



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Отчет об анализе СМК ОД со стороны руководства за 2020 – 2021 уч. год

Стр. 1 из 19



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Университета ИТМО

В. Н. Васильев

2021 г.

Отчет об анализе СМК ОД

со стороны руководства
за 2020-2021 учебный год

РАЗРАБОТАЛ

Директор ЦКОУП

К.О. Тишкина

«26» августа 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Результаты предыдущих анализов со стороны руководства	3
2 Изменения, которые могут повлиять на СМК	4
3 Оценка удовлетворенности потребителя	5
4 Достижение целей по качеству	9
5 Функционирование процессов	10
6 Статус корректирующих действий	10
7 Результаты аудитов	11
8 Результаты действий, принятых в отношении рисков и возможностей	12
9 Взаимодействие с поставщиками и ресурсы организации	13
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	14

1 Результаты предыдущих анализов со стороны руководства

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
1	Результаты анализа со стороны руководства за 2019-2020 уч. год Сертификат СМК исползуется для повышения конкурентоспособности университета при размещении предложений. В результате анализа со стороны руководства на 2020-2021 уч. год было запланировано реализовать следующие мероприятия: - Провести обучение (повышение квалификации) сотрудников Университета в области СМК. Отв. Центр качества организации учебного процесса Выполнить в срок до 30.06.2021 г. - Продолжить реализацию плана по разработке и внедрению ПСП и ДИ. Отв. Административно-	Запланированные мероприятия были реализованы в полном объеме и в срок.	В связи с продолжающейся сложной эпидемиологической обстановкой, и продолжающимся изменением структуры и функционирования университета, необходимы дополнительные мероприятия для обеспечения соответствия требованиям ISO 9001:2015. Два сотрудника ЦКОУП имеют дополнительное профессиональное образование в области управления качеством (программа конкурсного отбора КНВШ среди сотрудников образовательных организаций высшего образования и научных организаций). Выявлена необходимость в 2021/2022 учебном году провести обучение по программе дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) нового сотрудника ЦКОУП. Кроме того, в 2020/21 учебном году были разработаны и подготовлены учебные модули, а в частности модуль "Система менеджмента качества в Университете ИТМО", в рамках онлайн-курса	- Продолжать обеспечивать информированность сотрудников университета о процессах СМК Отв. Центр качества организации учебного процесса Выполнить в срок до 31.07.2022 г. - Развивать систему показателей качества на уровне дисциплины и образовательной программы Отв. Центр качества организации учебного процесса Выполнить в срок до 31.07.2022 г. - Совершенствовать систему оценки качества



правовой департамент Выполнить в срок до 30.06.2021 г. 3. Актуализировать нормативную документацию процессов СМК. Отв. Центр качества организации учебного процесса Выполнить в срок до 30.06.2021 г. 4. Обеспечить полную информированность сотрудников университета о процессах СМК Отв. Центр качества организации учебного процесса Выполнить в срок до 30.06.2021 г. 5. Продолжать развитие системы оценки ППС и дисциплин Университета. Отв. Центр качества организации учебного процесса; Офис поддержки сотрудников. Выполнить в срок до 30.06.2021 г.		“Образовательная деятельность и цифровые технологии в современном университете” доступные для всех сотрудников университета посредством ИСУ. Обучение по курсу прошел 141 сотрудник. В апреле 2020/21 учебного года был проведен круглый стол с деканами факультетов, в контексте которого обсуждались рейтинги и набор показателей качества образовательных программ магистратуры Университета ИТМО. Вместе с тем, в 2020/21 учебном году был проведен онлайн-интенсив «Технологии персонализированного обучения» для преподавателей, руководителей образовательных программ и руководителей подразделений, направленный на повышение качества преподавания, обеспечение высокой мотивации и вовлеченности обучающихся в процесс обучения и развития в условиях цифровой трансформации.	преподавания – “Систему 360” Отв. Департамент образовательной деятельности Выполнить в срок до 31.07.2022 г. 4) Продолжить проводить регулярный мониторинг ОП и работу по обеспечению репрезентативных показателей качества ОП. Отв. Центр качества организации учебного процесса Срок выполнения: на регулярной основе 5) Провести обучение (повышение квалификации/дополнительное профессиональное образование) сотрудника ЦКОУП в области управления качеством. Отв. Центр качества
--	--	---	--

			организации учебного процесса. Выполнить в срок до 31.08.2022 г.
--	--	--	---

2 Изменения, которые могут повлиять на СМК

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
1	Внутренние изменения			
1.1	Организация и проведение конкурса на получение премии ITMO.EduLeaders	Проведен конкурс, предназначенный для преподавателей Университета ITMO, успешно реализовавших оригинальные образовательные проекты в 10 номинациях по 2 основным трекам	Конкурс нацелен на повышение статуса и престижа научно-педагогических работников, включенных в образовательную деятельность Университета ITMO, а также на поиск и поддержку оригинальных образовательных проектов, новых инструментов и форматов взаимодействия со студентами	Продолжить проведение мероприятий, нацеленных на повышение статуса и престижа научно-педагогических работников Отв. Департамент образовательной деятельности; Офис поддержки сотрудников Срок: в течение 2021/2020 учебного года.

