

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
  
И.В. Макурин  
« 02 » \_\_\_\_\_ 06 \_\_\_\_\_ 2015 г.

## **Отчет о результативности СМК за 2014-2015 учебный год**

В университете внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011. Цель внедрения СМК – постоянное улучшение, повышение результативности деятельности университета с учетом потребностей заинтересованных сторон. Согласно требованиям стандарта, СМК должна анализироваться руководством предприятия через запланированные интервалы времени с целью внесения необходимых изменений в деятельность. Анализ СМК КнАГТУ проводится руководством университета по итогам учебного года на заседании Ученого совета с целью внесения необходимых корректив на следующий учебный год.

### **1 Сертификация СМК КнАГТУ**

Основным показателем результативности СМК КнАГТУ в текущем учебном году является успешно пройденный внешний аудит и получение сертификата соответствия системы менеджмента качества университета требованиям стандарта ISO 9001-2011 применительно к образовательной деятельности. Внешний аудит проводился органом по сертификации НП «ДВ-СЭНТЕСК» в рамках договора с органом по сертификации «ЕВРО-СОЮЗ СЕРТ» и проходил у нас в вузе с 16 по 18 февраля 2015 года.

### **2 Процессы деятельности КнАГТУ**

Руководством КнАГТУ были определены процессы, ведущие к улучшению деятельности. Эти процессы постоянно пересматриваются с целью постоянного улучшения и актуализируются. Так, в текущем учебном году был реорганизован процесс РП 5 «Учебно-вспомогательная деятельность», подпроцессы процесса перераспределены между процессами РП 3 «Учебно-организационная и методическая деятельность», РП 4 «Внеучебная воспитательная деятельность» и РП 6 «Научно-техническая и инновационная деятельность». Были актуализированы все регламенты процессов, кроме РП 11 «Административно-хозяйственное обеспечение». Данный процесс за последние два года претерпел существенные изменения, изменилась и инфраструктура, обеспечивающая выполнение процесса, а также система показателей, характеризующая результативность процесса, но на сегодняшний день владельцем процесса регламент актуализирован не был.

### 3 Результативность функционирования процессов КнАГТУ

Рассмотрим результативность СМК согласно показателям, установленным в регламентах процессов, а также показателям результативности деятельности подразделений университета.

Ежегодно в январе-марте отделом менеджмента качества производится сбор информации от общеуниверситетских структурных подразделений о результативности деятельности. В текущем учебном году такой мониторинг проводился согласно приказу № 3 от 13.01.2015 «О предоставлении отчета о результативности процессов». Однако в связи с пересмотром и актуализацией показателей РП 3 «Учебно-организационная и методическая деятельность» возникла необходимость в сборе и анализе показателей также и от учебных подразделений университета. Такой мониторинг проводился согласно приказу № 218-О от 28.04.2015 «О предоставлении сведений по показателям деятельности за 2014/2015 учебный год». Остановимся на результатах мониторинга подробнее.

#### ***РП 1 «Выработка согласованных условий деятельности».***

Владельцем процесса является ректор университета. Показатели и критерии оценки деятельности университета определяются внутренними нормативными документами. Входные данные для анализа внутренней среды со стороны руководства содержат информацию по оценке результативности процессов, результатам внутренних аудитов, результатам социологических опросов, целевых показателей и др.

Основные выводы по процессу:

Основные показатели ИТ-управления за проработанный период:

- количество реализованных ИТ-услуг – 3784 шт.;
- процент обновлений морально устаревшей техники, серверного и активного сетевого оборудования – 100% (131 шт.);
- количество ПК, прошедших профилактические работы для предупреждения сбоев – 442 шт.

Показатели учебного центра «Охрана» за отчетный период:

- количество человек, получивших услугу – 259 чел.;
- доход от оказываемой деятельности – 1 079 250 руб.

Показатели военной кафедры представлены в отчете в виде информация о количестве граждан (обучающихся в университете), прошедших сборы и закончивших военную кафедру (в разрезе специальностей). В общем виде показатели военной кафедры за 2014 год:

- количество обучающихся: м-1533, ж-1368;
- количество отчисленных: м-254, ж-104;
- прошли учебные сборы: м-227, ж-37;
- завершили военную подготовку в отчетном году: м-226, ж-37;
- присвоено званий "офицер запаса": м-153, ж-19;

Показатели автошколы КнАГТУ за 2014 год:

- поступило на обучение – 235 человек;
- сдали экзамен в МРЭО ГИБДД в первой попытке – 54 % от общего числа курсантов (норма от 50%);
- повторная сдача ПДД – 5 курсантов;
- повторная сдача автодром – 2 курсантов;
- повторная сдача город – 35 курсантов.

Показатели ИДПО за отчетный период:

- количество обучившихся слушателей – 950 человек;
- количество реализуемых программ повышения квалификации (ППК) – 25 шт.;
- количество слушателей, завершивших обучение на ППК – 867 человек;
- количество реализуемых программ профессиональной переподготовки (ППП) – 3 шт.;
- количество слушателей, завершивших обучение по ППП – 36 человек;
- количество реализуемых ППП с дополнительной квалификацией (ДК) – 3 шт.
- количество слушателей, завершивших обучение по ППП с ДК – 47 человек
- объем внебюджетных средств ИДПО – 7 770 236 руб.;
- приведенный контингент – 94,35%.

**Вывод:** показатели деятельности подразделений выполняются. Следовательно, процесс является результативным.

### ***РП 2 «Управление персоналом и контингентом».***

Владелец процесса – ректор университета.

Показатели процесса (по данным на февраль 2015):

- 1 Оборот по приему: 216 человек.
- 2 Оборот по выбытию: 128 человек.
- 3 Интенсивность оборота: 0,23.
- 4 Интенсивность оборота по выбытию: 0,136.
- 5 Коэффициент текучести: 0,118.

**Вывод:** Оборот по выбытию за 2014 год не превышает оборот по приему, коэффициент текучести достаточно низкий. Процесс результативен.

### ***РП 3 «Учебно-организационная и методическая деятельность».***

Владелец процесса – первый проректор университета.

