



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ

Система менеджмента качества
Организация взаимодействия с потребителем

СМК.СТО. 8.2-14-03-2017

Лист 1/13
Изменение 3

УТВЕРЖДЕНО

Председатель ученого совета


Н.В.Багрова

Протокол заседания ученого совета


от «27» сентября 2017 г., № 16



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ


Новосибирск 2017 г.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 2/13 Изменение 3

Содержание

Содержание.....	2
Лист согласования.....	3
Учет экземпляров	4
1 Назначение и область применения.....	4
2 Нормативные ссылки	5
3 Термины, определения, обозначения и сокращения	5
3.1 Определения	5
3.2 Обозначения и сокращения	6
4 Ответственность	6
5 Требования.....	6
5.1 Входные данные	6
5.2 Описание процесса.....	7
5.3 Выходные данные процесса	11
5.4 Анализ, измерение и мониторинг процесса.....	11


*Документ не подлежит передаче, воспроизведению
и копированию без письменного разрешения руководства НГУАДИ*

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 3/13 Изменение 3

	Должность	Подпись	Ф.И.О.
Разработал	Руководитель ЦСТСиВ		Храмова Т.Ю.
Проверил	Помощник ректора по УКО		Слепцова Г.В.

Лист согласования

Должность	Подпись	Ф.И.О.
Проректор по ТД		Прокопьев М.В.
Начальник УМУ		Кузнецова Н.С.
Декан ФГА		Вальтеран Т.Л.
Декан ФДИ		Тихов В.Г.
Декан ФПКВК		Дудина Т.С.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 4/13 Изменение 3

Учет экземпляров

Актуальная версия данного документа находится на странице официального сайта ([http:// http://nsuada.ru/about_the_university/sistema-menedzhmenta-kachestva/dokumenty-smk/](http://http://nsuada.ru/about_the_university/sistema-menedzhmenta-kachestva/dokumenty-smk/)). Допускается распечатка копий данного документа или его разделов с указанного сайта для справочного использования.

1 Назначение и область применения

Цель процесса – определение сведений о пожеланиях, требованиях и удовлетворенности потребителей услуг университета. Настоящий стандарт регламентирует требования к процессам, устанавливает связь с потребителями образовательных услуг. Такая связь позволит получать информацию о положении дел на рынке труда, а также требования, предъявляемые к современному специалисту. Ежегодный анализ позволит отследить их динамику, определить программу подготовки специалиста, способного успешно конкурировать как при трудоустройстве, так и в последующей работе.

Процессы, описанные в стандарте, призваны дать информацию для гибкой корректировки ОП ВО при проектировании и планировании учебного процесса в вариативной части (СТО «Проектирование и планирование образовательного процесса») дают основу для выбора вновь открывающихся профилей, направлений подготовки и специальностей, с точки зрения их востребованности и коммерческой успешности.

Потребители образовательных услуг университета делятся на государственных и негосударственных потребителей.


К *государственным потребителям* относятся организации, чьи требования выражаются в лице Министерства образования и науки РФ и отражаются во ФГОС ВО и других нормативных документах.

В качестве *негосударственных потребителей* выступают предприятия и организации направившие на обучение одного или группу лиц и оплатившие такое обучение. Потребителями образовательных услуг являются также студенты и их родители, участвующие в принятии решения о выборе образовательной организации и оплачивающие обучение.

Кроме того, образовательный процесс в организации должен отвечать требованиям общества, ориентированным не только на подготовку профессионального специалиста нужной квалификации, но и на удовлетворение потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии. При анализе выявленных требований и пожеланий потребителей главным фактором для принятия решений об изменениях в ОП ВО является стремление удовлетворить долгосрочным интересам соответствующей отрасли, а так же интересам самого выпускника, заложить основу его будущего профессионального и карьерного роста.

Настоящий стандарт является документом системы менеджмента качества. Стандарт описывает мероприятия, обеспечивающие выполнение взаимодействия с потребителями.

