

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: <b>ДП 008-2018</b>
Издание 2	Документированная процедура «Процессы, связанные с потребителем»	Стр. 1 из 10

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КЕРЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МОРСКОЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор ФГБОУ ВО «КГМТУ»  
Е.П. Масюткин  
2018 г.

**Документированная процедура  
Процессы, связанные с потребителем**

Керчь, 2018 г.

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: <b>ДП 008-2018</b>
Издание 2	Документированная процедура «Процессы, связанные с потребителем»	Стр. 2 из 10

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	3
3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	3
4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....	3
5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
5.1 Входные данные процесса .....	5
5.2 Описание процесса .....	5
5.3 Выходные данные процесса.....	7
6 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССА.....	7
Лист регистрации изменений .....	8
Лист ознакомления персонала .....	9

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: <b>ДП 008-2018</b>
Издание 2	Документированная процедура «Процессы, связанные с потребителем»	Стр. 3 из 10

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура определяет порядок выявления сведений о требованиях, пожеланиях и удовлетворенности потребителей услуг федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Керченский государственный морской технологический университет». В связи с этим настоящая процедура регламентирует требования к процессам, устанавливающим связь с потребителями образовательных услуг. Выполнение требований данной процедуры позволит получать информацию о положении дел на рынке образования, а также требования, предъявляемые к современному специалисту. Ежегодный анализ позволит отследить динамику этих требований, определить программу подготовки специалиста, способного успешно конкурировать как при трудоустройстве, так и в последующей работе.

Требования процедуры распространяются на все структурные подразделения ФГБОУ ВО «КГМТУ», задействованные в процессах, связанных с потребителями.

## 2 Нормативные ссылки

ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ISO 9001:2015 Система менеджмента качества. Требования.

ISO 9004:2009 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению.

ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» (рекомендуемое к исполнению).

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. (с изменениями и дополнениями).

Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года (ПДНВ-78) с поправками.

## 3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе приняты следующие термины и определения:

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

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

**Качество** – совокупность собственных характеристик продукции, системы или процесса, необходимых для удовлетворения требования потребителей и других заинтересованных сторон.

**Нормативный документ** – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

**Образовательный процесс** – процесс развития и саморазвития личности, связанный с овладением, формированием нового уровня теоретических знаний и умений практической деятельности, осуществляемой путем организации активной познавательной деятельности обучающихся

**Образовательная услуга** – результат образовательного процесса. Представляет собой комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей, обеспечения соответствия подготовки выпускников квалификационным требованиям, установленным ФГОС и другими документами.

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: <b>ДП 008-2018</b>
Издание 2	Документированная процедура «Процессы, связанные с потребителем»	Стр. 4 из 10

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

**Промежуточная аттестация** – оценивает результаты учебной деятельности студента за семестр; разновидность итогового контроля, который проводится с целью определения достигнутого уровня усвоения ими основного учебного материала по дисциплинам в целом, качество сформированных у них компетенций.

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

**Рабочий учебный план специальности** – документ, определяющий проведение учебного процесса для всех курсов данной специальности на один учебный год.

**Расписание занятий** – документ, предусматривающий распределение изучаемых дисциплин по аудиторному фонду вуза в течение семестра (недели).

**Учебный год** – продолжительность образовательного процесса на одном курсе, для очного обучения состоящем из 2 семестров, на заочном обучении из 1 семестра.

**Учебный план** – документ, определяющий состав дисциплин, изучаемых в образовательном учреждении, их рациональное распределение по семестрам (курсам), трудоемкость дисциплины по видам занятий, формы контроля для всех направлений, специальностей и специализаций на весь срок обучения.

**Конвенция ПДНВ (МК ПДНВ)** - Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты от 1978 года (с изм. и доп. 2010 г.), принята Постановлением Совета Министров СССР от 14.09.79 № 871, вступила в силу с 28 апреля 1984 г.

