

Международный образовательный консорциум «Электронный университет»



МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ БИЗНЕСА И НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**Мониторинг и анализ процессов в  
МУБиНТ в соответствии  
с ISO 9001:2000 на основе  
квалиметрического подхода  
с использованием КРІ**

*Проект MANRU:*

*VI совещание партнёров Образовательной Сети Совершенствования*

*начальник  
управления стандартизации и качества  
Л.А. Емелина  
19.04.2007  
г. Ярославль*

# ISO 9001:2000

## п. 4.1 Общие требования (фрагмент)

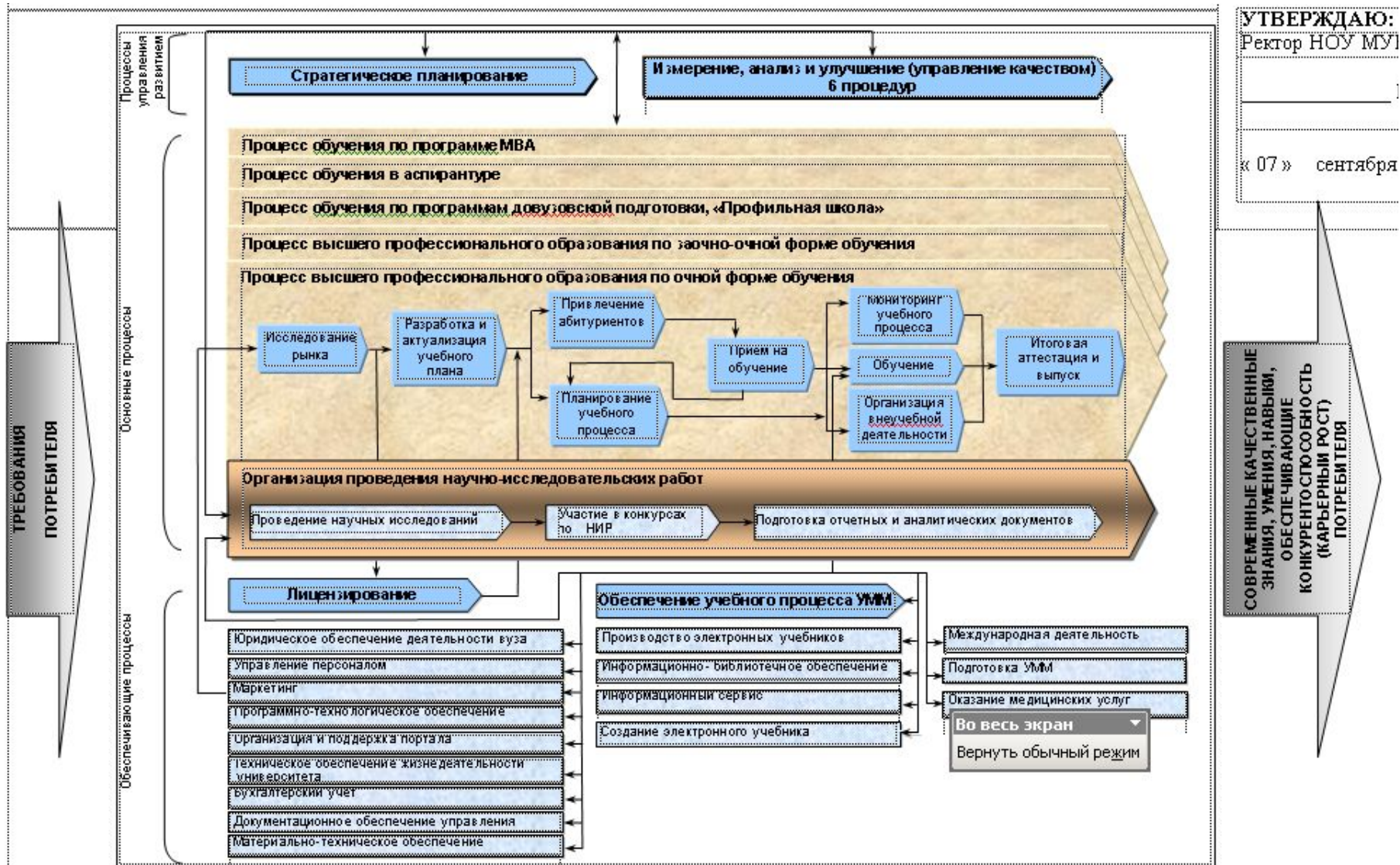
Организация должна:

- определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации;
- определять последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

# Процессы в МУБиНТ

Бизнес-процессы		
Управляющие (7)	Основные (23)	Обеспечивающие (22)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление документами СМК</li> <li>• Внутренний аудит СМК</li> <li>• Управление несоответствиями</li> <li>• Корректирующие и предупреждающие действия</li> <li>• Управление записями</li> <li>• Анализ со стороны руководства</li> <li>• Стратегическое планирование</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебный процесс</li> <li>• Электронное обучение</li> <li>• Организация работы аспирантуры</li> <li>• Программа MBA</li> <li>• Мониторинг учебного процесса</li> <li>• Организация внеучебной деятельности</li> <li>• Организация проведения НИР</li> <li>• И др.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информационно-библиотечное обеспечение</li> <li>• Юридическое обеспечение</li> <li>• Управление персоналом</li> <li>• Бухгалтерский учет</li> <li>• Программно-технологическое обеспечение</li> <li>• Техническое обеспечение</li> <li>• Маркетинг</li> <li>• Лицензирование</li> <li>• И др.</li> </ul>

# Процессная модель МУБиНТ



УТВЕРЖДАЮ:  
Ректор НОУ МУИ  
  
« 07 » сентября

СОВРЕМЕННЫЕ КАЧЕСТВЕННЫЕ ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ, НАВЫКИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ (КАРЬЕРНЫЙ РОСТ) ПОТРЕБИТЕЛЯ

# Дерево свойств учебного процесса (0-3 уровни)

0 Интегральное качество учебного процесса 100%	1.1.1 Качество учебного процесса 80%	2.1.1 Организация учебного процесса 50%	3.1.1 Основная функция учебного процесса 40%
			3.1.2 Вспомогательная функция учебного процесса 30%
			3.1.3 Обеспечивающая функция учебного процесса 30%
		2.1.2 Управление учебным процессом 50%	3.2.1 Работа с документами 20%
	3.2.2 Работа с несоответствиями 20%		
	3.2.3 Анализ качества учебного процесса 30%		
	3.2.4 Стратегическое планирование 30%		
	1.1.2 Себестоимость учебного процесса 20%		

# Дерево свойств учебного процесса (фрагмент 3-6 уровней)

3.1.1 Основная функция учебного процесса 40%	4.1.1 Учебный процесс 80%	5.1.1 Довузовское обучение 30%	6.1.1 Техникум 50%
			6.1.2 Профильная школа 50%
		5.1.2 Высшая школа 60%	6.2.1 Заочная форма обучения 30%
			6.2.2 Очная форма обучения 30%
			6.2.3 Очно-заочная форма обучения 20%
			6.2.4 Электронное обучение 20%
		5.1.3 Послевузовское образование 10%	6.3.1 Организация работы аспирантуры 50%
			6.3.2 Дополнительное профессиональное образование 25%
			6.3.3 Программа МВА 25%
	4.1.2 Организация и проведение НИР 20%		



