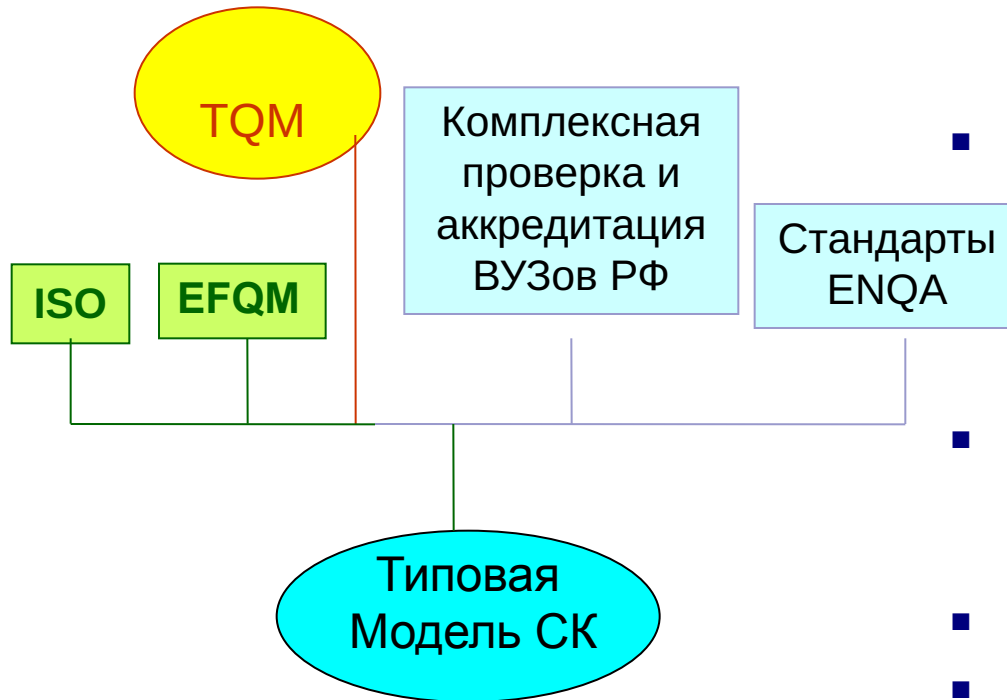


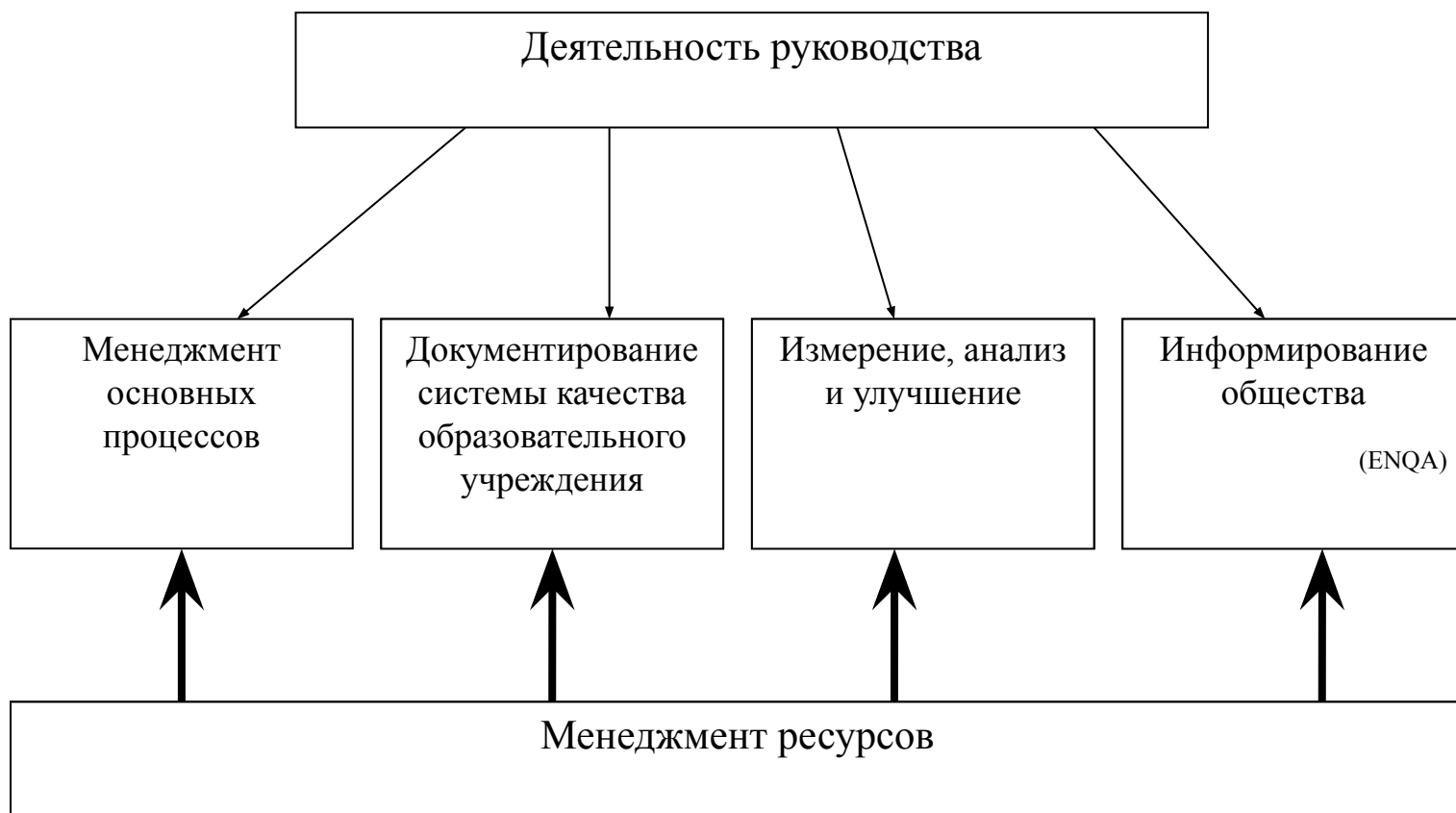
Формирование реестра процессов образовательного учреждения на основе Типовой модели