В настоящей документированной процедуре приняты следующие сокращения:

**ДП** – документированная процедура.

**РК** – руководство по качеству.

**ОПОП** – основная профессиональная образовательная программа.

**ПРК** - Представитель руководства по качеству.

**ППРК** - помощник представителя руководства по качеству.

**ППС** - профессорско-преподавательский состав.

**СМК** – система менеджмента качества.

**СПО** – среднее профессиональное образование.

**СП** – структурное подразделение.

**УМО** – учебно-методическое управление.

**ФГБОУ ВО «КГМТУ» или университет** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Керченский государственный морской технологический университет».

**ФГОС ВО** – федеральный государственный и государственный образовательный стандарты высшего образования по направлению или специальности.

#### **4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Данные об ответственных лицах за выполнение этапов процесса представлена в таблице 1.

Таблица 1– распределение ответственности и полномочий

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: <b>ДП 008-2018</b>
Издание 2	Документированная процедура «Процессы, связанные с потребителем»	Стр. 5 из 10

Ответственный исполнитель Виды деятельности	ПРК	ППРК	Руководитель производственно й практики	УМУ	Выпускающие кафедры	Деканы
Анализ требований потребителей	Р			И		
Разработка и пополнение базы данных предприятий	Р	-	О, И	-	И	-
Установление связей с отраслевыми потребителями, изучение их требований	Р	-	И	И	-	-
Изучение требований обучающихся, выпускников	Р	И	-	И	-	-
Учет требований потребителей	Р	-	И	-	И	О, И
Анализ удовлетворенности выпускниками	Р	-	-	И	-	-
Изучение качества образовательных услуг	О	И	-	-	И	И

*Примечание:* Р – руководит, О – организует, И – исполняет.

## 5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 5.1 Входные данные процесса

- Требования ФГОС, МК Конвенции ПДНВ-78 с поправками;
- база данных предприятий отрасли и смежных отраслей, заинтересованных в приеме специалистов, выпускаемых университетом.
- данные о потребностях предприятий отрасли и смежных отраслей в кадрах.

### 5.2 Описание процесса

Ниже приведены этапы, описывающие процесс связи ФГБОУ ВО «КГМТУ» с потребителями образовательных услуг. Блок-схема процессов, связанных с потребителем, изображена на рисунке 1.

1) На первом этапе анализируются требования ФГОС, типовых программ, утвержденных Минтрансом РФ на основании которых происходит проектирование и планирование УП. Данный этап подробно описан в ДП «Планирование учебного процесса»). Пересмотр базовой части происходит в связи с обновлением ФГОС.

2) Второй этап ставит перед собой цель установить перечень ведущих предприятий отрасли для последующего взаимодействия с ними. На этом этапе специалист УМУ готовит списки предприятий отрасли (к разработке таких списков привлекаются профилирующие кафедры, осуществляющие производственные и преддипломные практики, сотрудники университета, обладающие личными связями с представителями организаций отрасли). На этом этапе формируется база данных предприятий отрасли. Далее специалист по УМР в течение первых трех лет (1 раз в год) направляет в кадровую службу предприятия в виде официального запроса анкету кадрового исследования с целью получения информации о выпускниках, направленных на данное предприятие. Анкеты могут прикладываться к договорам о совместном сотрудничестве, о возможном прохождении практики студентами (курсантами) университета и т.п. Ответ направляется обратно в адрес ФГБОУ ВО «КГМТУ».