# Матрица процессов (фрагмент)

Руководство по качеству

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РКМУБ 01-2004

Редакция 4



**Приложение Б**  
**(информационное)**  
**Матрица процессов**

## Матрица процессов в СМК НОУ МУБиНТ

Наименование процесса		Подразделения				
		Ректор	Первый проректор	Консультант по организационному развитию	Зам. первого проректора по внеучебной деятельности	Директор МЦДО
Легенда: У - улучшает, К - контролирует, И - исполняет						
СТП МУБ 01-2004	Управление документами СМК	к	к и		и	и
СТП МУБ 02-2005	Внутренние аудиты СМК	к	к			
СТП МУБ 03-2004	Управление несоответствиями	к	к и		и	и
СТП МУБ 04-2004	Корректирующие и предупреждающие действия	к	к и		и	и
СТП МУБ 05-2004	Управление записями	и	к и		и	и
СТП МУБ 06-2006	Анализ со стороны руководства	и к у	и к у			
СТП МУБ 07-2004	Стратегическое планирование	к у	к у	и у	у	у
СТП МУБ 1.02-2004	Профильная школа: предпрофильная и профильная подготовка	к	к у			
СТП МУБ 1.03-2004	Учебный процесс	к у	к у			
СТП МУБ 1.03.0-2005	Дипломное проектирование		к у			
СТП МУБ 1.03.1-2005	Руководство курсовыми работами		к у			
СТП МУБ 1.03.2-2005	Организация и проведение практик	к у	к у			
СТП МУБ 1.03.3-2005	Организация учебной сессии на заочном отделении	к у	к у			к у
СТП МУБ 1.03.4-2005	Планирование работы кафедры	к	у			
СТП МУБ 1.04-2004	Электронное обучение	к				к
СТП МУБ 1.05-2004	Организация обучения по индивидуальному плану	к	к у			у
СТП МУБ 1.06-2004	Организация работы аспирантуры	к у	к у			



# Матрица мониторинга (фрагмент)

**Матрица мониторинга в СМК НОУ МУБИНТ**

№ процесса	Наименование процесса	Владелец процесса	Объект процесса	Показатели оценки процесса	Периодичность мониторинга	Исполнитель мониторинга	Затраты на мониторинг	Результативность мониторинга
СТП МУБ 1.13-2004	Обеспечение учебного процесса учебно-методическими материалами	Начальник управления учебно-методического обеспечения Плетнева Г.В.	Обеспечение учебного процесса МУБИНТ и его филиалов учебно-методическими материалами	Кол-во рабочих программ, в т.ч. рабочих программ по элективным дисциплинам	2 недели от начала семестра (до 15 сентября или 15 февраля)	Начальник УУМО	1,00 чел.-час/год	Обеспечение учебного процесса
				Кол-во опорных конспектов	30 июня	Начальник УУМО	2,00 чел.-час/год	Обеспечение учебного процесса
				Кол-во тестов в ИОС "Прометей"	30 декабря, 30 июня	Начальник УУМО	2,00 чел.-час/год	Обеспечение уч
				Кол-во изданных УММ за год	До 30 декабря каждого года	Начальник УУМО	1,00 чел.-час/год	Обеспечение учебного процесса
				Кол-во созданных электронных учебников	По мере поступления актов, анализ до 30 декабря	Начальник УУМО	0,50 чел.-час/год	Обеспечение учебного процесса
				Уровень обеспеченности дисциплины УММ	30 июня	Начальник УУМО	55,00 чел.-час/год	Для планирования издания и закупки учебной литературы и изготовления электронных
				Уровень электронизации дисциплины	30 июня	Начальник УУМО	3,00 чел.-час/год	Для планирования издания и закупки учебной

# КРІ (Key Performance Indicators – ключевые показатели результативности)

КРІ - система измерителей эффективности бизнеса, позволяющая фокусировать внимание руководства на управлении ключевыми факторами получения и удержания долгосрочных конкурентных преимуществ.

С помощью показателей КРІ оценивается результативность и эффективность действий, процессов и функций.

КРІ показывают, насколько успешно компания движется к поставленным целям.

КРІ нацелена и на то, чтобы повысить заинтересованность персонала в результатах деятельности компании.