Основы типовой модели системы качества образовательного учреждения

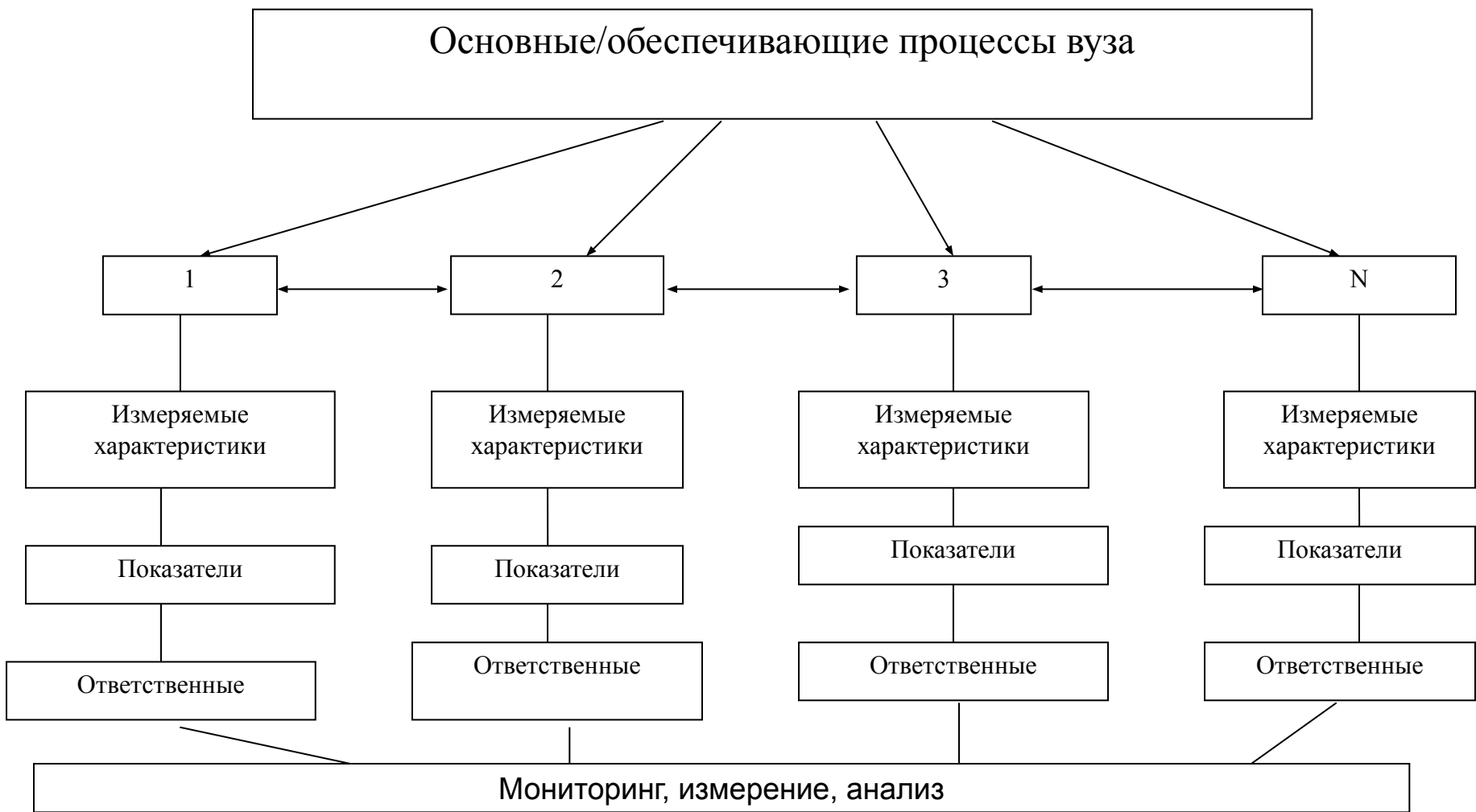


- Требования государственных органов по лицензированию и аккредитации образовательных учреждений.
- Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе (ENQA), <http://www.enqa.eu>
- Требования и рекомендации международных стандартов серии ISO 9000-2000.
- Процессный подход.
- Модель «Совершенствования деятельности вуза в области менеджмента качества» (разработана в СПбГЭТУ «ЛЭТИ» в 2004 г., www.tqm.spb.ru)

Типовая модель системы качества образовательного учреждения



Требования к внутренней модели качества



Карта рабочих процессов в вузе (ЛЭТИ)



Рис. 2.2. Обобщенная карта рабочих процессов в вузе

Вопросы-помощники

- Что делается в данном процессе?
- Кто это делает?
- Как это все происходит (технология исполнения)?
- Где (в каких структурных подразделениях) это делается?
- С какой периодичностью?
- В соответствии с какими документами (ГОС, положения, приказы)?