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 008-2018
Издание 2	Документированная процедура «Процессы, связанные с потребителем»	Стр. 6 из 10

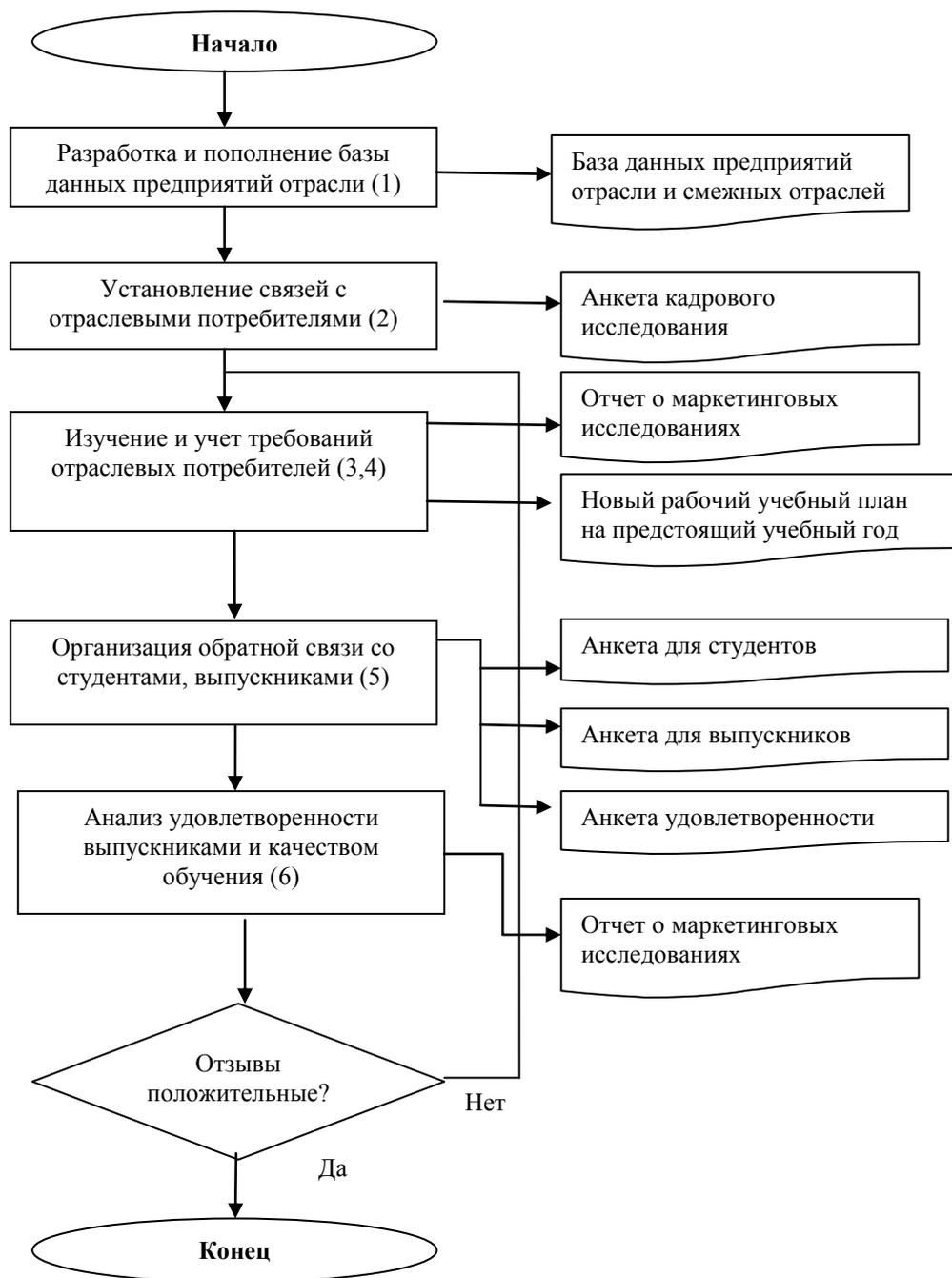


Рисунок 1 – Блок- схема процессов, связанных с потребителями

3) Анкета несет в себе информацию о востребованности специалистов; об основных требованиях к подготовке специалиста, об удовлетворенности подготовкой специалиста. На основе анализа полученных анкет от руководителей предприятий изучаются требования предприятий отрасли, корректируется база данных предприятий отрасли и баз практики.

