы 1, 2, 3, 5 Excel-расчетной таблицы.

Графа 1 «№ п/п» (порядковый номер показателя)

Проставляется порядковый номер показателя качества процесса.

Графа 2 «Наименование характеристики (целевой показатель)»

Заносится формулировка показателя качества процесса (из описания процесса в СТУ). Формулировка показателя качества процесса устанавливается владельцем процесса, согласовывается с ОМК, ПРК и утверждается решением Совета по качеству.

Графа 3 «Нормативный, плановый показатель (Ппл)»

Заносится плановое значение показателя качества процесса (из утвержденных Целей процесса).

Плановое значение показателя качества процесса устанавливается владельцем процесса, согласовывается с ОМК, ПРК и утверждается решением Совета по качеству.

Плановые значения показателей качества процесса устанавливаются по принципу «увеличиваем плановое значение - улучшаем показатель качества». Иными словами, плановое значение показателя качества определяет нижнюю границу допустимого фактического значения показателя качества процесса, недостижение которой ухудшает показатель качества.

Графа 5 «Коэффициент весомости (значимости) показателя, К»

Заносится вес (значимость) показателя качества процесса (из описания процесса в СТУ).

Вес (значимость) показателя качества процесса устанавливается владельцем процесса, согласовывается с ОМК, ПРК и утверждается решением Совета по качеству.

При заполнении графы 5 значение веса заносится в долевом выражении.

Сумма значений весов всех показателей качества процесса должна составлять 1.

5.7.2.3 Кроме того, ОМК заносит в шаблон Excel-расчетной таблицы формулы для автоматического вычисления относительной результативности целевого показателя, установленной в графе 6, а также формулу для автоматического расчета индикатора результативности процесса (см. п. 6.4.1);

5.7.2.4 ОМК несет ответственность за доведение информации об актуализации шаблона Excel-расчетной таблицы до владельцев процессов и назначенных ими исполнителей, осуществляющих заполнение Excel-расчетной таблицы, и за своевременную замену его в БД «Шаблоны СМК».

5.7.3 Порядок заполнения Excel-расчетной таблицы

Для определения значения индикатора результативности процесса X следует в Excel-расчетную таблицу:

- внести в заголовок таблицы название процесса (при необходимости), отчетный период (название семестра/номер полугодия), номер учебного/календарного года;

Для выполнения расчета достижимости показателей качества и индикатора результативности процесса владелец процесса заполняет графу 4.

Графа 4 «Измеренное значение показателя ($П_{изм}$)»

Заносятся значения учетных данных, входящих в методику вычисления фактического значения показателя качества процесса b_i, заданную в графе 7.

5.7.4 Порядок расчета индикатора результативности процесса.

После заполнения всех граф по всем показателям качества таблицы автоматически рассчитывается значение индикатора результативности процесса *R(X)*, определяемого по формуле:

$$R(X) = \sum_{i=n}^{n} \frac{b_1}{a_1} k_i$$

Если значение индикатора результативности $80 \leq R(X) \leq 100$, то процесс X считается результативным.

Если значение индикатора результативности $R(X) < 80$, то процесс X считается нерезультативным.

5.8 Отчет по мониторингу процесса. Правила оформления и прохождения

5.8.1 Отчет по мониторингу процесса в электронном виде владелец процесса передает в ОМК с периодичностью и в срок, установленные решением Совета по качеству.

Отчет по мониторингу процесса в электронном виде хранится в БД «Документы СМК».

Доступ по чтению к отчетам по мониторингу процессов имеют высшее руководство, владельцы процессов, внутренние аудиторы, ПРК, ОМК.

5.8.2 ОМК получает, проверяет и заносит отчет по мониторингу процесса в БД «Документы СМК».

Отчет по мониторингу не принимается в случае:

- некомплектности (отсутствие Excel-файла, содержащего таблицу опреде-

ления результативности процесса, и/или отчета о выполнении плана работ подразделения);

- использования неактуального шаблона Excel-расчетной таблицы и/или формы отчета по мониторингу процесса.

