



Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

Информационная карта процесса

Работа с потребителями

БГТУ.СМК-КП-03

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова

К.М. Иванов

«01» декабря 2012 г.



## ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА

### СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

#### Работа с потребителями

БГТУ.СМК-КП-03

Версия 1.0

Дата введения: 03.12.12

СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства по качеству

В.А. Бородавкин

«30» ноября 2012 г.

г. Санкт-Петербург, 2012

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Ведущий программист отдела качества образования	Кудяшова Г.Л.	07.11.12
Ответственные руководители процесса	Начальник управления довузовской и целевой подготовки	Никулин Е.Н.	08.11.12
	Начальник рекламно-информационного отдела	Зернова Т.В.	09.11.12
Руководитель процесса	Ректор	Иванов К.М.	01.12.12
Нормоконтроль	Начальник отдела качества образования	Знаменский Е.А.	01.12.12
Версия: 1.0		КЭ: <u>КОНТРОЛЬНЫЙ</u>	УЭ № <u>-</u>



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

КП «Работа с потребителями»

**БГТУ.СМК-КП-ОЗ**

### **Перечень сокращений и обозначений**

ГОЗ – государственный оборонный заказ

ООП и ПР – отдел организации приёма и профориентационной работы



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

КП «Работа с потребителями»

БГТУ.СМК-КП-03

## 1. Общие сведения

**Руководитель процесса:** ректор

**Ответственные руководители:** начальник управления довузовской и целевой подготовки, начальник рекламно-информационного отдела.

**Цель процесса:** улучшение имиджа ВУЗа на рынке образовательных услуг, привлечение основных потребителей образовательных услуг.

## 2. Внешние поставщики и входы процесса

Входы процесса	Поставщики процесса	Требования к входам
- информация о городских, федеральных событиях, связанных с высшей школой; - информация о выпускниках. - информация о внутривузовских событиях;	- Федерация космонавтики, корпорации: «Роскосмос», «Росатом», «Минпромторговли» - Федеральные порталы, городской портал СПб - СМИ, комиссия по СМИ ВУЗов СПб, пресс-службы - ректорат, деканаты, кафедры, выпускники	Используемая информация должна быть актуальной, достоверной, полной.
- учащиеся старших классов общеобразовательных учреждений;	- школы, гимназии, лицеи - центр содействия занятости и профессиональной ориентации молодёжи «Вектор» - комитет по образованию правительства С-Петербурга	
- результаты приемной кампании	процесс «Конкурсный отбор»	Результаты приёмной кампании предоставляются в виде отчёта приёмной комиссии
- план приема в рамках ГОЗ (гособоронзаказа)	Минобрнауки, предприятия оборонно-промышленного комплекса	
- предложение об открытии нового направления (специальности)	Кафедры, факультеты Центр дополнительного образования	Обоснованность и проработанность предложений Наличие условий для получения лицензии согласно «Положению о лицензировании образовательной деятельности»



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

КП «Работа с потребителями»

БГТУ.СМК-КП-ОЗ

### 3. Результаты процесса и их потребители

Выход процесса	Потребители процесса	Требования к выходам
1. Профориентированный абитуриент	-абитуриенты и их родители -процесс «Довузовская подготовка» -процесс «Конкурсный отбор»	Требования к профориентационной работе определяются показателями мониторинга процесса (пункт 5 настоящего документа)
2. Студент, обучающийся в рамках ГОЗ 3. Отчет по выполнению ГОЗ	-обучающийся - предприятия оборонно-промышленного комплекса, - Минобрнауки	Требования к работе по ГОЗ определяются планом ГОЗ
4. Рекламные буклеты, проспекты, стенды и плакаты, справочники для абитуриентов 5. Статьи, интервью руководителей ВУЗа в печатных СМИ, телевизионных программах, выступления на радио 6. Информационно-рекламные страницы на городском и федеральных порталах 7. Корпоративные газеты «Сфера», «За инженерные кадры»	-корпорации: «Роскосмос», «Росатом», «Минпромторговли» -бизнес-структуры и общественные организации -сотрудники ВУЗа, обучающиеся, выпускники ВУЗа	Соблюдение требований закона «О рекламе» и закона «О СМИ»
8. Решение об открытии нового направления (специальности)	- процесс «Проектирование и разработка основных образовательных программ» -процесс «Подготовка кадров высшей квалификации» -процесс «Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования»	Решение об открытии принимает первый проректор – проректор по учебной работе (ВПО, ДПО) или проректор по по научной работе и инновационно-коммуникационной деятельности (ППО) на основании требований документов: -ФЗ «Об образовании» -ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» -Положению о лицензировании образовательной деятельности



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

КП «Работа с потребителями»