Результативность деятельности ОУП:

Основные показатели библиотеки в отчетном году выполняются, но имеют тенденцию к снижению:

- фонд – 499290 книг;
- число читателей, зарегистрированных по единой читательской картотеке – 4907 человек;
- количество посещений – 81729;
- книговыдача – 223727 экз.;
- ББЗ – 64;
- количество библиотечных работников – 19 человек;
- обрачиваемость – 0,45;
- книгообеспеченность – 101,75;
- читаемость – 45,59;
- посещаемость – 16,66;
- финансирование комплектования – 2 000 456 рублей.

Показатели учебно-методического управления за отчетный период выполняются:

- количество программ, получивших заключение ИМЦА – 127;
- число срывов учебных занятий – 14;
- отношение к общему числу ППС – 0,036;
- доля образовательных программ, соответствующим гос. программам развития – 1,08;
- доля магистерских программ – 0,2.

Показатели редакционно-издательского отдела за отчетный период:

- выполнение плана по выпуску учебных пособий – 120%;
- всего выпущено учебной литературы – 73;
- всего выпущено научной литературы – 11;
- выполнение плана по выпуску учебно-методической документации – 103%;
- всего выпущено учебно-методической документации – 225.

Основные показатели управления довузовской подготовки и формирования контингента за отчетный период:

- проведено профориентационных мероприятий – 39;
- выполнение плана по охвату аудитории – 87,4%;
- посетили мероприятия - 2277 человек.

Показатели малого авиационного факультета за отчетный период имеют тенденцию к повышению:

- количество учащихся МАФ: 10 классы – 88 человек, 11 классы – 62 человека;
- участие школьников в олимпиаде – 297 человек;
- количество участников авиационного конкурса – 60 человек;
- целевые места от КнААПО – 32 места на 2013/2014 учебный год;

– поступление в КнАГТУ выпускников МАФ – 47 человек, это 53,2 % от числа выпускников МАФ.

Показатели отдела организации методического сопровождения довузовской подготовки:

- плановый показатель набора (% от общего количества выпускников школ города) – 15 %;
- количество слушателей курсов – 169 человек, это 16,5 %;
- количество слушателей курсов, поступивших в КнАГТУ – 60 человек, это 35,5 %.

Показатели лица КнАГТУ за отчетный период:

- аттестовано выпускников 9 классов – 100 %;
- из них с отметками «4» и «5» - 27 %;
- аттестовано выпускников 11 классов – 100 %;
- из них на «4» и «5» - 32 %;
- продолжение образования выпускников 9 классов – 20 %;
- продолжение образования выпускников 11 классов в вузах и ссузах – 100 %;
- продолжение образования выпускников в КнАГТУ – 68 %;
- полученный средний балл ЕГЭ – 55,86.

Показатели отдела менеджмента качества за отчетный период выполнены:

– успешное прохождение процедуры сертификации, получен сертификат соответствия СМК требованиям стандарта применительно к образовательной деятельности;

– объем и качество организации и проведения внутренних проверок – 83 (88 % от плана);

– число сотрудников университета, прошедших обучение по вопросам СМК – 231 человек (КПК внутренних аудиторов; собрания для внутренних аудиторов – 2; собрание для нормоконтролеров – 1; собрания для уполномоченных по качеству – 2);

– охват и объем документации, подвергшейся нормоконтролю – 244 экз.;

– количество и перечень социологических исследований – 3: анкетирования первокурсников, студентов 2-4 курсов и сотрудников университета (всего 1674 человека);

– актуализация документации СМК: переиздание, издание новых документов – 84 наименования, среди которых: разработано новых документов (по состоянию на 19.05.2015) – 39 наим. (РК – 1, СТО/СТП – 18, РИ – 12, РП – 7, РД – 1); внесено изменений – в 45 наим. (РК – 2, ДП – 3, СТО/СТП – 21, РИ – 11, РП – 6; РД – 2) .

### **Выполнение показателей результативности по процессу РП 3 за отчетный период:**

– степень удовлетворённости работодателей уровнем подготовки выпускников университета – 64,15 % – согласно исследованию 2012/2013 учебного года, в текущем учебном году исследование не проводилось, запланировано на 2015/2016 учебный год (норма показателя – не ниже уровня удовлетворенности предшествующего периода);

– доля основных образовательных программ, для реализации которых разработан полный комплект организационно-методической документации – 91 % (факультеты, на которых требуется доработка по данному показателю: ЭТФ, ФЭТМТ (заоч.форма), ФЭМ, ФКТ, СФ, ССФ, ИКПМТО) (норма - не ниже 100 %);

– доля основных образовательных программ, в отношении которых получено решение о государственной аккредитации – 99 % (норма – не ниже 100 %);

– доля реализуемых основных образовательных программ, в отношении которых выполняются требования ФГОС к кадровому обеспечению – 69 % (норма – не ниже 100 %). Факультеты, на которых требуется доработка по данному показателю: ГФ (1 направление), ИКПМТО (1 направление), ССФ, ФКТ (2 направления), ФЭМ, ФЭТМТ, ЭТФ, ФЭХТ. Наиболее проблемный показатель на факультетах – доля преподавателей из числа действующих руководителей и работников профильных организаций;

– доля реализуемых основных образовательных программ, в отношении которых выполняются требования ФГОС к материально-техническому обеспечению – 91 % (норма – не ниже 100 %). Факультеты, на которых требуется доработка по данному показателю – ГФ (1 направление) и ФКС (информация не представлена);

– количество студентов очной и заочной форм обучения, принятых на первый курс на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований – 538 (норма - выполнение плана набора 100 %);

– количество срывов учебных занятий – 14 (норма – не выше уровня за предыдущий период; в 2013/2014 учебном году - 10);

– доля студентов, успешно выполнивших и защитивших выпускные квалификационные работы (показатель за 2013/2014 учебный год) – 99 % (524 человека из 529) (норма – не ниже 100 %);

– количество несоответствий, устраненных за отчетный период – 70% (выполнение показателя в процессе, т.к даты установлены до конца календарного года) (норма - не ниже 100 %);

– доля реализуемых основных образовательных программ, в отношении которых выполняются требования ФГОС к использованию активных методов обучения – 60 % (норма – не ниже 100 %) (нагрузка по ООП, реализуемая с использованием активных методов обучения, среднее значение – 23 %) (кафедры, не представившие данные по показателю: ИС (ФКТ), ПМИ (ФКТ), УНИК (ФКС), ДАС (ФКС);

- количество студентов, обучаемых на бюджетной основе (по формам обучения и видам образовательных программ) – 1707 (норма - не менее чем на 10 % от количества студентов, установленных госзаданием на отчетный период);

- количество студентов, обучаемых в рамках Программы целевой подготовки кадров для предприятий оборонно-промышленного комплекса – 79 человек (100%) (норма - не ниже количества студентов, установленных госзаданием на отчетный период);

- доля основных образовательных программ, в отношении которых выполняются требования к обеспеченности основной и дополнительной учебной литературой –100 % (норма – не ниже 100 %);

- доля основных образовательных программ, в процессе реализации которых используются ресурсы электронно-библиотечных систем – библиотекой данный показатель вычислен не в полном объеме, полные данные представлены только по 5 ООП (норма – не ниже 100 %).