Отчет по мониторингу возвращается на доработку в случае:

- некорректности заполнения разделов отчета по мониторингу и/или граф Excel-расчетной таблицы;

- отсутствия записи в разделе 9, если установлен факт недостаточности ресурсов, но что пока не вызвало отклонений в ходе выполнения процесса;

- отсутствия записи в разделах 5, 6, 7 при наличии невыполнения целевого показателя.

Ответственность за полноту и корректность приводимых в отчете данных несет владелец процесса.

5.8.3 Форма отчета по мониторингу процесса приведена в приложении Ж.

Ответственность за доведение информации об изменении формы отчета по мониторингу процесса до владельцев процессов и назначенных ими исполнителей, осуществляющих составление отчета по мониторингу процесса, несет ОМК.

5.8.4 Порядок заполнения отчета по мониторингу процесса приведен ниже.

1 Входы в процесс

В разделе оценивается соответствие полученных входных данных процесса правилам их получения и комплектности, установленным в документе «Описание процесса». Входные данные процесса, полученные в отчетном периоде, перечисляются в графе «Наименование работ» отчета о выполнении плана работ подразделения.

Примечание - В разделе отчета по мониторингу входные данные процесса перечисляются по желанию владельца процесса.

При выявлении несоответствий во входных данных процесса (несоответствие описанию процесса, некомплектность, нарушение сроков представления и т.п.) указывается суть каждого несоответствия, и описываются предпринятые действия по его устранению (возвраты, письма/докладные записки и т.п.).

При отсутствии несоответствий – дается заключение: «Зарегистрированные входы соответствуют описанию процесса, установленным критериям (корректны и своевременны)».

2 Выходы из процесса

В разделе оценивается соответствие реально полученных выходных данных процесса критериям, установленным в документе «Описание процесса». Выходные данные процесса (результаты завершенных работ) для каждого вида входных данных, указанных в графе «Наименование работ» отчета о выполнении плана работ подразделения, перечисляются в графе «Чем завершается работа» отчета о выполнении плана работ подразделения.

Примечание - В разделе отчета по мониторингу выходные данные процесса перечисляются по желанию владельца процесса.

При выявлении несоответствий в выходных данных процесса (завершение работ с нарушением установленных сроков, наличие возвратов при передаче результатов и т.п.) указывается суть каждого несоответствия, причины несоответствий и описываются действия, направленные на устранение выявленных несоответствий (коррекция), и/или действия, направленные на устранение причин выявленных несоответствий(корректирующие действия).

При выявлении потенциальных несоответствий в выходных данных процесса приводится описание потенциальных несоответствий, которые могут проявиться в дальнейшем. В разделе 9 Предложения по совершенствованию процесса, в том числе предупреждающие действия для устранения причины потенциального несоответствия дается описание предпринятых действий для устранения потенциальных несоответствий.

При отсутствии несоответствий - дается заключение: «Выходы соответствуют описанию процесса, установленным критериям (корректны и своевременны)».

3 Заключение о достаточности ресурсов

В разделе приводится описание использования (при необходимости) и дается оценка достаточности ресурсов (персонал, производственные среда и помещения, оборудование для процессов (в т.ч. программные инструментальные средства), средства коммуникации (для внутренней и внешней связи)), выделенных для процесса.

При недостаточности ресурсов и отсутствии выявленных отклонений в ходе выполнения процесса - дается заключение: «Ресурсов недостаточно», и приводится описание потенциальных несоответствий, которые по этой причине могут проявиться в дальнейшем. В разделе 9 Предложения по совершенствованию процесса, в том числе предупреждающие действия для устранения причины потенциального несоответствия дается описание планируемых и/или предпринятых действий для достижения целей процесса в условиях недостаточности того или иного ресурса.