1.2	Создание системы 360 для оценки качества реализации дисциплин	Запуск Системы 360, позволяющей комплексно оценивать качество реализации дисциплин в течение учебного года и оперативно корректировать отклонения	Система 360 позволяет собирать данные для развития, помощи, поддержки преподавателей в процессе реализации дисциплин. Вместе с тем, механизм Системы 360 используется для выявления лучших практик преподавания и выступления коммуникации со студентами, для анализа данных о дисциплинах и преподавании, а также для принятия административных и кадровых решений.	Совершенствование механизма сбора информации и ее анализа в части увеличения охвата опросов, частоты посещений занятий (peer review), процедуры самооценки преподавателей для принятия административных и кадровых решений Отв. Центр качества организации учебного процесса; Офис поддержки сотрудников. Срок: в течение 2021/2020 учебного года.
1.3	Внедрение системы реструктуризации академических задолженностей обучающихся	Запуск системы, позволяющей повысить качество подготовки обучающихся и перераспределить нагрузку ППС, направленную на работу с неуспевающими студентами на успевающих студентов	Система реструктуризации задолженностей обучающихся позволяет повысить качество подготовки обучающихся и перераспределить нагрузку ППС, направленную на работу с неуспевающими студентами на успевающих студентов. Реструктуризация задолженности предполагает повторное изучение дисциплины или практики, по которой образовался долг в текущем семестре, но не дает права улучшить ранее полученную оценку	Совершенствование и мониторинг реализации системы реструктуризации задолженностей Отв. Департамент образовательной деятельности. Срок: в течение 2021/2020 учебного года

1.4	Переход на модульную систему обучения	Внедрение учебного формата, при котором каждая дисциплина изучается в течение отдельного временного периода — модуля; аттестация по дисциплине проходит сразу по окончании модуля, а за один временной период изучается только одна дисциплина.	Модульное обучение нацелено на более интенсивное и концентрированное усваивание информации по каждой отдельной дисциплине. Кроме того, подразумевается возможность выборности модуля на нескольких уровнях: общеуниверситетском, факультета/института/кластера, а также образовательной программы.	Повышение гибкости и адаптивности модульного формата с учетом специфики образовательных программ и индивидуальных запросов обучающихся. Предусмотреть возможность реализации дисциплин в течение нескольких модулей. Обеспечить возможность более гибкого выбора общеуниверситетских модулей. Отв. Департамент образовательной деятельности; Деканы факультетов и руководители образовательных программ. Срок: в течение 2021/2020 учебного года.
2	Внешние изменения			
2.1	Реализация образовательного процесса в смешанном формате	Учебный процесс в смешанном формате проводился в течение всего 2020/2021 учебного года	Реализация смешанного формата обучения осуществлялась в полном объеме и без потери качества. Адаптации профессорско-преподавательского состава к смешанному формату в целом способствовали мероприятиям ITMO.EXPERT, в частности	Продолжить мониторинг внешних изменений Отв. Руководители всех процессов СМК. Срок: в течение 2021/2020 учебного года.

		онлайн-интенсив «Смешанное обучение: цифровые компетенции преподавателя», а также регулярные мероприятия Офиса поддержки сотрудников в части повышения квалификации.	
--	--	--	--

3 Оценка удовлетворенности потребителя

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
1	В 2020/21 году было запланировано проведение следующих опросов: - Опрос о начале семестра Целевая аудитория: обучающиеся по направлениям бакалавриата, специалитета и магистратуры Университета ИТМО. - Промежуточный опрос о результатах об освоении дисциплин (осень 2020). Целевая аудитория: обучающиеся по всем уровням подготовки Университета ИТМО. - Опрос об академических и	Все опросы проведены в запланированном объеме и в запланированные сроки	Анализ Опросы о ходе и итогах реализации дисциплин позволяют обнаружить слабые места и точки роста в организации образовательной деятельности вуза. В частности, оценить уровень мотивации обучающихся в изучении дисциплин; уровень удовлетворенности организацией курса, качеством лекционных, практических, лабораторных занятий, уровнем коммуникации с преподавателем или ментором. Промежуточные опросы по дисциплинам и внедренным в организацию учебного процесса изменениям (например, переход к модульному формату или смешанной форме обучения) позволяют оперативно выявлять несоответствия в процедуре реализации	- Запуск и совершенствование информационно-аналитического сервиса ITMO.Survey. - Продолжение мониторинга процесса реализации образовательных программ при помощи опроса по дисциплинам. - Оперативное решение всех возникающих у участников образовательного процесса вопросов,