**Вывод:** показатели деятельности общеуниверситетских подразделений выполняются. Показатели учебных подразделений выполняются условно. Процесс результативен условно. С целью улучшения деятельности и повышения результативности процесса, в следующем учебном году необходимо акцентировать проработку по показателям:

- доля основных образовательных программ, для реализации которых разработан полный комплект организационно-методической документации (ответственные – руководители институтов/факультетов);

- доля реализуемых основных образовательных программ, в отношении которых выполняются требования ФГОС к кадровому обеспечению (ответственные – руководители институтов/факультетов);

- доля реализуемых основных образовательных программ, в отношении которых выполняются требования ФГОС к материально-техническому обеспечению (ответственные – руководители институтов/факультетов);

- доля реализуемых основных образовательных программ, в отношении которых выполняются требования ФГОС к использованию активных методов обучения (ответственные – руководители институтов/факультетов);

- количество несоответствий, устраненных за отчетный период (ответственные – руководители подразделений, начальник ОМК);

- доля основных образовательных программ, в процессе реализации которых используются ресурсы электронно-библиотечных систем (ответственные – директор библиотеки, руководители институтов/факультетов)

#### ***РП 4 «Внеучебная воспитательная деятельность».***

Владелец процесса – проректор по УВР. Анализ процесса производится владельцем регулярно на основе отчетов проректора по УВР, ООВР, МИЦ и ЦК. Для анализа процесса разработана система показателей и критериев,

согласно которой процесс является результативным при наборе суммарного количества баллов равном 36.

Основные выводы по процессу:

- 1 Показатели ООВР в отчетном периоде выполнены в полном объеме.
- 2 Показатели студгородка в отчетном периоде выполнены в полном объеме.
- 3 Показатели учебно-исторического музея в отчетном периоде выполнены в полном объеме.
- 4 Показатели медиа-информационного центра в отчетном периоде выполнены в полном объеме.
- 5 Показатели информационно-аналитического центра содействия занятости и трудоустройства выпускников (центра карьеры КнАГТУ) выполняются, но требуют актуализации.

**Вывод:** показатели подразделений выполняются, ключевые показатели процесса выполняются, следовательно, процесс результативен.

#### ***РП 6 «Научно-техническая и инновационная деятельность».***

Владелец процесса – проректор по НиИР. Процесс является результативным при выполнении всех мониторинговых показателей эффективности работы университета по научной деятельности, установленных приказом Министерства образования на текущий год.

Основные выводы по процессу:

Показатели НИО (УНИД) в отчетном году выполнены:

- объем привлеченных средств (хоз. д-ры, гранты, гос. задание) – 50136,8 тыс. руб.;
- количество публикаций всего – 1218;
- количество публикаций РИНЦ – 608;
- количество публикаций Scopus – 16;
- количество публикаций Web of Science – 8;
- количество конференций, проведенных университетом – 7.

Наблюдается равномерный рост публикационной активности ППС в журналах, индексируемых в РИНЦ. В 2014 г. объем публикаций в рецензируемых изданиях составил 52 % от общего количества публикаций, что свидетельствует об изменении статуса публикаций, повышение их качества. В 2014 г. наблюдается положительная динамика объемов НИР, но уровня 2012 г. этот показатель не достиг.

Показатели ОЗИС в отчетном году выполнены:

- количество поданных заявок на объекты интеллектуальной собственности (изобретения, полезные модели, программы для ЭВМ, базы данных, товарные знаки) – 76;
- количество полученных патентов на изобретения и полезные модели – 40;

- количество зарегистрированных программ для ЭВМ и баз данных – 33;
- количество зарегистрированных товарных знаков – 1;
- количество зарегистрированных лицензионных договоров на объекты интеллектуальной собственности – 2;
- количество объектов интеллектуальной собственности, поставленных на бухгалтерский учет в качестве нематериальных активов – 16;
- количество студентов и аспирантов, привлеченных к патентно-изобретательской работе – 43.

Показатели НЦСЭГП в отчетном году выполнены:

- количество поданных заявок на участие в грантовых конкурсах (ГФ, СФ, ФЭМ) – 55;
- количество поддержанных грантов (ГФ, СФ, ФЭМ) – 4;
- объемы финансирования НИР (ГФ, СФ, ФЭМ) - 2 597 тыс.р.;
- количество публикаций в журналах, индексируемых в РИНЦ / Scopus / Web of Science (ГФ, СФ, ФЭМ) 268 – 268;
- количество публикаций в журналах, индексируемых в Web of Science (ГФ, СФ, ФЭМ) – 0;
- количество публикаций в журналах, индексируемых в Scopus (ГФ, СФ, ФЭМ) – 1;
- количество научных конференций, ежегодно организуемых (ГФ, СФ, ФЭМ) – 1.

Показатели ОПА НПК за отчетный период выполнены.

Показатели центра коллективного пользования за отчетный период выполнены.

**Выводы:** показатели результативности деятельности ОУП выполняются. Процесс в 2014 году результативен, т.к. выполнены мониторинговые показатели эффективности работы университета по научной деятельности, установленные приказом Министерства образования на текущий год и определенные в РП 6:

- среднегодовой объём научных исследований на единицу научно-педагогического персонала – 152,39 тыс.р. (пороговое значение – 70 тыс.р.);
- количество научных публикаций в рецензируемых изданиях на 1 научно-педагогических работников университета, всего – 3,7 (плановый показатель 2,29); в том числе: в зарубежных изданиях – 0,07 (плановый показатель 0,05); в российских изданиях – 1,84 (плановый показатель 1,06);
- количество аспирантов, обучающихся в аспирантуре – 62 человека, выполнение плана на 94 % (план – 66 человек);
- доля аспирантов, защитивших диссертацию не позднее, чем через год после окончания аспирантуры (выпуск 2013 года + 1 год после аспирантуры) – 25,81 % (пороговое значение – 25 %).