При недостаточности ресурсов и наличии выявленных отклонений в ходе выполнения процесса - дается заключение: «Ресурсов недостаточно», и приводится описание несоответствий, и недостающего ресурса в количественном или качественном выражении (например: недостаточен уровень компетентности, отсутствие или недостаточный уровень оснащенности средствами разработки, тестирования, ПЭВМ и т.п.). Здесь же описываются планируемые и/или предпринятые действия, направленные на устранение выявленных несоответствий (коррекция), и/или действия, направленные на устранение причин выявленных несоответствий (корректирующие действия).

Если ресурсов достаточно - дается заключение: «Ресурсов достаточно для достижения целей процесса».

4 Заключение о соответствии процесса в контрольных/критических точках

В разделе оцениваются результаты выполнения процесса в контроль-

ных/критических точках, установленных в документе «Описание процесса».

При наличии в отчетном периоде:

- несоответствий результатов выполнения процесса в контрольных/критических точках критериям, установленным в описании процесса (нарушение сроков, возвраты);

- несоответствий, отраженных в Excel-расчетной таблице (в учетных данных за отчетный период),

- указывается суть каждого несоответствия, причины несоответствий и описываются действия, направленные на устранение выявленных несоответствий (коррекция), и/или действия, направленные на устранение причин выявленных несоответствий (корректирующие действия).

Примечание - При отсутствии в отчетном периоде несоответствий результатов выполнения процесса в контрольных/критических точках критериям, установленным в описании процесса, контрольные/критические точки указываются по желанию владельцев процессов.

При отсутствии несоответствий - дается заключение: «Протекание процесса в контрольных/критических точках соответствует установленным критериям».

5 Выполнение показателей качества процесса (на основании Excel- расчетной таблицы)

В разделе оценивается выполнение показателей качества процесса на основании данных представленной вместе с отчетом по мониторингу процесса Excel-расчетной таблицы (таблицы определения результативности процесса) (Excel-файл).

Если наблюдается невыполнение целевого показателя, то в разделе 6 Анализ причин невыполнения показателей качества процесса приводятся причины несоответствий.

При отсутствии невыполнения показателей качества процесса – дается заключение: «Невыполнения показателей качества процесса не выявлено».

6 Анализ причин невыполнения показателей качества процесса (при отрицательном значении достижимости показателя качества)

В разделе перечисляются причины невыполнения для каждого показателя процесса, приведенного в разделе 5 отчета по мониторингу процесса.

При отсутствии отрицательных значений достижимости показателей качества процесса - данный раздел не заполняется.

7. Коррекция/корректирующие действия (планируемые и/или предпринятые) при невыполнении показателей качества процесса

В разделе описываются действия, направленные на устранение выявленных несоответствий (коррекция), и/или действия, направленные на устранение причин выявленных несоответствий (корректирующие действия), вызвавших появление отрицательных значений достижимости показателей качества.

Корректирующие действия проводятся в порядке, установленном в ДП 4.6

«Корректирующие и предупреждающие действия».

План корректирующих действий может быть частью (в составе) любого планирующего документа, акта анализа сбойной ситуации, протокола внутренней проверки, плана работы структурного подразделения на квартал, частью протокола Совета по качеству, предыдущего отчета по мониторингу процесса и т.д.

Если в отчетном периоде при проведении анализа проблем и изменений (мониторинге процесса) были выявлены несоответствия в протекании процесса или в продукции, то в разделе могут быть приведены мероприятия по устранению причин несоответствий (как план корректирующих действий); тогда в последующих отчетах по мониторингу процесса во входных данных должна быть дана ссылка на данный отчет, а в выходных - результаты выполнения мероприятий (не обязательно в одном отчете, но выполнение всех запланированных мероприятий должно быть подтверждено).

7 Оценка результативности процесса

В разделе оценивается результативность процесса по методике, приведенной в 5.6, и делается вывод о результативности/нерезультативности процесса.