Детальная модель процесса

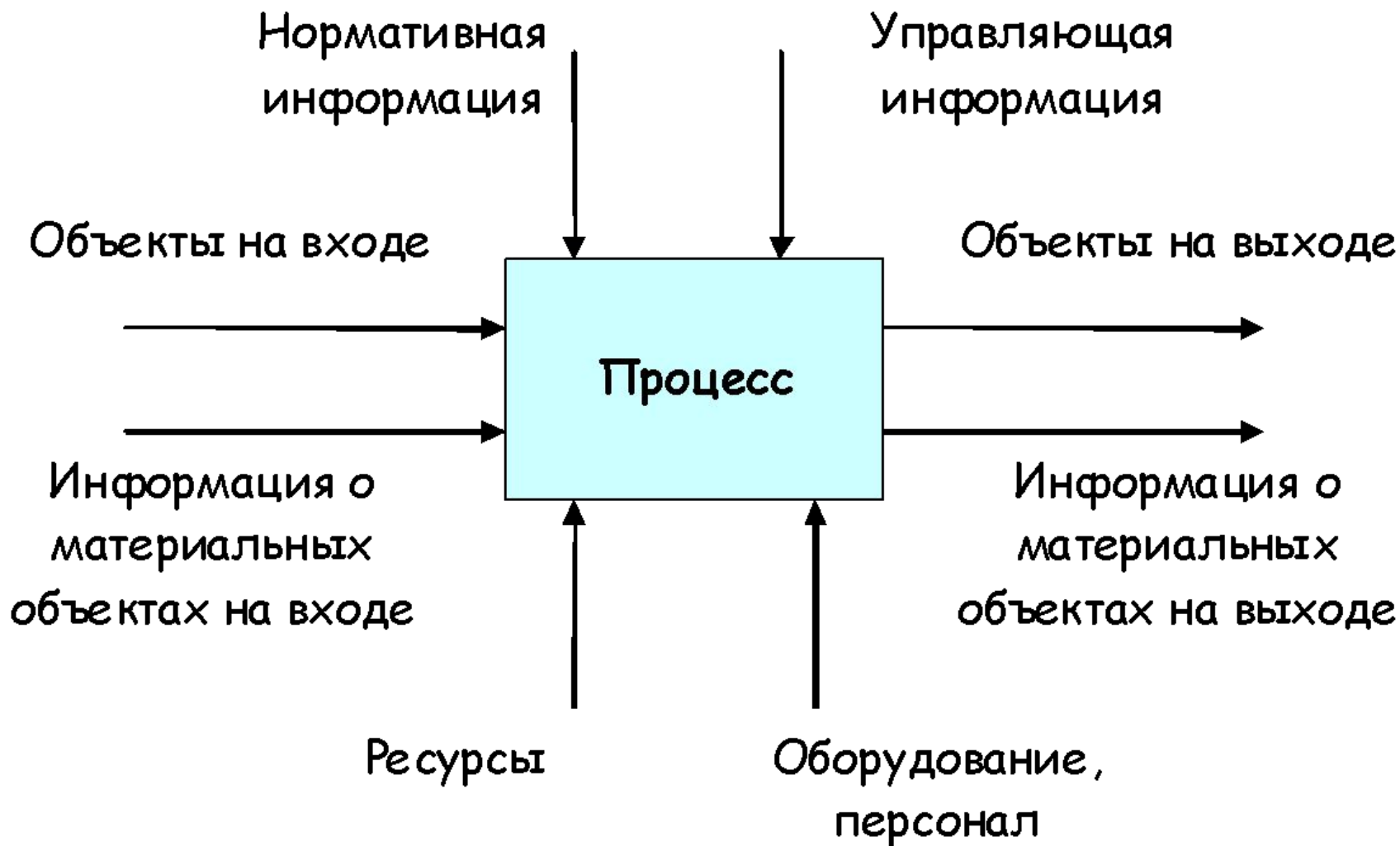


Диаграмма процесса

По стандарту, каждый процесс в вузе должен быть подробно описан. Для него составляется «документированная процедура» или «рабочая инструкция», насчитывающая 10-15 страниц текста. Для упрощения описания, особенно в технических вузах, рекомендуется составление различных блок-схем или диаграмм.

■ Пример: диаграмма процесса приема студентов на обучение (ЛЭТИ)