***РП 7 «Организация деятельности в области международных отношений».***

Владелец процесса – первый проректор университета. Анализ процесса производится владельцем регулярно на основе отчетов руководителей учебных подразделений и международного отдела.

Основные выводы по процессу:

1 Количество международных мероприятий, проведенных на базе университета – 100 % выполнение плана.

2 Количество международных мероприятий с участием университета – 100 % выполнение плана.

3 Количество договоров, заключенных с зарубежными вузами–партнерами – появление новых зарубежных партнеров.

4 Количество студентов очной формы обучения, принявших участие в программах международных стажировок и обменов – 100 % выполнение плана.

5 Количество научно-педагогических работников, принявших участие в программах международных стажировок и обменов – 100 % выполнение плана.

6 Доля иностранных студентов, являющихся гражданами из числа стран дальнего зарубежья, в приведенном контингенте учащихся университета, осваивающих программы высшего образования – несоответствие требованиям Минобрнауки России.

7 Доля иностранных студентов, являющихся гражданами из числа стран ближнего зарубежья, в приведенном контингенте учащихся университета, осваивающих программы высшего образования – несоответствие требованиям Минобрнауки России.

8 Количество иностранных граждан, прошедших тестирование на базе университета – несоответствие требованиям, установленным в РП 7.

9 Доход, полученный международным отделом – несоответствие требованиям, установленным в РП 7.

**Вывод:** процесс результативен условно.

***РП 10 «Финансово-экономическая деятельность и организационно правовое обеспечение».***

Владелец процесса – проректор по экономике. Процесс является результативным при выполнении следующих показателей: величина отклонения фактического исполнения плана ФХД от запланированного за отчетный период – 5 % (норма – не более 10 % в целом по учреждению); процент своевременно представленных отчетов и информации в вышестоящие организации, статистические и налоговые органы в сроки, установленные нормативными документами и инструктивными письмами – 100 % (норма – не менее 95 %); экономия средств при проведении торгов – 17,57 % (норма – не менее 5 % от объема торгов).

Основные выводы по процессу:

- 1 Показатели планово-финансового отдела выполнены.
- 2 Показатели результативности работы договорного отдела выполнены.
- 3 Плановые показатели работы общего отдела ОПУ в отчетном периоде выполнены.

**Вывод:** процесс результативен, т.к. выполняются ключевые показатели процесса.

### ***РП 11 «Административно-хозяйственное обеспечение».***

Владелец процесса – проректор по ХВ и КС. Регламент процесса не актуализирован. Показателями процесса выделены:

- количество аттестованных рабочих мест;
- количество проведенных котировочных заявок, аукционов на закупку оргтехники, мебели для нужд университета, на ремонтно-строительные работы;
- обеспечение выполнения утвержденного плана ремонтно-строительных работ;
- экономия финансовых средств в результате проведения аукционов, котировочных заявок;
- экономия финансовых средств в результате проведения энергосберегающих мероприятий;
- высокий уровень исполнительской дисциплины;
- обеспечение безопасных условий труда (в т.ч. пожарной безопасности).

Основные выводы по процессу: имеется превышение критерия по показателю *Высокий уровень исполнительской дисциплины*, что снижает его результативность. Показатели *Количество проведенных котировок, аукционов на закупку орг.техники, мебели для нужд университета, на ремонтно-строительные работы* и *Экономия финансовых средств в результате проведения аукционов, котировочных заявок с 2014 года* в рамках РП 11 не фиксируются. По остальным показателям, выделенным в РП 11, процесс результативен.

**Вывод:** требуется актуализация регламента процесса.

## **3 Выводы по результативности процессов СМК-КнАГТУ**

3.1 Подразделения университета, не предоставившие в соответствии с приказом № 3-О от 13.01.2015 отчеты о результативности деятельности:

- штаб ГО и ЧС (РП 1);
- институт новых информационных технологий (ИНИТ) (РП 3);
- международный отдел (РП 7);
- технопарк (РП 6).

3.2 Результативность СМК-КнАГТУ:

РП 1 – результативен.

- РП 2 – результативен.
- РП 3 – результативен условно.
- РП 4 – результативен.
- РП 6 – результативен.
- РП 7 – результативен условно.
- РП 10 – результативен.
- РП 11 – результативен условно.

Следовательно, СМК-КнАГТУ в 2014 году результативна, но процессы РП 3, РП 7 и РП 11 требует коррекции и/или доработки.

#### **4 Внутренний аудит**

Для оценки соответствия практической деятельности всех структурных подразделений имеющейся документации по СМК и оценки результативности действующей СМК, в университете ежегодно проводится внутренний аудит. Внутренний аудит проводится группами аудиторов, в состав которых входят специально обученные и имеющие удостоверение аудитора сотрудники университета. Программа внутреннего аудита ежегодно утверждается приказом ректора университета при согласовании с представителем высшего руководства университета по качеству – первого проректора. Программа аудита на текущий учебный год была утверждена приказом № 343-О от 26.09.2014 «О проведении внутреннего аудита» и откорректирована приказом № 113-О от 16.03.2015 «Об изменении Программы внутренних проверок СМК».

В 2014/2015 учебном году были проведены 83 плановые внутренние проверки: 13 проверок ОУП, 12 проверок кафедр и 58 проверок лабораторий. Также были проведены внеплановые проверки обеспеченности ООП, которые проводились представителем высшего руководства по качеству – первым проректором университета при подготовке к проверке Рособнадзора.

Основные выводы по плановым проверкам:

##### **4.1 Аудит ОУП:**

В ходе проверок были выявлены 76 несоответствий, среднегодовое количество несоответствий – 5,8, что на единицу меньше результатов предыдущего года. Подразделения, прошедшие аудит без замечаний – библиотека и НЦСЭПП. В сравнении с результатами прошлых проверок, свои показатели заметно улучшили МИЦ, второй отдел, АХЧ. В технопарке ситуация не меняется: подразделение за последние два года не работало над устранением выявленных несоответствий. Увеличилось количество несоответствий по результатам проверки международного отдела.