Требования стандарта распространяются на все подразделения университета, организующие взаимодействие с потребителями образовательных услуг.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 5/13 Изменение 3

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт разработан с учетом требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

- ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- ИСО 9004:2009 Управление с целью обеспечения устойчивого успеха Организации. Подход на основе менеджмента качества.
- ИСО 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств» / Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 01 сентября 2015 г., № 934.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1 Определения

В настоящем СТО СМК использованы термины и определения в соответствии с ИСО 9000:2005, а также термины, введенные НГУАДИ:

База практик – перечень организаций (проектная организация, творческая мастерская, органы управления, производственные предприятия и т.п), с которыми университет сотрудничает по поводу практик регулярно.

Вход – совокупность информационных данных или обучающихся, на любой из промежуточных стадий обучения, предназначенных для последующей обработки или преобразования посредством того или иного процесса.

Выход – совокупность информационных данных или обучающихся, на любой из стадий обучения, являющихся результатом обработки или преобразования посредством того или иного процесса.

Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.

Подпроцесс (этап процесса) – составляющая часть процесса, совокупность работ, имеющих единую направленность, выполняемых одним или несколькими подразделениями.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности (подпроцессов, этапов процесса), преобразующих входы в выходы.


Соответствие – выполнение требования.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

ПРИМЕЧАНИЕ Установленным требованием является такое требование, которое определено, например, в документе.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Жалобы потребителей являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 6/13 Изменение 3

высокую удовлетворенность потребителей.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей.

3.2 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения:

МС – методический совет

ОП ВО – образовательная программа высшего образования

ППС – профессорско-преподавательский состав

СМК – система менеджмента качества

СТО – стандарт организации

ТД – творческая деятельность

УКО – управление качеством образования

УР – учебная работа

УС – ученый совет

УП – учебный план

ФГА – факультет градостроительства и архитектуры

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт

ФДИ – факультет дизайна и искусств

ЦСТСиВ – центр содействия трудоустройству студентов и выпускников

4 Ответственность

Ответственность за выполнение этапов процесса представлена в матрице распределения ответственности и полномочий (таблица 5.1).


5 Требования

5.1 Входные данные

Входные данные и содержащие их документы изложены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 - Входные данные процесса

Наименование предшествующего процесса (процедуры), источник данных	Наименование документа	Место хранения документа
Министерство образования и науки РФ	ФГОС ВО	УМУ
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки РФ	Заключения экспертной группы по результатам аккредитационной экспертизы	УМУ
Предприятия и организации	База данных организаций	ЦСТСиВ

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 7/13 Изменение 3

Наименование предшествующего процесса (процедуры), источник данных	Наименование документа	Место хранения документа
	Журнал регистрации обращений работодателей в ЦСТСиВ. Анкеты кадрового исследования	

5.2 Описание процесса

Ниже приведены этапы, составляющие процесс связи университета с потребителями образовательных услуг.

На первом этапе анализируются требования государственных потребителей в виде ФГОС ВО по всем направлениям подготовки и специальностям, реализуемым университетом, на основании которых происходит проектирование и планирование ОП ВО (СТО «Проектирование и планирование учебного процесса»).

В случае изменения ФГОС ВО или требований негосударственных потребителей образовательных услуг, университет разрабатывает и утверждает ОП ВО в форме комплекта документов, который обновляется с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы.

Второй этап ставит собой цель установить перечень организаций для последующей связи.

На этом этапе ЦСТСиВ формирует базу данных организаций на основе списка предприятий и организаций, стабильно принимающих студентов на производственную практику; информации выпускающих кафедр, осуществляющих связь с выпускниками; информации из справочных источников; обращений представителей организаций-работодателей в центр ТСиВ. В список включаются и организации, контакты с которыми не установлены, но потенциально возможны. ЦСТСиВ включает эти списки в единую электронную базу предприятий и организаций.

На третьем этапе на основе базы данных планируется взаимодействие с организациями.