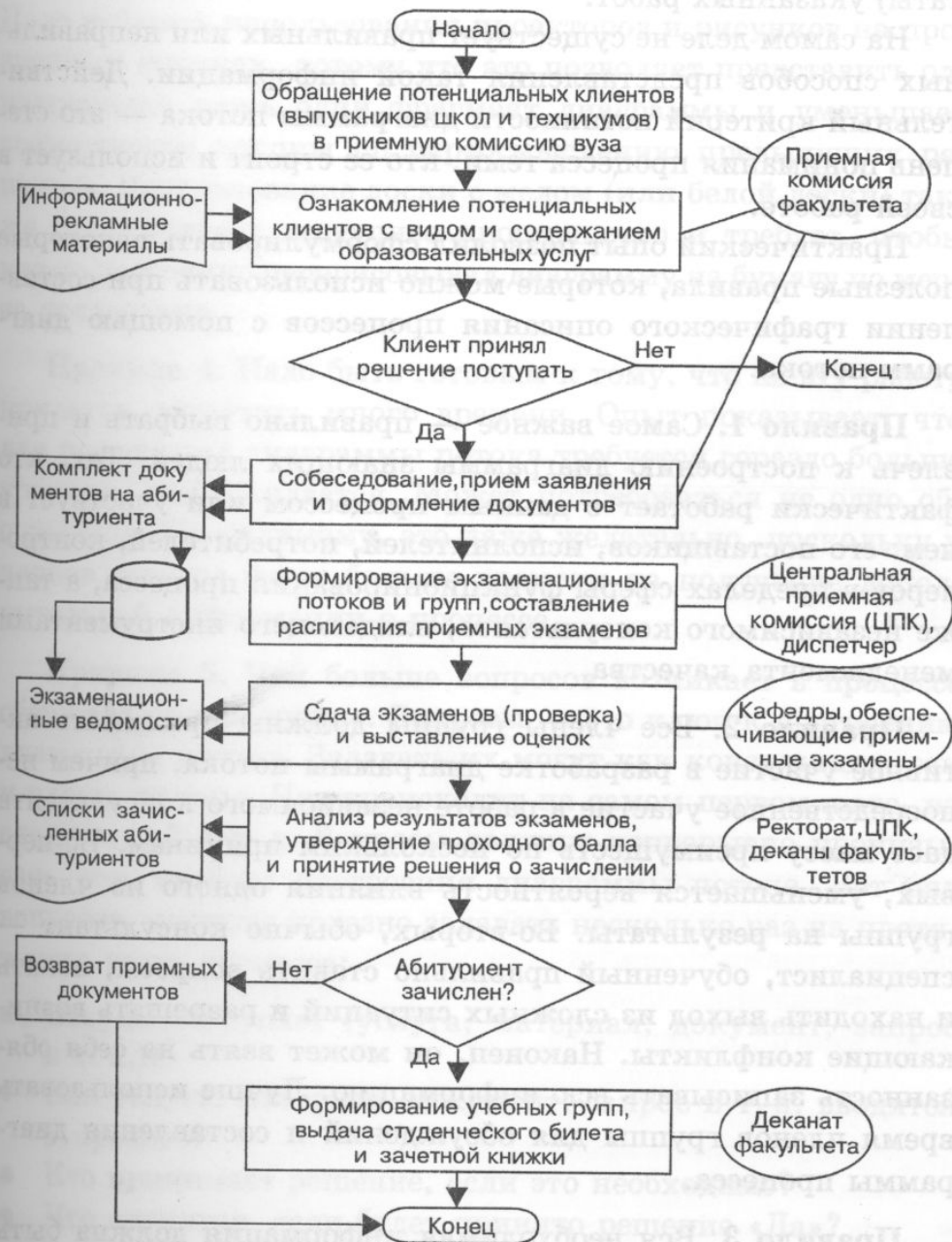
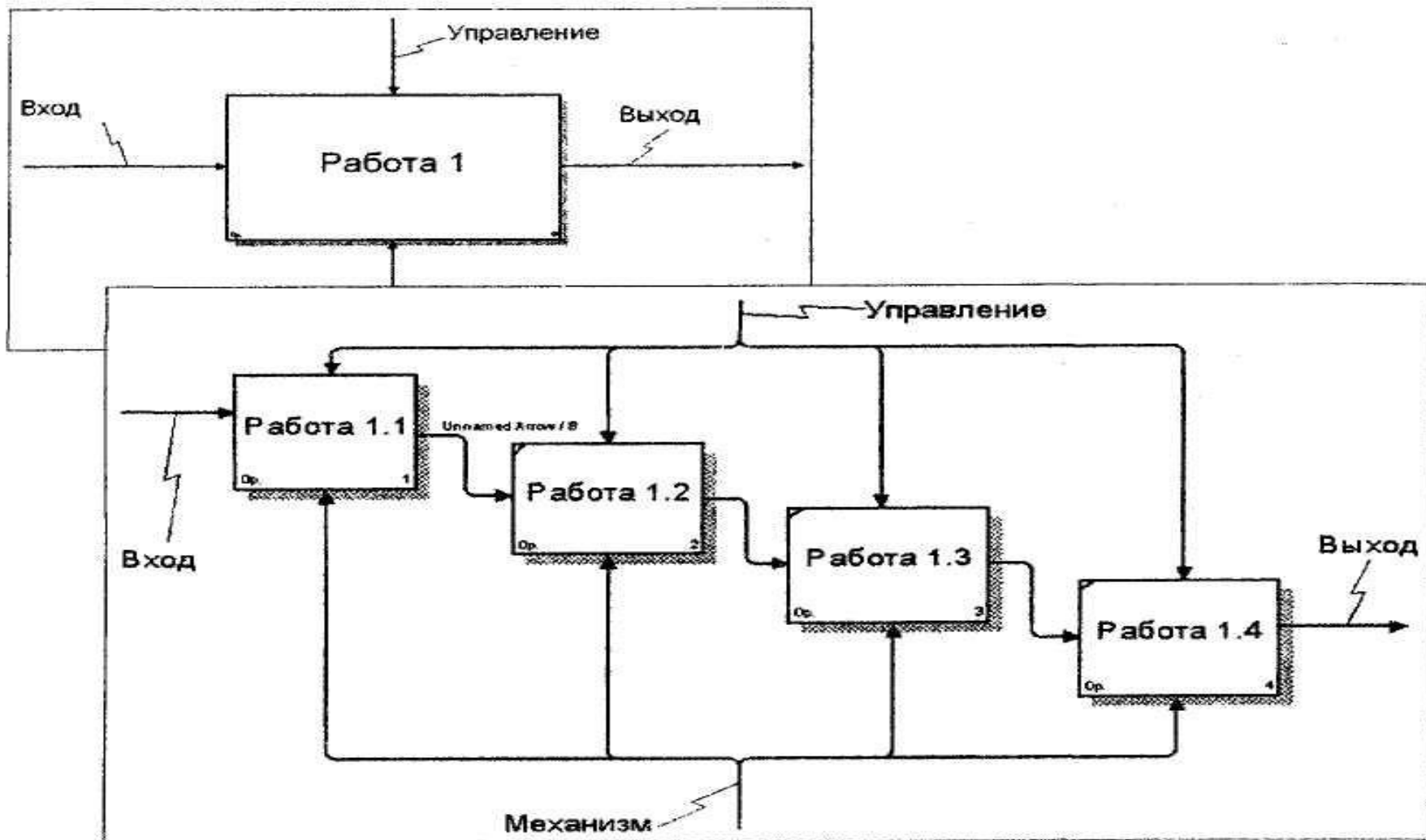