# Возможности КРІ

- формализуют цели и стратегию вуза в виде набора численных индикаторов
- фокусируют внимание руководителей на наиболее важных вопросах в управлении вузом
- выявляют закономерности развития бизнеса в целом или отдельных бизнес-процессов
- через КРІ стратегические цели компании доводятся до каждого сотрудника
- позволяют оценить работу каждого сотрудника или группы
- способствуют мотивированию персонала на результат
- дают базу менеджменту для поиска «слабых» мест в бизнесе
- показывают влияние того или иного процесса на результат
- процесс принятия решений сводится к анализу данных, которые доступны в любой момент и представлены в заранее утвержденном формате
- позволяют проводить сравнение вуза с конкурентами и лучшими отраслевыми нормами, отслеживать динамику изменения деятельности вуза
- позволяют согласовывать/балансировать цели, затраты и результаты различных структурных подразделений или центров финансовой ответственности
- используются в краткосрочном и долгосрочном планировании.

# Взаимосвязь BSC, KPI и MBO

BSC - Balanced Scorecard

**Согласованная система показателей**

KPI - Key Performance Indicators

**Ключевые показатели результативности**

MBO – Management by objectives

**Управление по целям**

# Отчет о работе структурного подразделения за семестр

## 1. Персонал

1.1. Штатное расписание

1.2. Обучение персонала

## 2. Бизнес-процессы

2.1. Мониторинг  
процесса СТП МУБ  
1.03-2004 Учебный  
процесс

2.2. КРІ

## 3. Клиенты

3.1. Исследования  
удовлетворенности  
клиентов

3.2. Мероприятия по  
совершенствованию  
процессов,  
направленных на  
клиента

## 4. Финансы

# Пример отчета по КРІ (фрагмент)



Отчет

## 2.2. КРІ ПТСЦ

### Показатели достижения стратегических целей МУБиНТ

Функциональные задачи, отвечающие стратегии развития	Козфф. значимости	Показатели	Критерии измеримости	Фактическое значение показателя на 01.07.2006	
1. Техническое обеспечение учебного процесса	0,35	1. Исправность рабочих мест в компьютерных классах и аудиториях, оснащенных мультимедиа-оборудованием	ежедневно 90% (от общего кол-ва рабочих мест)	Ежедневно 92%	
		2. Исправность технических средств обучения (ТСО)	ежедневно 92% (от общего кол-ва ТСО)	Ежедневно 92%	
		3. Процент исполнения заявок на установку ТСО согласно расписанию	ежедневно 95%	Ежедневно 93%	
2. Техническое обслуживание компьютерной и офисной техники и средств связи	0,25	1.Срок выполнения заявки на серв. обслуживание	комп. техника	до 4 часов	От 1 до 5 часов
			офисн. техника	до 1 часа	От 1 до 2 часов
			средства связи	до 1 суток	До 1 суток
		2. Плановое сервисное обслуживание	60 ПК(с), 40 ПК(к) в месяц	48 ПК(с), 40 ПК(к) в месяц	
		3. Ремонт компьютерной и офисной техники	от 1 часа до 7 рабочих дней (СТП)	от 1 часа до 7 рабочих дней	
		4. Процент восстановления компьютерной и офисной техники	70%	69%	
3. Техническая поддержка информационно-технического развития ВУЗа		1. Соблюдение сроков оснащения и модернизации согласно плана развития ВУЗа	задержка не более 7 дней после финансирования	не более 7 дней после финансирования	
		2. Соблюдение сроков по разработке	задержка не более 3	Не более 4 дней	