Планирование взаимодействия с организациями-работодателями включает в себя следующие подпроцессы:

- разработка анкет кадрового исследования (Приложение А), которые ежегодно рассылаются в виде официального запроса в кадровые службы предприятий – потребителей образовательных услуг. К этим же анкетам могут прикладываться договора о сотрудничестве, о возможном прохождении практики студентами университета и т.п. Выполнение данного процесса позволит сориентировать студентов университета на последующее трудоустройство уже на этапе производственных практик.

- разработка программ планируемых мероприятий;
- размещение на официальном сайте университета бланка «заявка-информация о наличии вакансии», организацию встречи с представителями организаций-работодателей, на которых обсуждаются детали планируемого сотрудничества.

На четвертом этапе – изучение требований потребителей – осуществляется взаимодействие с работодателями по следующим направлениям:

- организация и проведение производственных практик (СТО «Организация практик»);

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 8/13 Изменение 3

- анкетирование работодателей;
- проведение совместных мероприятий:
 - ярмарка архитектурно-дизайнерских вакансий;
 - круглые столы, посвященные обсуждению различных аспектов вопросов трудоустройства студентов и выпускников с участием представителей университета и организаций-работодателей. Мероприятия проводятся по мере необходимости. При подготовке и проведении мероприятий рассылаются информационные письма, передаются анкеты работодателям.

Отдельная категория мероприятий – встречи представителей организаций-работодателей со студентами университета. Варианты проведения мероприятий: экскурсии в организации, мастер-классы работодателей, интервью.

Результатом такого взаимодействия являются заполненные бланки с информацией о вакансиях, заполненные анкеты изучения требований потребителей.

На пятом этапе обрабатываются материалы, полученные в ходе взаимодействия с работодателями и составляются аналитические записи по каждому из мероприятий.

На шестом этапе аналитические записи представляются на заседаниях методического или ученого советов, решения которых, фиксируются в протоколах заседаний.

На седьмом этапе на основе анализа данных взаимодействия с работодателями корректируется база данных организаций, требования и пожелания потребителей, которые зафиксированы в аналитических записях, реализуются в виде конкретных рекомендаций по корректировке ОП ВО.

На восьмом этапе кафедры, ЦСТСиВ организуют обратную связь с организациями, и выпускниками университета. Основным источником информации о трудоустройстве выпускников являются анкеты выпускников. Для получения информации от организаций проводится анкетирование работодателей (Приложение А).

На девятом этапе на основании полученной информации проводится анализ удовлетворенности работодателей выпускниками университета. Результаты анализа включаются в ежегодный отчет о работе СМК для дальнейшего совершенствования работы университета.

Блок-схема процессов, связанных с потребителем, представлена на рисунке 5.1, сроки и ответственность выполнения процессов указаны в таблице 5.2.