Рис. 2.6. Пример диаграммы потока процесса приема студентов на факультет

Последовательная декомпозиция: шаг 2



Последовательность диаграмм-1 (РУДН)

1-ый уровень детализации:

1. Учебный процесс

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ IDEFO-ДИА

Обозначения:

- черный** – вход-выход,
- синий** – процесс,
- зеленый** – контроль,
- красный** – инструмент (механизм).

1. Общая диаграмма 1-го уровня детализации «Учебный процесс»



Последовательность диаграмм-1 (РУДН)

2-й уровень детализации

2.1. Организация учебного процесса

2.2. Процесс передачи и контроля знаний

2. Общая диаграмма 2-го уровня детали:





Спасибо за внимание!

Управление качеством образования

Тел/факс 916 -411

E-mail:uko@udsu.ru

1 корпус УдГУ ауд.004

Реестр процессов и видов деятельности

1*	<i>Деятельность руководства в системе качества ОУ</i>
1.1	Стратегия, политика и цели в области качества
1.2	Планирование и развитие системы качества ОУ
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
1.5	Анализ системы качества ОУ со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование системы качества ОУ
2	<i>Основные процессы системы качества ОУ</i>
2.1*	Маркетинг
2.2*	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3	Довузовская подготовка
2.4*	Прием студентов
2.5*	Реализация основных образовательных программ
2.6*	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование программ дополнительного образования
2.8	Реализация программ дополнительного образования
2.9	Подготовка кадров высшей квалификации
2.10*	Научные исследования и разработки
2.11	Инновационная деятельность
2.12	Международная деятельность

Реестр процессов и видов деятельности

3	<i>Обеспечивающие процессы системы качества ОУ</i>
3.1*	Управление персоналом
3.2*	Управление образовательной средой
3.3	Редакционно-издательская деятельность
3.4*	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5	Управление информационной средой
3.6*	Управление закупками
3.7*	Управление инфраструктурой
3.8	Управление производственной средой
3.9	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.10	Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ
4*	<i>Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов</i>
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов

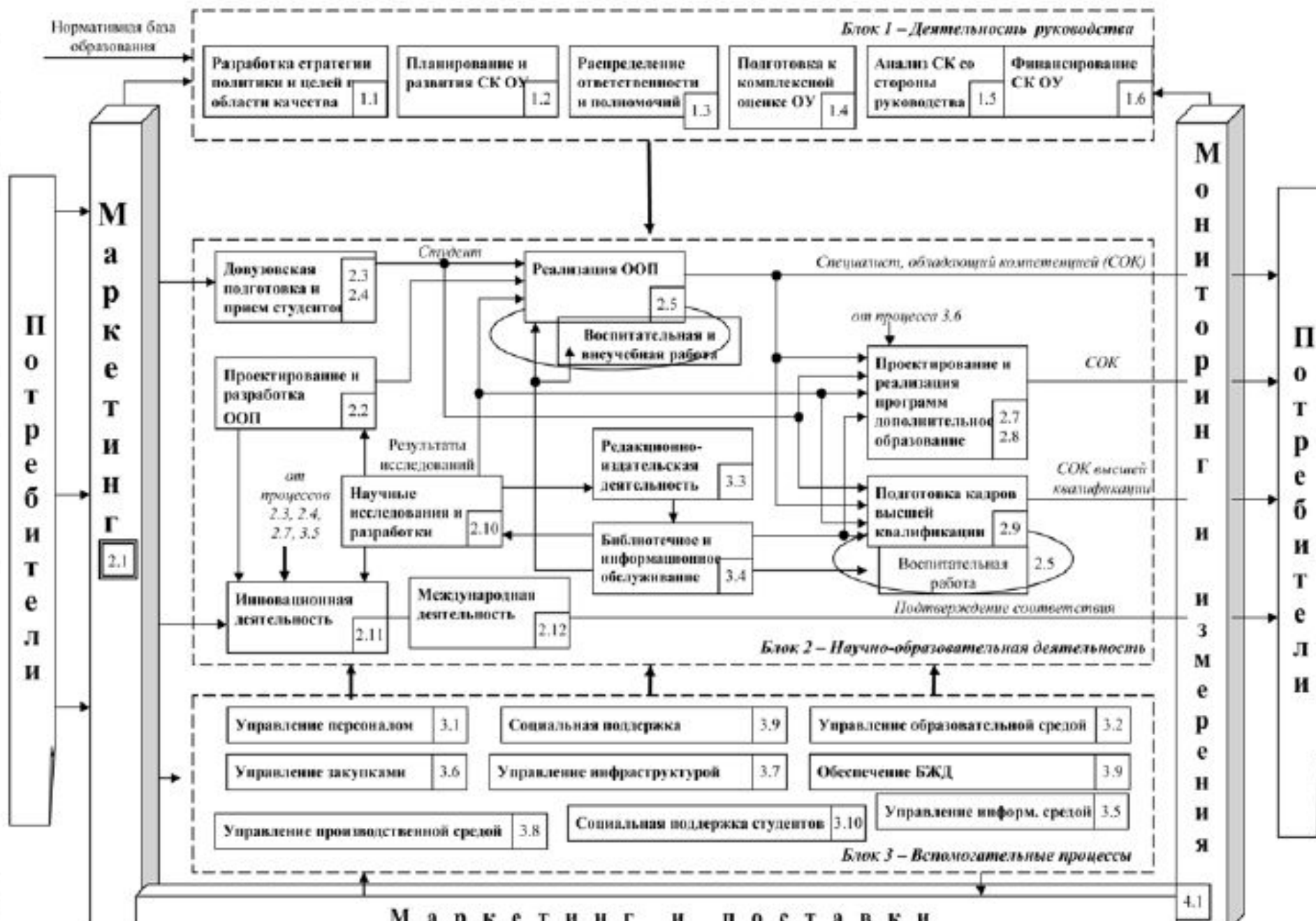
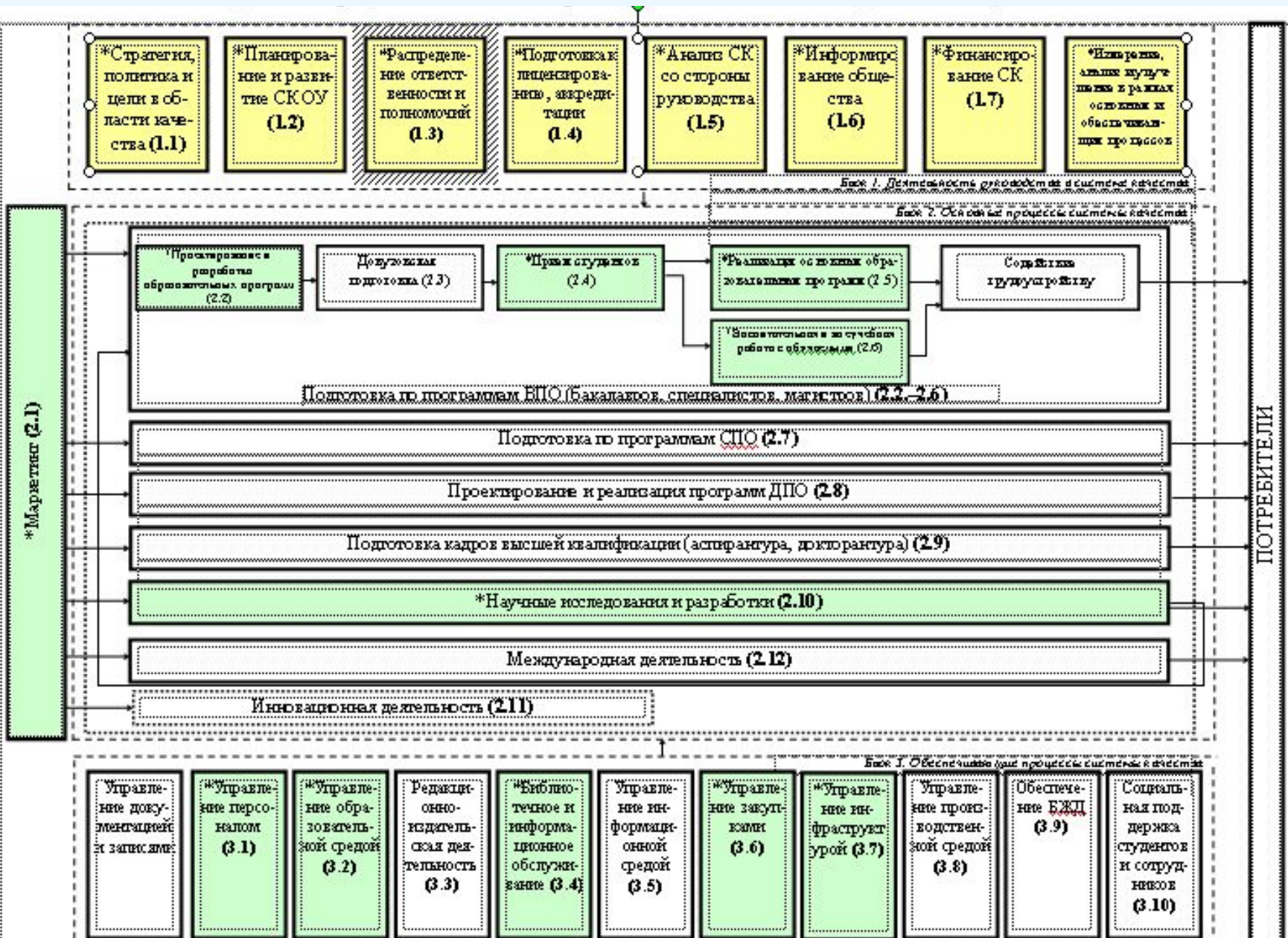


СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ в модели СК ОУ С.13

ПОТРЕБИТЕЛИ: ВНЕШНИЕ: Государство и общество, абитуриенты и члены их семей, предприятия и организации-партнеры, предприниматели-работодатели
ВНУТРЕННИЕ: обучающиеся (студенты, аспиранты, доктранты), все виды персонала (УЕЦ, ППС, АХП), процессы и функциональные подразделения





***1. Деятельность руководства в
системе качества***

Ответственность руководства

- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности вуза его достижениях и планах развития;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками вуза требований потребителей;
- разработка и реализация политики вуза в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры вуза;
- выделение ресурсов;
- поддержание компетентности персонала вуза;
- официальное утверждение процедур и другой документации СК;
- ежегодная оценка СК вуза.