Основные несоответствия:

- отсутствие плана повышения квалификации;
- отсутствие положения о подразделении;
- не внесены изменения в должностные инструкции;

- отсутствие документации СМК в подразделении, не ведется журнал ознакомления;
- отсутствие в подразделении перечня записей и документов (папка с бланками);
- отсутствие плана-отчета в подразделении, отсутствие целей и показателей деятельности подразделения;
- отсутствие политики в области качества подразделения, политика не согласована с целевыми показателями и критериями подразделения.

По результатам внутреннего аудита ОУП были даны рекомендации для улучшения деятельности:

- руководителям структурных подразделений необходимо четко распределить полномочия и ответственность сотрудников общеуниверситетских подразделений, а также сформулировать цели, выделить ключевые показатели деятельности подразделений;
- руководителям структурных подразделений необходимо повышать мотивацию сотрудников, ответственных за документооборот (второй отдел, международный отдел);
- руководителю технопарка рекомендуется назначить уполномоченного по качеству и подать в ОМК соответствующую докладную записку;
- руководителю международного отдела рекомендуется разработать рациональную систему планирования, контроля и оценки деятельности;
- руководителю совета молодых ученых рекомендуется актуализировать документацию совета и привести ее в соответствие требованиям СМК университета;
- провести обучающие семинары для руководителей и сотрудников общеуниверситетских подразделений по вопросам планирования, контроля, оценки и совершенствования их деятельности с ориентацией на внешнего и/или внутреннего потребителя.

На сегодняшний день рекомендации выполнены: назначен уполномоченный по качеству в технопарке.

#### 4.2 Аудит кафедр и лабораторий университета:

Аудит лабораторий проводился впервые. В ходе проверок были выявлены 478 несоответствий: 85 несоответствий – кафедр и 393 - лабораторий. Лаборатории и кафедры, прошедшие в 2014/2015 учебном году внутренние проверки без замечаний:

- кафедра ФВиС;
- кафедра ГПД;
- лаборатория общей электроники кафедры УИПП (ЭТФ);
- лаборатория ЭВМ и вычислительных промышленных сетей кафедры ЭПАПУ (ЭТФ);
- лаборатория систем автоматизированного проектирования кафедры ЭПАПУ (ЭТФ);
- лаборатория «Станочный зал» (ИКПМТО);

- лаборатория механики и термодинамики, электричества и магнетизма кафедры ОФ (ФЭХТ);
- лаборатория оптики и физики твердого тела кафедры ОФ (ФЭХТ).

### **Результаты аудита кафедр**

В сравнении с результатами прошлых проверок, свои показатели заметно улучшили кафедры МАКП, ОФ, ХиХТ, СиА, ПМИ и ЭПАПУ. А кафедры социального факультета ГПД и ФВиС полностью устранили все несоответствия. Также кафедры ЭФ, МОПП, КС прошли довольно успешно проверку в текущем учебном году. Только кафедра САПР лидировала по количеству несоответствий, т.к. подразделение вновь созданное, находится в стадии развития основных процессов, поэтому часть документов в разработке.

Основные несоответствия, выявленные в ходе проверки кафедр университета:

- не установлены цели в области качества на 2014-2015 гг;
- не проведен анализ достигнутых целей за прошлые года;
- отсутствие распоряжения о закреплении тем курсового проектирования/курсовой работы;
- корректирующие и предупреждающие мероприятия выполнены не в полной мере;
- не представлены планы за предыдущий период;
- отсутствие документации в подразделении по СМК;
- не ведется журнал ознакомления сотрудников.

Рекомендации по улучшению деятельности кафедр:

- заведующим кафедрой в связи со сменой руководства (вновь созданное подразделение), определить основные направления деятельности и установить цели (план работы на учебный год), соблюдать правила ведения учебной документации. Назначить уполномоченного по качеству, привести документацию в соответствии с требованиями СМК;
- уполномоченным по качеству выполнять обязанности согласно СТО 5.5-1 «Права и обязанности уполномоченных по качеству»;
- проводить обучающие семинары для уполномоченных по качеству, конференции в области качества.

### **Результаты аудита лабораторий**

Лаборатории, в которых не проведены запланированные внутренние проверки:

Лаборатория кафедры ТС, ССФ (110/3), лаборатория МАФ, ССФ. Причина: Согласно приказу № 57 «О» от 10.02.2015 «Об аудиторном фонде» лаборатория 110/3 закреплена за кафедрой ТС, лаборатория 113/3 закреплена за МАФ. В ходе беседы с представителем кафедры ТС и МАФ выяснилось:

- 1) эти лаборатории относятся к МАФ;

2) МАФ организован и финансируется филиалом ПАО «Компания «Сухой» «КНААЗ» им. Ю.А. Гагарина;

3) документация по лабораториям находится в филиале ПАО «Компания «Сухой»;

4) в штате МАФ сотрудников ФГБОУ ВПО «КнАГТУ» нет.

В связи с этим проведение внутренних аудитов СМК стало невозможным.

Основание: докладная записка от 28.05.2015 от аудиторской группы. Аудиторская группа: Землянская Е.Н., Герасимова С.А.

Лаборатория химического анализа, ФЭХТ (113/3). Причина: Согласно приказу № 57 «О» от 10.02.2015 «Об аудиторском фонде», лаборатория химического анализа, находящаяся в 115 аудитории 2 корпуса, закреплена за факультетом экологии и химической технологии.

В ходе беседы с деканом ФЭХТ было выяснено, что:

1 Оборудование, размещенное в вышеуказанной лаборатории, передано на подотчет сотрудникам ЦКП.

2 Документация по лаборатории находится на ЦКП.

3 Передача аудитории документально не зафиксирована.

В связи с этим проведение внутреннего аудита СМК стало невозможным. Рекомендуются выпустить приказ о закреплении лаборатории в соответствии с фактическим использованием.

Основание: докладная записка от 02.06.2015 от аудиторской группы. Аудиторская группа: Петрова А.Н., Гранина Н.М.