8 Предложения по совершенствованию процесса, в том числе предупреждающие действия для устранения причины потенциального несоответствия

В разделе приводится описание действий по улучшению процесса, а также мероприятия, направленные на устранение причин предполагаемых (потенциальных) несоответствий в процессе, продукции, СМК в целом (предупреждающие действия).

В разделе могут быть перечислены предложения по рациональному использованию ресурсов, оптимизации процесса, необходимости выполнения работ по актуализации документов процесса, совершенствованию СМК, программных средств, внедрению новых технологий и оборудования в процессе или СМК.

Предупреждающие действия проводятся в порядке, установленном в документе ДП 4.6 «Корректирующие и предупреждающие действия». Предупреждающие действия не применяются в отношении уже обнаруженных несоответствий.

План предупреждающих действий может быть частью (в составе) любого планирующего документа, в составе Программы качества, плана работы структурного подразделения на квартал, частью протокола Совета по качеству, предыдущего отчета по мониторингу процесса и т.д.

Если в отчетном периоде при проведении анализа проблем и изменений (мониторинге процесса) была выявлена возможность появления несоответствий в протекании процесса или в продукции, то в разделе могут быть приведены мероприятия по недопущению появления несоответствия (как план предупреждающих действий); тогда в последующих отчетах по мониторингу процесса во входных данных должна быть дана ссылка на данный отчет, а в выходных - результаты выполнения мероприятий (не обязательно в одном отчете, но выполнение всех запланированных мероприятий должно быть подтверждено).

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

6.1 Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие в части учебного процесса является проректор по учебной работе.

6.2. Распределение ответственности и полномочий подразделений и должностных лиц СПбГУТ при выполнении мониторинга приведено в таблице 2.

Таблица 2

Матрица распределения ответственностей и полномочий

Процесс вид деятельности в рамках процесса	Подразделение/должностное лицо			
	Ответственный	Реализующий	Соисполнитель	Информированный
1	2	3	4	5
Посещение занятий	Заведующий кафедрой	Посещающий преподаватель		Методическая комиссия факультета
Регистрация жалоб и предложений	Руководитель структурного подразделения	Руководитель структурного подразделения		Вышестоящий руководитель
Анкетирование	Декан	УВСР, Зам. декана	Методический отдел	Совет факультета
Регистрация результатов сдачи зачетов и экзаменов	Декан	Экзаменатор		Совет факультета
Рецензирование учебно-методической документации	Учебно-методическая комиссия Ученого совета СПбГУТ	Заведующий кафедрой	Методическая комиссия факультета	Ученый совет СПбГУТ
Регистрация учебно-методической документации	Учебный отдел	Главный специалист Учебного отдела		Первый проректор-проректор по учебной работе
Рассмотрение отчетов и результатов проверок работы подразделений на советах факультетов и университета	Декан	Председатель комиссии		Учебный отдел
Рецензирование и рассмотрение учебно-методическими объединениями издаваемой учебно-методической литературы	Руководитель учебно-методической группы	Руководитель учебно-методической группы		Федеральное агентство связи Министерство образования и науки РФ
Закупка, модернизация и ремонт учебного оборудования	Проректор по информатизации, Учебный отдел	Заведующий кафедрой, УЭИС, ОТРИС		Проректор по экономике и развитию, Проректор по информатизации
Разработка и издание учебно-методической	Учебный отдел	Заведующий кафедрой		Первый проректор-проректор по учебной работе

документации и литературы				
Внедрение инновационных методов и оборудования	Учебный отдел	Заведующий кафедрой		Первый проректор-проректор по учебной работе
Повышение квалификации и переподготовка персонала	Учебный отдел	Заведующий кафедрой	Отдел кадров	Первый проректор-проректор по учебной работе, проректор по научной работе
Защита диссертаций	УОНРиПНК	Научный руководитель	Отдел аспирантуры	Проректор по научной работе

6.2 Ответственность и полномочия в части иных процессов устанавливаются стандартами университета и документированными процедурами в соответствии с пунктом 5.4 настоящей документированной процедуры.