# Анализ со стороны руководства

Информация по персоналу

Информация по обучению

Информация по мониторингу процессов

Информация по KPI

Информация по удовлетворенности клиентов

Информация по совершенствованию процессов

Информация об исполнении бюджета

5.1.16 Анализ функционирования СМК на тактическом уровне

# Анализ со стороны руководства





# Принципы менеджмента качества



# Цикл менеджмента качества

**KPI**

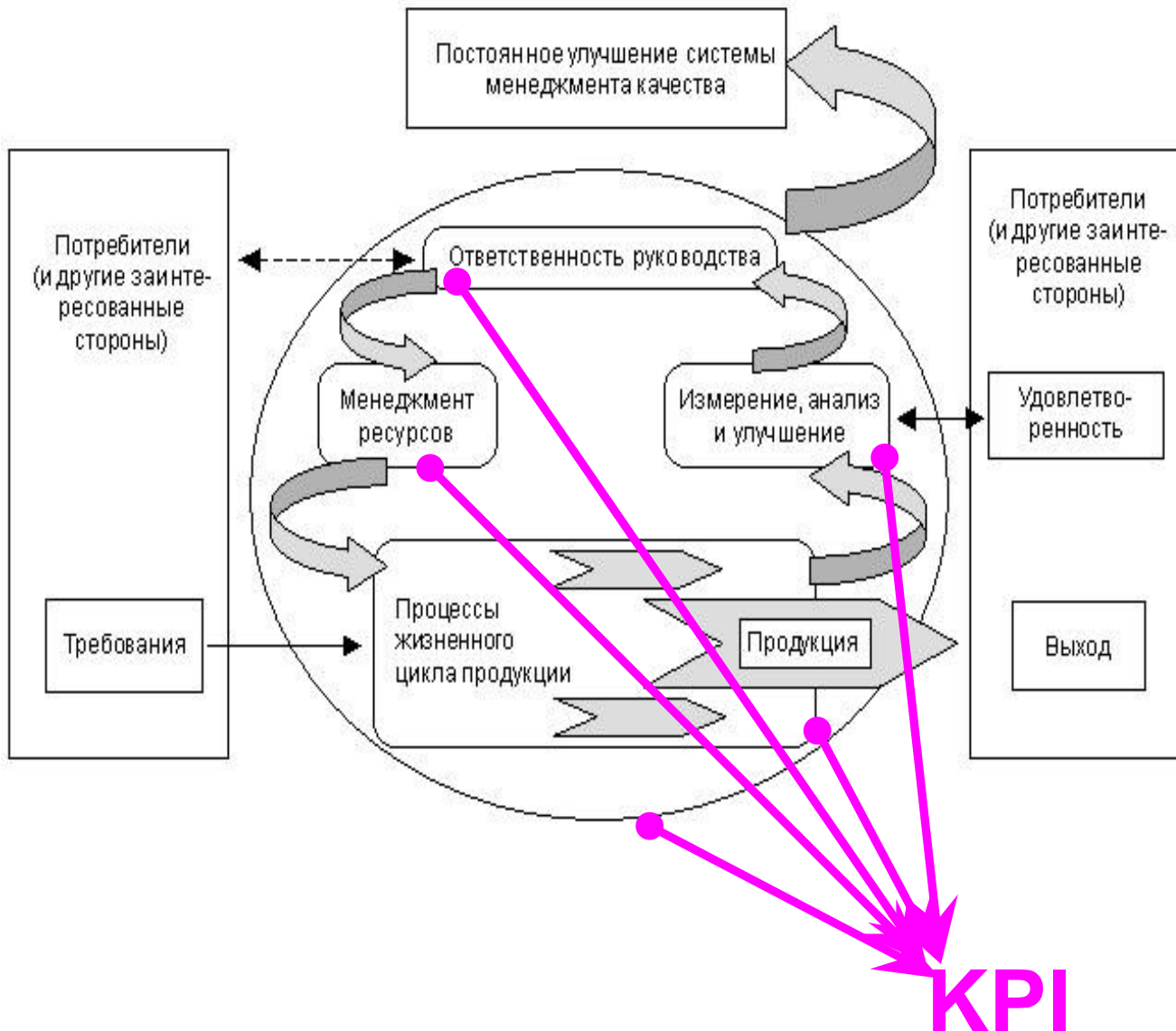
укладывается в  
цикл  
Шухарта - Деминга:

**PDCA**

(plan, do, check,  
action).



# Модель SMK



***Спасибо за внимание!***