4) Рекомендации потребителей находят свое выражение в изменении вариативной части ФГОС (ДП «Планирование учебного процесса»).

5) Выпускающие кафедры (цикловые комиссии СМТ) совместно с помощником представителя руководства по качеству ежегодно организывают обратную связь со студентами (курсантами), специалист по УМР (по профориентационной работе и содействию трудоустройству) - с выпускниками.

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: ДП 008-2018
Издание 2	Документированная процедура «Процессы, связанные с потребителем»	Стр. 7 из 10

Выпускающими кафедрами (цикловыми комиссиями СМТ) проводится сбор информации (в виде анкетирования) от студентов (курсантов) об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг ФГБОУ ВО «КГМТУ». Представитель руководства по качеству ежегодно организывает обратную связь с профессорско-преподавательским составом. Помощником представителя руководства по качеству проводится сбор информации (в виде анкетирования) об удовлетворенности качеством условий труда. Это необходимо для выявления положительных и отрицательных сторон в образовательном процессе университета, для устранения негативных факторов в работе (если такие имеются), а также для гибкой корректировки различных сторон образовательного процесса.

Предусматривается проведение специального анкетирования на конечном этапе обучения с выпускниками, главная цель которого выяснить готовы ли студенты (курсанты) работать по специальности и нашли ли уже предполагаемое место работы, а также с целью создать базу данных выпускников для поддержания связи с ними.

Также проводится мониторинг удовлетворенности слушателей, освоивших программы ДПО. Слушатели учебно-тренажерного центра анкетировались не реже двух раз в год по каждой программе подготовки. По результатам анкетирования подготавливается годовой отчет и предоставляется ПРК для рассмотрения и включения в ежегодный анализ функционирования СМК со стороны высшего руководства по университету и выработки мероприятий для улучшения образовательного процесса.

Предприятия, принимающие на работу выпускников вуза, предъявляют свои требования к качеству подготовки специалистов. Это может находить отражение в конкретных заявках с указанием квалификационных требований к будущим работникам. Трудоустройством выпускников ФГБОУ ВО «КГМТУ» занимается учебно-методическое управление, пользуясь анкетами выпускников и базой данных предприятий.

б) Специалист УМУ обрабатывает полученные анкеты с мест работы выпускников и предоставляет сведения ПРК, который анализирует удовлетворенность работодателей трудоустроенными выпускниками, а также требования потребителей к содержанию знаний выпускников. ПРК также анализирует удовлетворенность студентов (курсантов) качеством предоставляемых услуг. При анализе анкет определяются пожелания потребителей в виде конкретных рекомендаций по изменению вариативной части учебного плана, дополнительному обучению рабочим профессиям. Результаты анализа заносятся в ежегодный отчет о результатах анализа СМК и представляются руководству, для дальнейшей корректировки и совершенствования работы ФГБОУ ВО «КГМТУ».

### **5.3 Выходные данные процесса**

Выходными данными для процесса являются:

- база данных предприятий отрасли и смежных отраслей;
- отчет о результатах анализа СМК;
- база данных выпускников.

К выходным данным также относится своевременное изменение политики и целей в области качества, корректировка учебного процесса в соответствии с требованиями потребителей.

## **6 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССА**

Для контроля результативности процесса учитываются следующие критерии:

- Количество предприятий, включенных в рассылку анкет от общего количества предприятий в базе (ед.).

ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет»		Шифр документа: <b>ДП 008-2018</b>
Издание 2	Документированная процедура «Процессы, связанные с потребителем»	Стр. 8 из 10

- Количество предприятий, заполнивших анкеты от общего количества включенных в рассылку (ед.).
- Доля студентов (курсантов), охваченных анкетированием, в общем объеме студентов (курсантов) очного обучения (не менее 70 %).
- Доля ППС, охваченных анкетированием, в общем объеме ППС (не менее 80 %).