7.ЗАПИСИ

7.1 Записи результатов мониторинга учебного процесса осуществляются в следующих документах:

Журнал регистрации посещений/взаимопосещений занятий.

Журнал регистрации жалоб и предложений Протокол заседания совета факультета

Протокол заседания методической комиссии факультета

Протокол заседания методического совета СПбГУТ

Протокол заседания Методического отдела

Акт внедрения инновации

Личное дело сотрудника СПбГУТ.

7.2 Записи о мониторинге процессов ведутся в соответствии с п. 5.5 настоящей ДП, а также документированными процедурами и стандартами университета, приведенными в пункте 5.4.

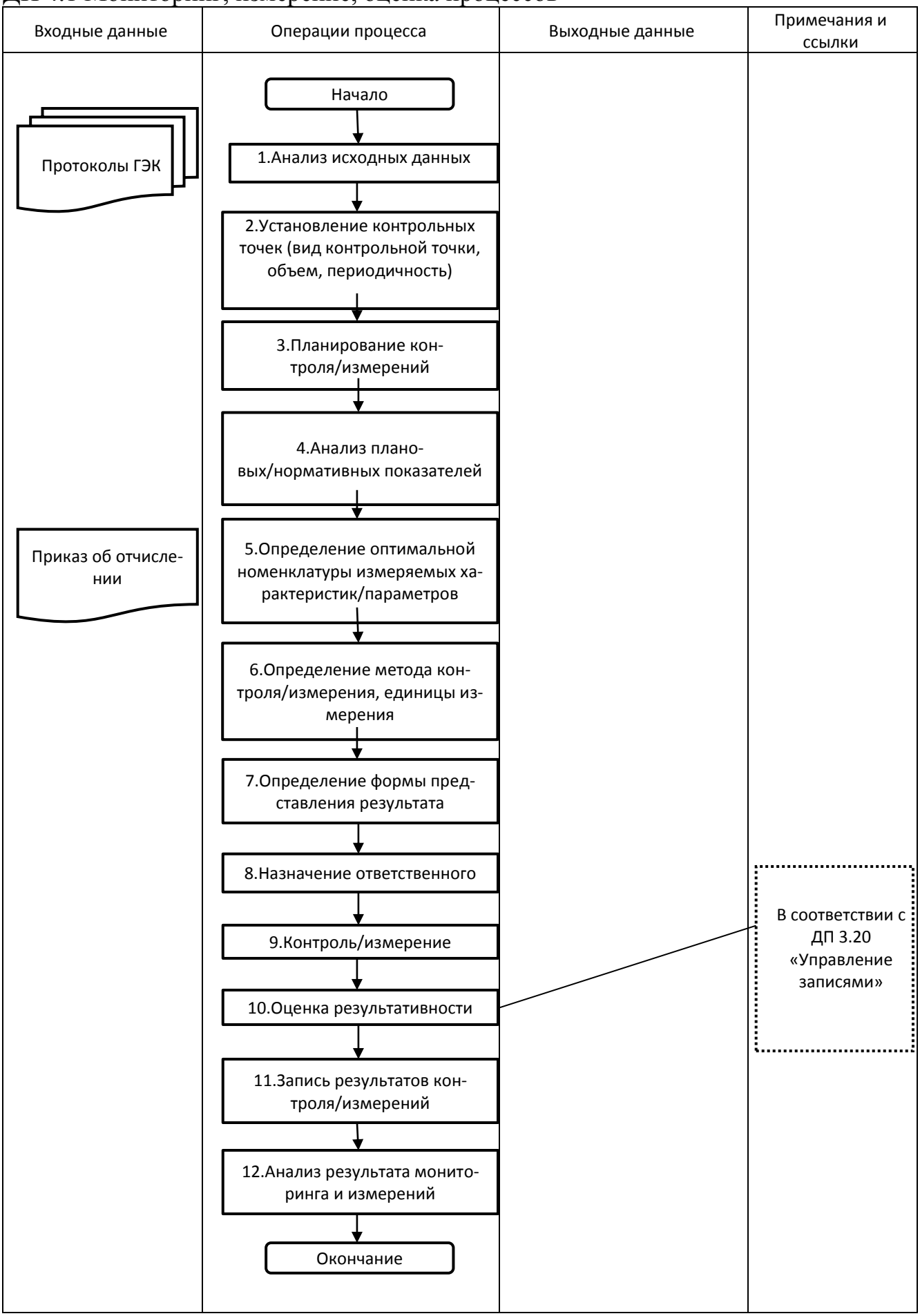
7.3. Записи об оценке результативности процесса ведутся в соответствии с п. 5.5 настоящей ДП.