По результатам внутреннего аудита отдел менеджмента качества выявил следующие проблемы в лабораториях:

- отсутствие паспортов и(или) актов на внедрение на старое оборудование или на оборудование, изготовленное самостоятельно студентами и аспирантами в рамках лабораторных занятий;

- отсутствие графиков проверок оборудования (на оборудование, используемое в научном процессе), аттестации оборудования;

- отсутствие планов-отчетов по обновлению оборудования, планов за предыдущие периоды деятельности, планов по обеспечению работоспособности оборудования, планов по ресурсному обеспечению лабораторий, журналов по обслуживанию оборудования;

- отсутствие ДИ зав. лабораторией; отсутствие журнала проведенных работ в лаборатории, журнала ознакомления студентов (в некоторых лабораториях ведутся контрольные листки), журнала по технике безопасности;

- отсутствие перечня оборудования в лаборатории, проверок оборудования и бирок с датой проведения проверок (на оборудовании, используемом в научной деятельности), отсутствие информационных плакатов в лабораториях (в лаборатории находятся плакаты, стенды, которые долгое время не обновлялись);

- отсутствие списков дисциплин, закрепленных за лабораторией.

Перечень рекомендаций по улучшению деятельности:

1 Необходимо разработать рабочую инструкцию по документации, регламентирующей деятельность лабораторий университета, а также типовой паспорт лаборатории.

2 Необходимо разработать алгоритм проведения проверок оборудования с обоснованием необходимости, целей, периодичности и источника финансирования, а также разработать унифицированную форму журнала по учету неисправностей.

3 Необходимо оборудовать помещения для лабораторий в соответствии СНиП и СанПин (есть лаборатории, в которых неудовлетворительное санитарно-гигиеническое состояние, неудовлетворительное состояние вентиляции, низкая комфортность помещений, плохое состояние столов, стульев).

4 Важно актуализировать информационные стенды, плакаты, нанести предупреждающие знаки об опасности на оборудовании, инструкции по технике безопасности представить на видном месте (информационном стенде).

5 Необходимо разработать типовую должностную инструкцию заведующего лабораторией.

6 Отмечена проблема в университете – отсутствие возможности списания оборудования (в помещениях находится нерабочее оборудование, оборудование, которое не используется в учебном процессе), необходимо определить пути решения данной проблемы.

7 Очень важно отметить тот факт, что лаборатории 424/1 и 426/1 не участвуют в учебном процессе (в лабораториях находится нерабочее оборудование, оборудование к списанию, большое количество старых бумаг).

8 При проведении аудита в лаборатории 19/1 и 203а/2 возникли проблемы:

– в лаборатории 19/1: лаборатория фактически используется ЦКП, документально закреплена за кафедрой МАКП (ССФ), документация отсутствует. Рекомендуются провести повторный аудит после согласования ЦКП и МАКП;

– в лаборатории 203а/2: лаборатория находится в совместном пользовании технопарка и ИКП МТО, нет закрепленного за лабораторией заведующего лабораторией, в итоге не организована система менеджмента качества и наблюдается отсутствие основных документов. Рекомендовано: назначить заведующего лабораторией и устранить несоответствия согласно требованиям документации СМК.

9 Необходимо установить на лаборатории информационные таблички.

Положительный опыт аудита лабораторий: следует отметить доброжелательную атмосферу в ходе проведения аудита, готовность представителей проверяемых подразделений отвечать на вопросы, предоставлять необходимую документацию. В некоторых лабораториях

ведутся ремонтные работы и модернизация лабораторий, приобретается новое оборудование, разрабатывается методический материал для учебного процесса.

## **5 Социологические опросы заинтересованных сторон университета**

Входными данными для анализа результативности и эффективности СМК со стороны руководства является оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, которая проводится на основании социологических исследований.

В текущем учебном году отделом менеджмента качества было проведено 3 социологических опроса: соцопрос первокурсников, соцопрос студентов 2-4 курсов и соцопрос сотрудников университета.

**5.1 Анкетирование первокурсников.** Цель анкетирования – выявление факторов, повлиявших на выбор места учебы, определение наиболее популярных рекламных коммуникаций, а также проблем в студенческой среде, с которыми приходится сталкиваться первокурсникам. Было опрошено 400 человек.

Основные выводы по результатам анкетирования:

5.1.1 В результате опроса студентов первого курса выявлено повышение популярности использования интернет-СМИ.

5.1.2 Для повышения эффективности управления профориентационной и рекламной деятельностью университета необходимо размещать рекламные ролики об университете на электронных площадках в сети Интернет, на телеканалах ГНТ и СТС и в эфире радио «Европа-Плюс» после 18.00.

5.1.3 Среди значимых факторов, повлиявших на выбор места учебы, служит положительный имидж университета. Главным источником информации об университете является сайт КнАГТУ. На втором месте по информативности указаны друзья и знакомые, группа КнАГТУ в соц. сети "В Контакте", профориентационные работы в школе.

5.1.4 Проанализировав эффективность использования «Портала абитуриентов» для получения необходимой информации, было выявлено, что большинство первокурсников воспользовались «Порталом для абитуриентов» для получения необходимой информации (86 %), однако доступом к «Личному кабинету» внутри портала большинство пользователей в силу разных причин не воспользовались (59,5 % первокурсников указали, что не пользовались, 10,75% - что не знали о такой возможности).

5.1.5 Оценивая престижность обучения в КнАГТУ большинство респондентов считают, что обучение в университет является престижным. Среди главных факторов выбора обучения в КнАГТУ были отмечены: хорошее образование, близкая расположенность к дому, возможность учиться на военной кафедре.

5.1.6 Большая часть первокурсников указала, что на первом месте из факторов, определяющих востребованность программы (направления

подготовки) для студентов первого курса очной формы обучения, является востребованность программы (направления подготовки) на рынке труда, на втором месте – перечень ЕГЭ, который сдают студенты в школе и на третьем месте – высокий заработок выпускников. Поэтому при проведении профориентационной работы необходимо уделять больше внимания на встречи с будущими работодателями. При этом данную работу необходимо проводить с учащимися 10-11 классов.

5.1.7 Для поступления в университет большинство первокурсников готовились самостоятельно, либо посещали школьные факультативы. Необходимо оценить возможность расширения спектра услуг по довузовской подготовке путем создания малых групп, индивидуальных консультаций. Привлечение большего числа слушателей курсов довузовской подготовки имеет несколько положительных аспектов: повышается имидж и узнаваемость университета в целом и его преподавателей, в будущем сократится время на адаптацию первокурсника (в случае его поступления в КнАГТУ).