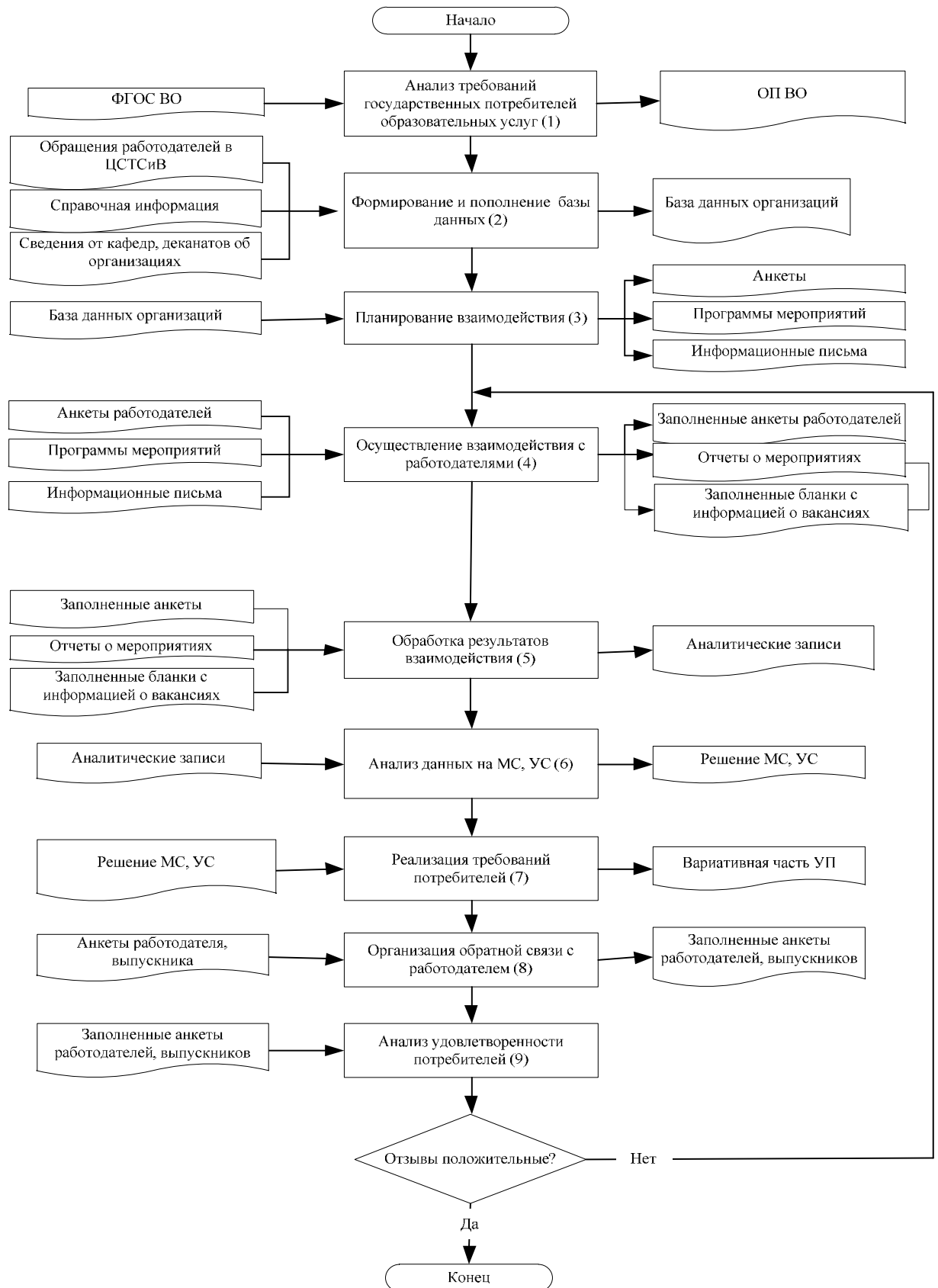


Рисунок 5.1 – Блок-схема процесса



	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем
СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 10/13 Изменение 3	

Таблица 5.2 – Матрица этапов процесса

Наименование процесса	Сроки исполнения процессов	Ответственное подразделение	Ответственность за выполнение						
			Ректор	Проректор по ТД	Начальник УМУ	Декан факультета	Руководитель ЦСТСиВ	Руководитель практики университета	
1 Анализ требований государственных потребителей образовательных услуг	Ежегодно	УМУ, деканаты	-	Р	В	В	-	-	
2 Формирование и пополнение базы данных организаций	Ежегодно	ЦСТСиВ	-	-	У	У	У	О,В	В
3 Планирование взаимодействия	Ежегодно	ЦСТСиВ, выпускающие кафедры	-	У	У	У	У	О,В	-
4 Осуществление взаимодействия с работодателями	Ежегодно	ЦСТСиВ	Р	У	У	У	У	О,В	В
5 Обработка результатов взаимодействия	По окончании взаимодействия	ЦСТСиВ	-	У	У	У	У	О,В	В
6 Анализ данных на методическом и ученом советах	В соответствии с графиками	ЦСТСиВ	-	Р	У	У	О	О,В	В
7 Реализация требований потребителей	Ежегодно	ЦСТСиВ	Р	О	У	У	У	-	-
8 Организация обратной связи с работодателем	Ежегодно	ЦСТСиВ	-	У	У	У	У	О,В	В
9 Анализ удовлетворенности потребителей	Ежегодно	ЦСТСиВ	Р	-	-	У	У	О,В	В