7.4 Ответственность за ведение записей определяется руководителем структурного подразделения, в котором хранятся документы, указанные в пунктах 7.1 и 5.4 соответственно.

Приложение А

Графическое описание процедуры

ДП 4.1 Мониторинг, измерение, оценка процессов



Приложение Б (справочное)

Анкета оценки качества преподавания дисциплины

Таблица Б1

Оценка качества дисциплины

«_____»

Факультет_____Курс_____ Группа_____ Дата «___»_____20__»

№ п/п	Индикатор качества	Оценка					
		5	4	3	2	1	0
1	Влияние на фундаментальную подготовку						
2	Влияние на общетехническую подготовку						
3	Влияние на специальную подготовку						
4	Технический уровень						
5	Практический уровень						
6	Оптимальность объема дисциплины*						
7	Влияние на творческие способности						
8	Уровень преподавания						
9	Знания для будущей профессии						
10	Знания для будущей управленческой деятельности						
11	Изменение интереса в процессе обучения**						
12	Общее впечатление***						

Порядок заполнения:

- Впишите наименование дисциплины, сокращенное наименование факультета, номер Вашего курса и группы, дату заполнения;

- Отметите знаком X клеточки, соответствующие Вашим оценкам качества дисциплины по каждому индикатору. Наиболее высокая оценка равна 5, наиболее низкая - 1. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак X в колонке 0 (это не оценка!).

- *В графе 6 оптимальному объему соответствует оценка 3, необходимость увеличения объема ведет к повышению оценки, необходимость снижения - к ее уменьшению.

- **В графе 11 оценка 3 ставится, если интерес к дисциплине в процессе ее изучения не изменился, в случае повышения интереса отметка увеличивается, снижения интереса - уменьшается.

-***В графе 12 оценка 1 ставится в случае предложения исключить дисциплину из учебного плана, оценка 2 - перевода ее в разряд факультативных или при необходимости существенного пересмотра содержания, оценка 3 - при необходимости введения некоторых изменений, оценка 4 выставляется при полном соответствии дисциплины Вашим представлениям о качестве, оценка 5 выделяет особенно важные и качественно преподаваемые дисциплины.

- Любая оценка может быть прокомментирована Вами на обороте данной анкеты.

- Предложения по совершенствованию настоящей анкеты или дисциплине приведите на обороте этого листа.