1.1 Стратегия, политика и цели в области качества

Политика в области качества — общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством

Политика должна:

- соответствовать стратегическим целям организации;
- включать требования по постоянному улучшению деятельности;
- постоянно анализироваться на пригодность;
- быть доведена до сведения всего персонала.

1.2. Планирование и развитие системы качества вуза

Таблица 3.1

Порядок разработки и внедрения СК ОУ в соответствии с типовой моделью


Наименование этапов и мероприятий по разработке, внедрению СК ОУ		
№ п/п	Этапы и мероприятия	Получаемые результаты
1	2	3
1	<i>Реализация требований к ответственности руководства ОУ относительно СК</i>	
1.1	Принятие решения высшим руководством ОУ о создании и внедрении СК ОУ	Решение совета ОУ, приказ ректора
1.2	Проведение начальной самооценки ОУ	Отчет по результатам самооценки
1.3	Разработка плана создания и внедрения СК ОУ	План создания и внедрения СК ОУ
1.4	Назначение высшим руководством ОУ его представителя по качеству (проректор по качеству или один из проректоров)	Приказ ректора о назначении представителя по качеству
1.5	Формирование организационной структуры СК ОУ, распределение обязанностей и полномочий в рамках СК ОУ	Организационная структура СК ОУ, матрица ответственности и полномочий
1.6	Проведение SWOT-анализа ОУ	Результаты SWOT-анализа, выводы
1.7	Разработка миссии и видения, формулировка основных ценностей	Миссия, видение, основные ценности
1.8	Разработка и документальное оформление заявления о политике и целях в области качества	Приказ ректора о политике и целях в области качества
1.9	Разработка стратегического плана развития ОУ	Стратегический план развития ОУ
1.10	Разработка многоуровневой и взаимосвязанной системы планирования и контроля деятельности ОУ, включающей стратегический план развития ОУ (см. п. 1.9), планы факультетов, кафедр, отдельных процессов и проектов	Планы подразделений и процессов
1.11	Создание многоуровневой системы подготовки и обучения персонала ОУ по вопросам менеджмента качества	План подготовки и обучения персонала всех уровней
1.12	Разработка и внедрение системы регулярного анализа СК ОУ со	Порядок или ДП анализа СК ОУ

1.3. Распределение ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЙ

Наименование работ и мероприятий	Должностные лица и подразделения вуза							
	Ректор	Совет вуза	Совет по качеству	Представитель руководства - проректор по качеству	Руководитель службы качества - уполномоченный по качеству	Служба качества вуза	Уполномоченные по качеству структурных подразделений	Руководители структурных подразделений вуза
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Принятие решения о создании СМК вуза и назначение представителя руководства	О	Р	—	—	—	—	—	И
Создание организационной структуры СМК	Р	У	—	О	—	—	—	У/И
Разработка плана создания и внедрения СМК	Р	И	В	С	О	В	У	У/И

1 Деятельность руководства в системе качества вуза*


1.1	Стратегия, политика и цели в области качества
1.2	Планирование и развитие системы качества ОУ
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
1.5	Анализ системы качества ОУ со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование системы качества ОУ



Менеджмент основных процессов системы качества вуза


2.1* «Маркетинг»

Маркетинг — процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности вуза, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности вуза.



В качестве внешних заинтересованных сторон выступают:

- государство и общество;
- абитуриенты и члены их семей;
- предприятия и организации-партнеры;
- предприятия-работодатели.



В качестве внутренних потребителей ОУ
(внутренние заинтересованные стороны)

выступают:

- обучаемые;
- все категории персонала вуза;
- процессы и функциональные подразделения вуза.

Процесс 2.2* «Проектирование и разработка образовательных программ»

- Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.4 «Реализация основных образовательных программ».
- Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям).

Процесс 2.2* «Проектирование и разработка образовательных программ»

- 2.2.1. Разработка и утверждение образовательных программ*
- 2.2.2. Регулярные проверки и модификация образовательных программ*
- 2.2.3. Гарантии качества образовательных программ*

Процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования»

- Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.8 «Реализация программ дополнительного образования» и процесса 2.3 «Довузовская подготовка» (в части реализации образовательных услуг).
- Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного образования, реализуемых в вузе.

Процесс 2.3 «Довузовская подготовка»

- Деятельность по привлечению в вуз абитуриентов, их профессиональной ориентации и подготовке к вступительным испытаниям в вуз.

Процесс 2.4* «Прием студентов»

Деятельность по отбору абитуриентов и зачислению студентов на образовательные программы высшего или среднего профессионального образования.

Процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ»

Деятельность по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней с выдачей соответствующего документа.

Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования»

Деятельность по формированию у студентов дополнительных профессиональных компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней с выдачей соответствующего документа.

Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

Деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации»

Деятельность вуза по подготовке специалистов высшей квалификации — кандидатов и докторов наук.

Процесс 2.10 «Научные исследования и разработки»

Деятельность по проведению научных исследований образовательного учреждения в интересах внутренних (процессы и подразделения организации) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.


Процесс 2.11 «Инновационная деятельность»

Деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних и внешних потребителей вуза.

Процесс 2.12 «Международная деятельность»

Деятельность вуза по налаживанию и развитию международных связей в области подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров, а также в области научно-технического и учебно-методического сотрудничества с зарубежными организациями, направленная:

- на утверждение бренда вуза, повышение его конкурентоспособности на международном рынке научных и образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускников вуза, международного признания дипломов и квалификаций, выдаваемых вузом;
- обеспечение академической мобильности студентов и преподавательского состава.



Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы системы качества вуза



Процесс 3.1* «Управление персоналом»

Обеспечение всех видов деятельности образовательного учреждения квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.