профессиональных планах выпускников 2020 г. Целевая аудитория: выпускники Университета ИТМО 2020 года. 4. Мониторинг трудоустройства выпускников 2020 г. Целевая аудитория: выпускники Университета ИТМО 2020 года. 5. Мониторинг удовлетворенности выпускников Университета ИТМО 2020 г. качеством обучения. Целевая аудитория: выпускники Университета ИТМО 2020 года. 6. Опрос о системе реструктуризации долга. Целевая аудитория: обучающиеся по всем уровням подготовки и профессорско-преподавательский состав Университета ИТМО. 7. Опрос преподавателей по балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения БАРС (весна 2021). Целевая аудитория:	образовательных программ и своевременно вносить необходимые корректировки. Опросы выпускников университета направлены на выявление ключевых характеристик переходного периода выпускника от обучения к первому трудоустройству, а также оценки полезности обучения в Университете ИТМО для профессионального становления на ранних этапах карьеры и потребности взаимодействия с Университетом по вопросам трудоустройства. Предпринятые действия: • Проанализированы результаты опросов по итогам освоения дисциплин и взаимодействия с преподавателями обучающихся всех направлений подготовки университета. По результатам опросов сделаны выводы об успешности проведения дисциплин (78% опрошенных студентов удовлетворены дисциплинами), выявлены сильные и слабые стороны преподавателей. Подготовлены рекомендации для улучшения качества реализации в части процесса разработки образовательных программ, а также процесса реализации	которые поступают посредством проведенных опросов. 4) Провести онлайн-интервью для преподавателей «Смешанное обучение: цифровые компетенции преподавателя». 5) Запустить новый этап «Системы 360» для выявления лучших практик преподавания и взаимодействия со студентами, а также мотивации и поощрения преподавателей университета. 6) Совершенствовать модульный формат обучения.
--	---	---

профессорско-преподавательский состав Университета ИТМО. 8. Опросы по оценке деятельности менторов за каждый семестр. Целевая аудитория: обучающиеся по всем уровням подготовки и профессорско-преподавательский состав Университета ИТМО. 9. Опрос о модульном формате обучения (январь 2021). Целевая аудитория: магистранты 1 курса всех факультетов, институтов, кластера, школы и магистранты 2 курса ФСУиР, ХБК, ИМРИП, а также преподаватели, задействованные в реализации дисциплин в модульном формате Университета ИТМО. 10. Опрос о новом формате проведения Ученого совета ("перевёрнутый формат") Целевая аудитория: участники сообщества ITMO.FAMILY 11. Опрос бакалавров ИТМО о мотивации и		образовательных программ. - Проанализированы опросы по оценке деятельности менторов. Выявлены сильные и слабые стороны взаимодействия преподавателей и менторов, а также проблемы и сложности реализации проекта ITMO.Mentors. Подготовлены рекомендации для улучшения качества реализации проекта. - Опрос по модульному формату обучения Определены преимущества и сложности реализации образовательного процесса в модульном формате, приемлемая для обучающихся длительность модуля, а также оптимальные режим ежедневной нагрузки, формата методической поддержки и промежуточной аттестации. Положительное отношение к модульному формату реализации дисциплин высказали 58% обучающихся. Кроме того, 56% преподавателей отметили сохранение качества реализации дисциплин с применением модульного формата. Подготовлены рекомендации для улучшения качества реализации	
---	--	---	--

профессиональном самоопределении Целевая аудитория: обучающиеся бакалавриата Университета ИТМО. 12. Итоговый опрос по дисциплинам за каждый семестр. Целевая аудитория: обучающиеся по всем уровням подготовки Университета ИТМО.		образовательного процесса в модульном формате. С полными аналитическими отчетами и рекомендациями по результатам состоявшихся опросов, а также с карточками опросов можно ознакомиться на информационно-аналитическом ресурсе Университета ИТМО — ITMO.Survey (http://survey.itmo.ru/).	
---	--	--	--