5.1.8 В качестве временного периода выбора будущей специальности (направления) указаны старшие классы средней школы, однако большая часть первокурсников определилась с выбором направления подготовки в самый последний момент (при подаче документов). Следовательно, целесообразно сосредоточить профориентационные работы на учащихся 9-11 классов. Наглядная агитация во время приемной комиссии также считается эффективной.

5.1.9 Основная часть студентов первого курса не пыталась поступать в другие учебные заведения. Этот факт подтверждает наличие внутривузовской конкуренции, это необходимо использовать как фактор управления набором на бюджетные места.

5.1.10 Почти половина студентов первого курса указали, что посетили мероприятие «День открытых дверей» в университете (44,25 %), однако существенная доля первокурсников не знали о его проведении (25 %). Это указывает на несовершенство информирования о проведении «Дня открытых дверей», поэтому имеет смысл пересмотреть формат планирования и организации данного мероприятия. Также «День открытых дверей» является наиболее популярным из всех мероприятий, проводимых в КнАГТУ.

5.1.11 Эффективными инструментами профориентационной работы университета являются встречи преподавателей с абитуриентами, распространение рекламных буклетов о вузе, наличие информационного стенда со сведениями о КнАГТУ и обучение в профильных классах. В связи с этим имеет смысл расширение перечня направлений профильных классов в общеобразовательных школах.

5.1.12 В качестве дополнительной мотивации обучения студентов в КнАГТУ необходимо рассмотреть возможность реализации интересов студентов во внеучебной деятельности, то есть максимально обеспечить возможность участия студентов в спортивной и творческой деятельности на

непрофессиональной основе, использовать активные инструменты информирования и вовлечения в студенческие коллективы вуза. 16,25 % студентов первого курса хотят заниматься научной деятельностью. Целесообразно совершенствовать механизмы вовлечения студентов в научно-исследовательскую деятельность начиная с первого курса.

5.1.13 По результатам опроса основной проблемой для первокурсников является трудность привыкания к нормам и правилам студенческой жизни (35,25 %). Высокий процент первокурсников отмечает, что им нужна помощь в освоении учебного материала (24,25 %).

5.1.14 Среди студентов, проживающих в общежитии, 38,2 % от общего количества первокурсников главной проблемой в общежитии считают неудовлетворительные санитарно-гигиенические условия. 27,5 % считают неудовлетворительные бытовые условия. На вопрос удовлетворенности местами в общежитии, наибольшая доля студентов ответила, что частично удовлетворена.

**5.2 Анкетирование студентов 2-4 курсов.** Студенты КнАГТУ являются важнейшей заинтересованной стороной внутренней среды университета – основным потребителем предоставляемых университетом образовательных услуг. Цель проводимого анкетирования – установление уровня удовлетворенности студентов получаемой в университете профессиональной подготовкой и различными аспектами деятельности университета. В анкетировании приняли участие 815 студентов 2-4 курсов.

Основные выводы по результатам анкетирования:

5.2.1 По-прежнему, среди значимых факторов, повлиявших на выбор места учебы, служит положительный имидж университета, наличие военной кафедры и отсутствие выбора высших учебных заведений в городе.

5.2.2 Общая оценка удовлетворенности студенческой жизнью имеет тенденцию к снижению.

5.2.3 В мониторинге удовлетворенности, касающемся взаимодействия студентов и библиотеки, впервые введённом в 2010/2011 учебном году, прослеживается ежегодное уменьшение востребованности студенческой аудиторией услуг библиотеки. В 2014/2015 учебном году периодичность обращения студентов в библиотеку КнАГТУ сократилась до одного раза в семестр; стремительно возрастает число студентов, которые отмечают, что не пользуются услугами библиотеки.

57,30% респондентов отметили, что не пользуются доступом к электронно-библиотечной системе (ЭБС). Однако наличие доступа к ЭБС является обязательным требованием образовательных стандартов.

*Рекомендации:* преподавателям университета активизировать работу студентов с ЭБС путем:

- проработки контента ЭБС по преподаваемым дисциплинам;
- включения в списки рекомендованной литературы по дисциплине изданий из ЭБС;

– включения в план аудиторных занятий со студентами работ с использованием материалов из изданий ЭБС.

5.2.4 В текущем учебном году повысилась удовлетворенность студентов учебно-организационной и учебно-методической деятельностью. Снизилась неудовлетворенность студентов несоответствием значимости предмета и количеством выделяемых на него часов, а также качеством преподавания по отдельным предметам. Сохраняется неудовлетворенность организацией и проведением зачетов и экзаменов.

5.2.5 В анкетировании применялись косвенные вопросы оценки качества учебного процесса и образовательной деятельности в целом. Так, студентам было предложено смоделировать в сознании ситуацию, когда они вновь поступают в наш университет. В результате, половина респондентов преданы своему вузу и своей специальности/направлению подготовки и не склонны менять ни вуз, ни специальность/направление подготовки, если бы даже представилась новая возможность. Это проективно указывает на удовлетворённость половины обучающихся качеством и условиями образовательного процесса в КнАГТУ.

5.2.6 Проблемной областью в структуре студенческой неудовлетворенности, по данным мониторинга, является неудобное расписание, низкий температурный режим в аудиториях, отсутствие возможности купить канцтовары на территории университета, отсутствие велосипедных стоянок, маленькая стипендия.

5.2.7 Из возможностей, которые предоставляет университет, студенты наиболее заинтересованы в получении помощи в распределении после окончания обучения и в трудоустройстве во время обучения в университете.

5.2.8 Отношения между преподавателями и студентами и между студентами, как отмечают респонденты, носят доброжелательный характер. При возникновении проблем, большинство студентов отмечают, что обратятся за помощью к друзьям, однокурсникам и преподавателям. Студенческий профком, как способ решения возникающих проблем, отмечает крайне низкий процент респондентов.

5.2.9 Поступление в магистратуру планирует треть респондентов, в аспирантуру – около 4 %. При этом, если обратиться к статистике в разрезе по факультетам, студенты ССФ, ЭТФ, ФКТ, ФЭМ и ГФ в большинстве случаев не планируют поступление в магистратуру и/или аспирантуру. А студенты ССФ, ФЭТМТ и ФЭМ не планируют поступать в аспирантуру.