Приложение В (справочное)

Анкета оценки качества специальности

Таблица В1

Оценка качества специальности

«_____»

Факультет_____Курс_____ Группа_____ Дата «___»_____20__»

№ п/п	Индикатор качества	Оценка					
		5	4	3	2	1	0
1	Влияние на фундаментальную подготовку						
2	Влияние на общетехническую подготовку						
3	Влияние на специальную подготовку						
4	Уровень сложности*						
5	Уровень практической значимости*						
6	Уровень содержания*						
7	Перспективы трудоустройства						
8	Уровень преподавания*						
9	Влияние на интеллектуальное развитие						
10	Уровень научной подготовки						
11	Изменение интереса в процессе обучения**						
12	Техническая оснащенность ведущей кафедры						
13	Информационно-техническое оснащение студентов						
14	Учебно-методическое оснащение студентов						
15	Общее впечатление***						

Порядок заполнения:

- Впишите наименование специальности, сокращенное наименование факультета, номер Вашего курса и группы, дату заполнения;

- Отметите знаком **X** клеточки, соответствующие Вашим оценкам качества специальности по каждому индикатору. Наиболее высокая оценка равна **5**, наиболее низкая - **1**. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак **X** в колонке **0** (это не оценка!).

- * Оптимальному объему соответствует оценка **3**, необходимость повышения уровня ведет к повышению оценки, необходимость снижения - к его уменьшению.

- **В графе 11 оценка **3** ставится, если интерес к получению специальности в процессе обучения не изменился, в случае повышения интереса отметка увеличивается, снижения интереса - уменьшается.

-***В графе 15 оценка **1** ставится в случае предложения закрыть специальность, оценка **2** - при необходимости существенного пересмотра содержания, оценка **3** – при необходимости введения некоторых изменений, оценка **4** выставляется при полном соответствии специальности Вашим представлениям о качестве, оценка **5** выделяет специальность из других подобных.

- Любая оценка может быть прокомментирована Вами на обороте данной анкеты.

-Предложения по совершенствованию настоящей анкеты или специальности приведите на обороте этого листа.

Приложение Г (справочное)

Анкета оценки качества воспитательной работы

Таблица Г1

Оценка качества воспитательной работе

«_____»

Факультет_____Курс_____ Группа_____ Дата «___»_____20__»

№ п/п	Индикатор качества	Оценка					
		5	4	3	2	1	0
1	Влияние предметов социально-гуманитарного цикла на уровень воспитания студентов						
2	Влияние предметов научного и общетехнического цикла на уровень воспитания студентов						
3	Влияние предметов специального цикла на уровень воспитания студентов						
4	Влияние предметов специализации на уровень воспитания студентов						
5	Влияние личных качеств преподавателя на уровень воспитания студентов						
6	Влияние университетской среды в целом на уровень воспитания студентов						
7	Качество работы куратора группы						
8	Качество работы куратора в общежитии						
9	Качество работы воспитателей в общежитии						
10	Качество работы студенческих органов самоуправления						
11	Качество работы молодежных общественных организаций						
12	Качество работы профсоюза студентов						
13	Уровень организации спортивной работы						
14	Влияние библиотеки на уровень воспитания						
15	Качество воспитательной работы факультета						
16	Количество воспитательных мероприятий университетского уровня						
17	Моя общественная активность						
18	Общая оценка влияния университетской жизни на формирование моей личности						

Порядок заполнения:

- Впишите наименование специальности, сокращенное наименование факультета, номер Вашего курса и группы, дату заполнения;

- Отметите знаком Х клеточки, соответствующие Вашим оценкам качества воспитательной работы по каждому индикатору. Наиболее высокая оценка равна 5, наиболее низкая - 1. Если по некоторой причине Вы не можете дать оценку по определенному индикатору, следует поставить знак Х в колонке 0 (это не оценка!).

- При оценках воспитательной работы следует учесть не только деятельность по формированию патриотизма, активной гражданский позиции, но и по развитию личности студента через научные кружки, спортивные секции и массовые соревнования, художественную самодеятельность, творческие объединения и.т.п. Предложения по совершенствованию настоящей анкеты или специальности приведите на обороте этого листа.

Приложение Д

Методика оценки результативности процессов

Результативность определяется как степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

1. Определяется процент реализации целевого показателя процесса
2. Определяются отношения достигнутых (измеренных) значений показателей к нормативным (планируемым).
3. Определяется относительная результативность целевых показателей процесса
4. Итоговая результативность процесса (в %) определяется как сумма относительных результативностей целевых показателей процесса, умноженная на 100.