БГТУ.СМК-КП-03

#### 4 Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы

Виды деятельности (подпроцессы)	Регламентирующая документация	Требуемые ресурсы	Используемые записи
1. Профориентационная работа - участие в выставках - организация и проведение встреч со школьниками и курсантами, посещения предприятий и музея ВУЗа -организация и проведение дня открытых дверей и круглых столов - заключение договоров со школами, лицеями, гимназиями -профориентационная работа с абитуриентами во время приёмной кампании	План работы отдела организации приёма и профориентационной работы (ООП и ПР), Положение об отделе ООП и ПР Расписание дней открытых дверей, выставок, встреч, экскурсий Распоряжения ректората Договор об оказании платных услуг	Сотрудники ООП и ПР, сотрудники рекламно-информационного отдела, студенты и сотрудники ВУЗа, материально-технические ресурсы, отдел пропускного и внутреннего контроля, члены приёмной комиссии	Списки участников дней открытых дверей, экскурсий, выставок. Списки абитуриентов  Документы (договоры, соглашения, справки и др.) о работе со школами  Сведения о школах (списки, краткие справки)
2. Работа по гособоронзаказу (ГОЗ): - приём и предварительный мониторинг заявок от предприятий оборонно-промышленного комплекса; - ведение и поддержание базы абитуриентов – участников ГОЗ; - контроль заключения договора «студент» - «предприятие»;	План приема в рамках ГОЗ Должностные инструкции сотрудников управления довузовской и целевой подготовки Образец заявки от предприятия  Образец договора	Сотрудники управления довузовской и целевой подготовки, представители предприятий, материально-технические ресурсы	Заявки от предприятий оборонно-промышленного комплекса  База абитуриентов  Журнал регистрации договоров, заключённые договоры



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

КП «Работа с потребителями»

**БГТУ.СМК-КП-03**

- поддержание обратной связи с предприятиями оборонно-промышленного комплекса.	Образец письма-благодарности		Список учёта писем
3. Рекламно-информационная деятельность - анализ рекламно-информационного рынка; - работа с внутривузовскими информационными источниками; - проведение PR – акций - выпуск газет, стендов, плакатов, буклетов, проспектов	Закон «О рекламе» Закон «О СМИ» Устав университета Должностные инструкции сотрудников рекламно-информационного отдела Распоряжения ректората	Сотрудники рекламно-информационного отдела, обучающиеся, предприятия-партнёры, СМИ, внешняя типография, материально-технические ресурсы	Медиа-план  Архив опубликованных и выпущенных в эфир материалов  Контрольные экземпляры изданий газет ("За инженерные кадры", "Сфера") Образцы рекламных изданий
4. Анализ информации и принятие решения об открытии нового направления (специальности) подготовки	Положение о лицензировании образовательной деятельности ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" ФЗ «Об образовании»	Кафедры Деканаты Центр дополнительного профессионального образования Ректорат	Заявление от кафедр, деканатов Решение проректора по учебной работе об открытии новой специальности (направления)
5. Осуществление обратной связи с потребителями (работодателями, выпускниками, обучающимися)	Руководство по качеству	Кафедры Деканаты Отдел целевой подготовки и содействия трудоустройству	Анкеты Отзывы СМИ Internet-сайты



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

КП «Работа с потребителями»

**БГТУ.СМК-КП-ОЗ**

### 5. Показатели процесса

Показатели процесса	Нормативное значение показателя (min-max)	Используемые записи
<b>Показатели мониторинга процесса</b>		
1. Количество абитуриентов, посетивших День открытых дверей (в месяц)	$\geq 200$	Списки участников дней открытых дверей
2. Количество школ, заключивших договоры с БГТУ (в год)	$\geq 25$	Договоры
4. Подано заявлений в процентах от общего числа слушателей курсов «Довузовской подготовки»	$\geq 50 \%$	Отчёт-справка
5. Численность участников летней школы, чел.	$\geq 40$	Книга регистрации, списки групп
6. Численность участников олимпиад, проводимых БГТУ, чел.	$\geq 3$ тыс.	Журнал регистрации Ведомости проведения олимпиадных работ
7. Количество положительных отзывов и оценок от предприятий, обеспечивающих практикой студентов	стабильность или увеличение показателя в сравнении с прошлым годом (при одинаковом уровне подготовки абитуриентов)	Отзывы руководителей практик Экзаменационные ведомости практик
8. Принятие решения об открытии нового направления (специальности)	Есть необходимость – нет необходимости	Решения первого проректора – проректора по учебной работе
<b>Показатели достижения процесса</b>		
1. Количество студентов в рамках ГОЗ (чел в год)	$\geq 250$	Отчет по ГОЗ
2. Количество предприятий, сотрудничающих с БГТУ в рамках ГОЗ (в год)	$\geq 40$	Список предприятий ГОЗ, отчет по ГОЗ
3. Процент заявок на подготовку от количества выпускников	$\geq 70\%$	Сведения об образовательном учреждении, поставляемые в Минобрнауки



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

КП «Работа с потребителями»

**БГТУ.СМК-КП-03**

3. Конкурс по всем специальностям	$\geq 1,2$	Отчёт приёмной комиссии
4. Удовлетворённость потребителей	стабильность или увеличение показателя в сравнении с прошлым годом (при одинаковом уровне подготовки абитуриентов)	Отчёт по анализу системы менеджмента качества