5.2.10 О наличии академической задолженности на момент опроса большинство студентов ответили отрицательно. В статистике ответов по факультетам, максимальное количество студентов, имеющих академическую задолженность, отмечается на ФЭТМТ (четверть студентов).

5.2.11 В 2014/2015 учебном году отмечается повышение удовлетворенности студентов условиями для научной деятельности. В то же время сократился процент респондентов, не занимающихся научной деятельностью.

5.2.12 В последние годы сохраняется недовольство студентов работой пунктов общественного питания в первом и третьем корпусах, которое связано с высокими ценами на обслуживание. В свою очередь, отмечаются частые пожелания студентов касающиеся открытия столовой во втором корпусе.

5.2.13 По итогам мониторинга этого учебного года увеличилась доля студентов, проживающих с родителями, за счет уменьшения проживающих в общежитии. Главная же проблема для респондентов, проживающих в общежитии, это неудовлетворительные бытовые условия.

5.2.14 Для обеспечения качественного учебного процесса необходима достаточная ресурсная база, температурный режим и освещение в КнАГТУ, которые в целом, по мнению респондентов, удовлетворительны.

**5.3 Анкетирование сотрудников университета.** Цель проводимого анкетирования - установление уровня удовлетворенности сотрудников университета из категорий ППС, УВП и ОУП различными аспектами деятельности университета. В анкетировании приняли участие 459 человек.

Основные выводы по результатам анкетирования:

5.3.1 В целом отмечается удовлетворение сложившейся морально-психологической обстановкой в университете.

5.3.2 Вырос процент ППС, использующих активные формы проведения учебных занятий в образовательном процессе.

5.3.3 По сравнению с прошлым анкетированием, по всем временным категориям возрос процент пользования залом электронной информации.

5.3.4 Занятость научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими работами по-прежнему остается одним из основных видов работы сотрудников вуза. В то же время ППС и УВП университета регулярно следят за последними научными достижениями в интересующей их научной и профессиональной области.

5.3.5 Работой в КнАГТУ полностью или частично удовлетворены около 80% респондентов, по сравнению с предыдущим анкетированием этот показатель уменьшился у ППС и УВП в среднем на 14%.

5.3.6 По сравнению с анкетированием 2012/2013 учебного года увеличился процент сотрудников (примерно в 2 раза), кто рассматривает возможность смены места работы. И при этом на 10 % уменьшилось число респондентов, планирующих продолжить работать в университете.

5.3.7 Основной причиной выбора работы сотрудниками в КнАГТУ является регулярность получения заработной платы. И с каждым годом имидж университета все меньше привлекает респондентов при выборе КнАГТУ, как места работы (в среднем этот показатель уменьшился на 3,5 %).

5.3.8 В целом сотрудники нуждаются в повышении квалификации. Однако необходимо заметить, что за счет уменьшения числа сотрудников, частично удовлетворенных данным вопросом, вырос уровень неудовлетворенных системой повышения квалификации.

5.3.9 В сравнении с 2012/2013 учебным годом, по мнению ППС и УВП, сократились проблемы, выраженные в недостатке учебно-методической

литературы, в дефиците аудиторий, в отсутствие возможности оперативного тиражирования раздаточных материалов. Хотя ФКС, ИКПМТО и Военная кафедра считают основной проблемой слабую оснащенность современными техническими средствами обучения, а ССФ – низкая дисциплина студентов.

5.3.10 Наибольшую неудовлетворенность сотрудников в материальном обеспечении КнАГТУ, которая возросла, вызывает недостаток учебного и научного оборудования, количество лабораторий и специализированных аудиторий.

5.3.11 Проблемной областью остается взаимодействие преподавателей с библиотекой КнАГТУ. Необходимо разработать меры, обеспечивающие для преподавателей комфортность условий использования библиотечных ресурсов университета. Среди своих ответов были отмечены следующие предложения: организовать доставку книг из библиотеки на кафедры; автоматизировать контроль, учет, прием и выдача литературы в библиотеке.

5.3.12 Значительная часть сотрудников факультетов/институтов не ощутила на себе существенных улучшений в течение последнего времени, и это мнение во временном срезе укрепляет свои позиции.

5.3.13 Большинство сотрудников вуза полагают, что их личный вклад в развитие университета осуществляется в способствовании совершенствования учебно-методического обеспечения образовательного процесса. На ССФ сотрудники активно участвуют в работе по привлечению абитуриентов, а на ФЭХТ активно занимается научными разработками.

5.3.14 Все факультеты, кроме ССФ, ФКС, ИКПМТО и Военной кафедры, отметили наиболее острой проблему неготовности студентов 1 курса к обучению. ФКС, ИКПМТО и Военная кафедра считают основной проблемой слабую оснащенность современными техническими средствами обучения, а ССФ – низкую дисциплину студентов, в этом случае необходима активизация воспитательной работы со студентами 1 курса и требований ППС и УВП к соблюдению студентами правил внутреннего распорядка университета (СТО 6.4-1).

5.3.15 Значительная часть респондентов указывает на проблемы в осуществлении процедур, проходящих через отдел закупок, ПФО, УМУ и отдел кадров. Владельцам процессов необходимо разработать меры по совершенствованию процедур в этих областях.

5.3.16 В отношении сайта «КнАГТУ» поступили следующие предложения, требующие решения: своевременное отображение информации, необходимость возможности поиска по сайту.

5.3.17 Негативная оценка системы индивидуального рейтинга в большей степени связана с тем, что, по мнению респондентов, для руководства появляются дополнительные возможности субъективно распоряжаться средствами. В свою очередь, по мнению респондентов, индивидуальный рейтинг является причиной межличностных конфликтов в коллективе. Для решения этой проблемы необходимо проводить информирование преподавателей о единых критериях оценки

эффективности, сделать прозрачным связанное с ними денежное стимулирование сотрудников для дальнейшего совершенствования системы индивидуальных показателей.

5.3.18 По сравнению с 2012/2013 учебным годом, в 2014/2015 учебном году значительно увеличился процент неудовлетворенных ППС и УВП университета различными сторонами деятельности вуза за счет снижения числа удовлетворенных. Особенно снизился уровень удовлетворенности деятельностью администрации вуза и оплатой труда. Но вместе с этим увеличился процент удовлетворенности ОУП университета различными сторонами деятельности вуза.

Отчет подготовил:

начальник ОМК

Н.М. Гранина