Наименование характеристики (целевой показатель)	Нормативный плановый показатель ($П_{пл}$)	Измеренное значение показателя ($П_{изм}$)	Коэффициент весомости (значимсти), показателя, К	Относительная результативность целевого показателя	Результативность процесса % (Р)
1	2	3	4	5	6
1	$П_{пл1}$	$П_{изм1}$	$К_1$	$Р_1$	Р
2	$П_{пл2}$	$П_{изм2}$	$К_2$	$Р_2$	
3	$П_{пл3}$	$П_{изм3}$	$К_3$	$Р_3$	
…					
N	$П_{плn}$	$П_{измn}$	$К_n$	$Р_n$	

n - количество показателей

Для коэффициентов весомости показателей справедливо:

$$\sum K = 1{,}0$$

Относительная результативность целевого показателя $Р_1 = П_{изм1}/П_{пл1} \times К_1$

Результативность процесса в процентах: $Р = \sum Р \times 100$

Владелец процесса _____

(Ф.И.О., должность)

_____

(Дата)

Приложение Е

Карта мониторинга

_____
(наименование процесса)

Наименование контрольной точки КТ план, сроки	Измеряемая характеристика (целевой показатель	Нормативный плановый показатель ($П_{пл}$)	Измеренное значение показателя ($П_{изм}$)	Ед. изм	Метод контроля измерения	Результат мониторинга показателя Соотв/несоотв	Дата контроля измерения	Исполнитель Ф.И.О. подпись	Прим.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
КТ 1	1	$П_{пл1}$	$П_{изм1}$						
	2	$П_{пл2}$	$П_{изм2}$						
	…	…	…						
	n	$П_{плn}$	$П_{измn}$						
КТ 2	1								
	2								
	…								
	n								
КТ 3	1								
	2								
	…								
	n								

n - количество показателей

Метод контроля может быть: расчетный, экспертный, инструментальный, регистрационный/индикационный/ по альтернативному признаку (да-нет, соответствует-не соответствует) и т.д.

Владелец процесса _____
(Ф.И.О., должность)

_____
(Дата)

Приложение Ж

Форма отчета о мониторинге процесса

ОТЧЕТ

по мониторингу процесса _____

за_____20___г.

1 Входы в процесс_____

2 Выходы из процесса_____

3 Заключение о достаточности ресурсов_____

4 Заключение о соответствии процесса в контрольных/критических точках_____

5. Выполнение планируемых показателей качества процесса, целей подразделения

Показатели	Нормируемое значение показателя	Фактическое значение показателей	Достижимость показателей качества процесса

6 Анализ причин невыполнения показателей качества процесса (при отрицательном значении достижимости показателя качества)_____

7 Коррекция/корректирующие действия (планируемые и/или предпринятые) при невыполнении показателей качества процесса_____

8 Оценка результативности процесса

9 Предложения по совершенствованию процесса, в том числе предупреждающие действия для устранения причины потенциального несоответствия_____

Владелец процесса _____

(инициалы фамилия)

«____»_____20__г.

Ответственный исполнитель процесса _____ _____

(подпись) (расшифровка)

«____»_____20__г.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ

№ п/п	Код документа	Наименование документа	Ревизия			
			Дата	Результат	Подпись лица, проводившего ревизию	Ф.И.О.
1.	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О	Подпись	Дата
1	2	3	4	5	6
1.	Ректорат	Первый проректор - проректор по учебной работе	Машков Г.М..		27.11.14
2.	Юридическая служба	Начальник	Яровая Е.Б.		27.11.14
3.	УКиМ	Начальник	Барабанов В.В.		27.11.14
4.	Отдел качества	Начальник	Омельянчук С.В.		27.11.2014

ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Количество экземпляров
1	2	3	4
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			