Условные обозначения:
Р – Руководит, принимает решения, несет ответственность за конечные результаты;
О – Организует исполнение работ, готовит решения, несет ответственность за правильное и своевременное исполнение работ, подготовку решений;
У – Принимает непосредственное участие в принятии решений;
В – Осуществляет выполнение принятых решений

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 11/13 Изменение 3

5.3 Выходные данные процесса

Таблица 5.3 – Выходные данные процесса


Наименование последующего процесса (процедуры), потребители	Наименование документа	Место хранения документа
Проектирование и планирование учебного процесса (СТО)	Аналитические записи,	ЦСТСиВ
	Решения МС, УС	Секретари соответствующих советов
Анализ со стороны руководства	Аналитические записи	ЦСТСиВ

5.4 Анализ, измерение и мониторинг процесса

Таблица 5.4 – Критерии оценки процесса

№	Наименование критерия	Метод расчета, контроля	Единица измерения	Ответственный за анализ
1	Количество организаций-партнеров в базе данных	Подсчет числа организаций, в базе данных, с которыми осуществляется постоянное сотрудничество	Ед.	Руководитель ЦСТСиВ
2	Обеспечение анализа удовлетворенности потребителей (работодателей)	Оценивается по числу организаций, включенных в анкетирование, ранее трудоустроивших	Ед.	Руководитель ЦСТСиВ
3	Степень удовлетворенности потребителей (работодателей) (по 5-ти балльной системе)	Подсчитывается при анкетировании работодателей	Количество баллов	Руководитель ЦСТСиВ
4	Обеспечение деканатов и выпускающих кафедр данными о требованиях потребителей	Оценивается числом предприятий, выдвинувших в отношении направлений подготовки, специальностей данные и конкретные требования к уровню компетентности	Ед.	Руководитель ЦСТСиВ

Разработкой критериев занимаются помощник ректора по УКО, руководитель ЦСТСиВ с привлечением как внутренних так и внешних специалистов.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 12/13 Изменение 3

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»



Красный проспект, 38, г. Новосибирск, 630099
Тел. (383) 2091750, www.nsuada.ru, e-mail: priem_rekt@nsuada.ru
ОКПО 04698173, ОГРН 1025402449819, ИНН 5406108519, КПП 540601001

№ _____
на № _____ от _____

ФИО и должность получателя


Уважаемый (ая) И.О.!

С целью изучения потребностей Вашей организации в квалифицированных кадрах, выяснения требований и компетенций, предъявляемых Вами при трудоустройстве молодых специалистов с высшим образованием, и последующего сотрудничества просим заполнить «Анкету кадрового исследования» и выслать ее по вышеуказанному адресу в течение одного месяца со дня получения.

Приложение на 1 листе.

С уважением,
Ректор

(подпись) Н.В. Багрова

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Организация взаимодействия с потребителем	СМК.СТО. 8.2-14-03-2017 Лист 13/13 Изменение 3

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(продолжение)

Наименование организации _____

Контактная информация отдела кадров (персонала) _____

Табл.1 Данные о приеме молодых специалистов

Наименование должностей, на которые принимались молодые специалисты за последний год	Наименование специальностей (по диплому)	Наименование образовательной организации

Табл.2 Потребности в кадрах

Наименование вакансии (должности)	Количество вакантных мест	Квалификационные и специальные требования к уровню подготовки к данной вакансии (какими компетенциями должен обладать претендент, наличие сертификатов, удостоверений и пр.)

Табл.3 Анкета удовлетворенности специалистом

ФИО выпускника	Год окончания университета	Специальность по диплому	Занимаемая должность	Отзывы непосредственного руководителя	Предложения по корректировке в подготовке студентов