4 Достижение целей по качеству

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
	На 2020-2021 уч. год было запланировано реализовать 3 основные цели по качеству.	Все цели достигнуты в установленном объеме в установленные даты	Отклонений в реализации целей нет.	1) На основании достигнутых целей и информации из отчета со стороны руководства запланировать цели на 2021 - 2022 уч. год. Срок выполнения: 01.09.2021 Отв. Руководители процессов СМК 2) Декомпонировать цели до уровня подразделений через разработку мероприятий для

				Достижения целей (с указанием числовых характеристик, ответственных и дат реализации) Срок выполнения: 01.11.2021 Отв. Руководители процессов СМК 3) Проводить мониторинг достижения целей не реже одного раза в учебный год согласно перечню мероприятий и контрольных показателей их реализации (срок, количество, периодичность и т.д.). Срок выполнения: ежегодно Отв. Руководители подразделений
--	--	--	--	---

5 Функционирование процессов

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
	В 11 процессах СМК выделено 56 показателей качества процесса (подробнее в альбоме процессов). По всем показателям проведен мониторинг достижения и результативности.	Все показатели достигают планового значения		Разработать план на 2021-2022 учебный год и мероприятия для достижения номинальных значений. Срок выполнения: 30.09.2021 Отв. Руководители процессов

6 Статус корректирующих действий

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
1	Статус корректирующих действий по внутренним аудитам На 2020-2021 уч. год несоответствий по результатам внутренних аудитов обнаружено не было.	-	-	Продолжить работу по совершенствованию процесса проведения внутренних аудитов. Наладить своевременный сбор информации от подразделений, участвующих в аудите

			Срок выполнения: 30.06.2022 Отв. Директор ЦКОУП
2	Статус корректирующих действий по внешним аудитам		
На 2019-2020 уч. год было запланировано реализовать 6 корректирующих действий по результатам внешнего аудита.	Все корректирующие действия были реализованы в установленные даты. Оценка результативности будет проведена при внешнем аудите 2021 года	Все корректирующие действия реализованы	Продолжать регулярно проводить мониторинг процессов СМК и предпринимать действия для улучшения функционирования процессов СМК. Срок выполнения: ежемесячно Отв. Руководители процессов СМК
3	Статус корректирующих действий по внутренним несоответствиям, выявленным в процессе деятельности		
Несоответствий в процессе деятельности не выявлено.	-	-	Продолжать мониторинг по внутренним несоответствиям.

7 Результаты аудитов

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
1	Внутренние аудиты			
	За 2019-2020 уч. год проведено 8 внутренних аудитов. Выявлено 0 несоответствий.	Рекомендации к улучшению реализуются в соответствии с установленными	Исходя из данных анализа сделан вывод о том, что количество несоответствий в 2020 – 2021 уч. году остается низким.	Проанализировать график аудитов на 2022 – 2024 уч. года в соответствии с процедурой по внутренним аудитам и при

	датоми		необходимости корректировки графика Срок выполнения: 02.05.2022 Отв. Директор ЦКОУП
2 Внешние аудиты			
За 2020-2021 уч. год проведен 1 внешний аудит на соответствие требованиям ISO 9001 – 2015 В ходе аудита не было выявлено несоответствий, было зарегистрировано 6 уведомлений.	По всем уведомлениям и возможностям для улучшения выявлены причины, разработаны и внедрены корректирующие действия в установленные даты.	Исходя из данных анализа сделан вывод о том, что количество несоответствий в 2020 – 2021 уч.год незначительно увеличилось.	1) Сделать запрос на подтверждающий аудит органу по сертификации в соответствии с установленной формой Срок выполнения: 01.08.2021 Отв. Директор ЦКОУП 2) Подтвердить соответствие СМК требованиям ISO 9001:2015 Срок выполнения: 02.10.2021 Отв. Первый проректор

8 Результаты действий, принятых в отношении рисков и возможностей

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
1	Реестры рисков/возможностей по процессам	Все запланированные мероприятия в Реестрах рисков/возможностей	Разработан электронный опросник для наиболее полной идентификации рисков и возможностей. Реестры рисков и возможностей актуализированы.	Производить мониторинг рисков и возможностей и реагировать на возникновение рисков в соответствии с ДП - СМК - 02

Изменения в образовательной деятельности в связи с эпидемиологической обстановкой	ей выполнены в назначенные даты. Работы по капитальному ремонту и обследованию технического состояния строительных конструкций, помещения введены в эксплуатацию и возобновлен учебный процесс.	Проведены действия для принятия мер по возникшим рискам. Переход на смешанное обучение.	– 001 и предпринимать действия для максимизации появления возможностей. Срок выполнения: регулярно Отв. Руководители процессов СМК
---	--	---	--