Процесс 3.2* «Управление образовательной средой»


Деятельность университета направленная на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава вуза, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»

Деятельность университета по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований университета.

Процесс 3.4* «Библиотечное и информационное обслуживание»

Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей образовательного учреждения в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучаемых и сотрудников.



Процесс 3.5 «Управление информационной средой»

Деятельность, направленная на формирование и развитие корпоративной информационной среды вуза, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Процесс 3.6* «Управление закупками»

Деятельность по обеспечению всех видов деятельности образовательного учреждения необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Процесс 3.7* «Управление инфраструктурой»

Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры вуза с целью создания условий деятельности студентов и сотрудников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности: образовательную, научную и инновационную деятельность.

Процесс 3.8 «Управление производственной средой»


Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие производственной среды вуза, а также обеспечение комфортных условий деятельности сотрудников вуза.

Процесс 3.9 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»

Деятельность вуза направленная на обеспечение комфортных условий жизнедеятельности для сотрудников и обучающихся; создание условий деятельности исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучающихся в процессе нахождения в университете.

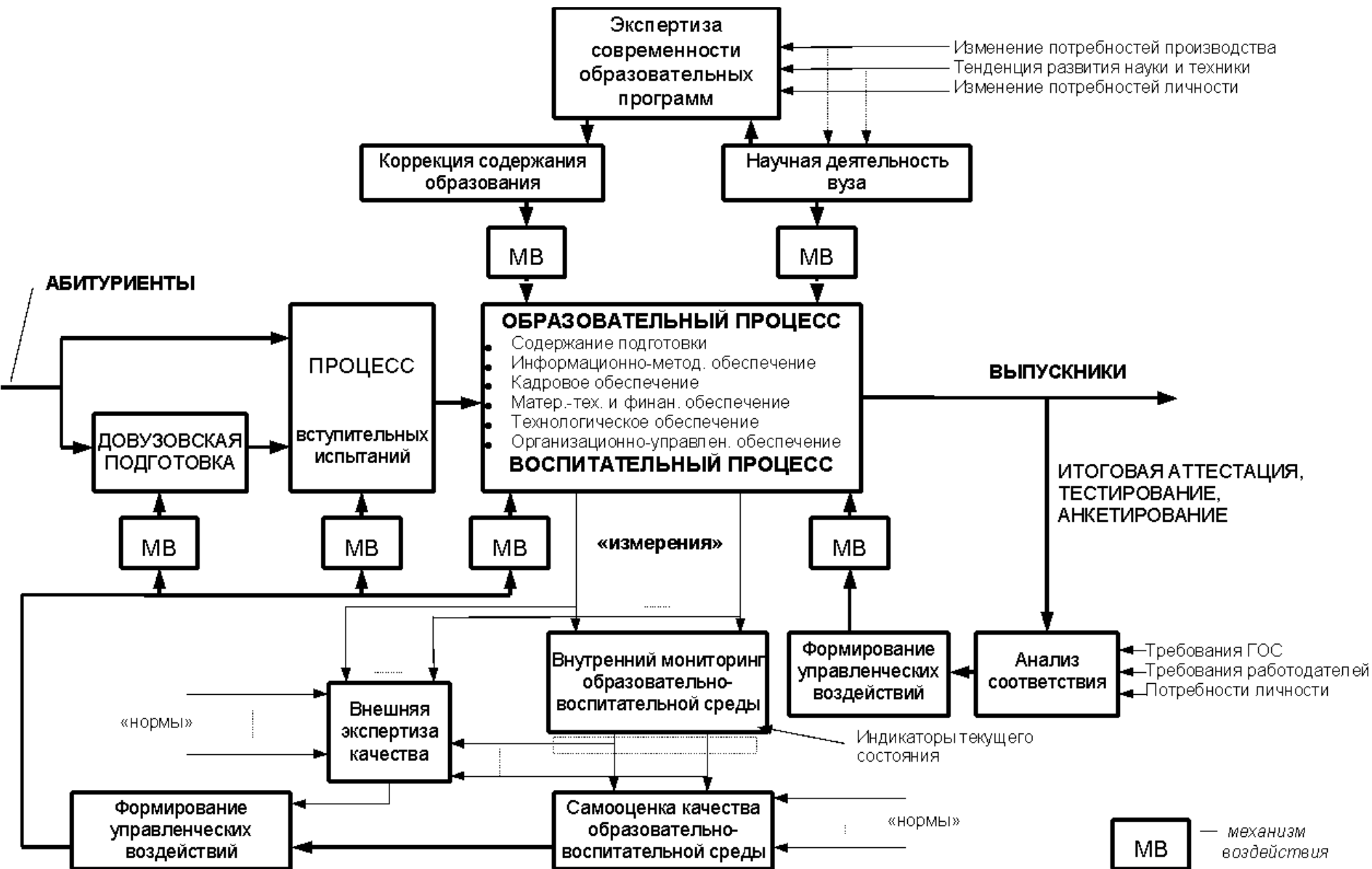
Процесс 3.10 «Социальная поддержка студентов и сотрудников вуза»

Деятельность по оказанию обучаемым (студентам, аспирантам и докторантам) и сотрудникам университета социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования, развития личности.



Деятельность вуза по измерению, анализу и улучшению

Управление качеством образовательного процесса



При описании процессов в качестве входов и выходов необходимо иметь ввиду следующую «связку»:

физическое лицо и документы, связанные с физическим лицом, т.е. на входе в университет – абитуриент и документ о предшествующем уровне образования, студент и зачетная книжка (и др. документы); на выходе – дипломированный специалист с дипломом о высшем образовании (бакалавр, магистр...)