9 Взаимодействие с поставщиками и ресурсы организации

№	Входные данные	Статус	Анализ / Принятые действия	Выводы и рекомендации по улучшению
1	Достаточность ресурсов для реализации основных процессов СМК ОД Университета ИТМО. Основные ресурсы организации согласно Положению об СМК ОД:	Достаточность ресурсов организации за отчетный период отражена в решении Ученого совета	Исходя из анализа решения Ученого совета Университета ИТМО от 02 марта 2021 года сделан вывод о том, что в 2020 году вуз выполнил все основные показатели финансово-экономического развития, сформулированные в решении Ученого совета университета от 25.02.2020 года (далее - План).	1) Уделить первостепенное внимание повышению квалификации сотрудников университета; Отв.: Офис поддержки сотрудников; Административно-правовой департамент.



- квалифицированный персонал, имеющих соответствующие навыки и опыт; - инфраструктура, включая производственную среду и обеспечение дистанционной формой организации труда; - финансовые и материально-технические ресурсы. Обеспечивающие процессы СМК ОД Университета ИТМО, включающие управление основными ресурсами: - управление персоналом; - управление инфраструктурой (включая среду для функционирования процессов); - управление закупками	ИТМО от 02 марта 2021 года "Итоги финансово-экономической деятельности университета в 2020 году и задачи на 2021 год".	Кроме того, вопросы планирования финансово-экономической и хозяйственной деятельности, представления необходимой отчетности, участия вуза в деятельности малых инновационных предприятий и других юридических лиц в регулярном режиме рассматривалась на заседаниях Наблюдательного совета Университета ИТМО и получили его положительное заключение или рекомендацию. Университет на регулярной основе работает над повышением уровня квалификации и мотивации сотрудников: реализуются онлайн-курсы и модули, доступные для прохождения всем сотрудником; разработана и применяется "Система 360" для оценки качества преподавания в рамках конкурса премии EduStars за достижения в образовательной деятельности, а также отдельный конкурс оригинальных образовательных проектов ITMO.EduLeads. Вместе с тем, в университете реализуется негласная программа развития ППС ITMO.Expert. Организация Офиса поддержки сотрудников способствовала созданию комфортной среды для эффективной работы и профессионального развития научно-педагогических работников.	2) Сохранение высокого уровня поддержки инфраструктуры университета, включая производственную среду и дистанционную форму организации труда. Отв.: Руководители процесса "Управление инфраструктурой"; проректор по экономике и финансам Иванов А.В.. 3) Сохранение высокого уровня финансовых вложений в поддержание и развитие материальной инфраструктуры, в том числе обновление приборной и лабораторной базы, улучшение условий проживания в общежитиях; Отв.: проректор по экономике и финансам Иванов А.В., директор по эксплуатации и развитию объектов недвижимости Егоров А.В.. 4) Усиление контроля за сохранностью имущества
--	---	---	--

	В части инфраструктуры и обеспечения производственной среды процессов университета планово обеспечил необходимый ремонт и эксплуатацию учебно-лабораторных зданий, в том числе в полном объеме была произведена оплата за текущее потребление коммунальных услуг и услуг связи, а также охраны. В части взаимодействия с поставщиками продолжена деятельность по совершенствованию системы управления закупками товаров, работ и услуг для нужд вуза. Всего было организовано 7431 закупка, а общая экономия от организованных процедур составила 150,0 млн руб. (в 2019 г. - 106,9 млн руб.). Внедрена первая очередь системы подачи заявок на осуществление закупок в электронном виде. По результатам рейтинга качества финансового менеджмента образовательных учреждений высшего образования (подведомственных Минобрнауки России) Университет ИТМО попал в группу "организаций с высоким уровнем качества финансового менеджмента - организаций, имеющих наивысшее значение индекса качества".	университета, совершенствование процедур учета и списания движимого имущества. Отв.: заместитель ректора по безопасности Кузьмич П.А., проректор по экономике и финансам Иванов А.В.. 5) Совершенствование системы бизнес-процессов финансового планирования и учета результатов финансово-хозяйственной деятельности, управление имуществом, закупками комплексов, закупками товаров, работ и услуг, осуществляемых главным образом в рамках развития подсистем ИСУ вузом. Отв.: проректор по экономике и финансам Иванов А.В..

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате анализа функционирования СМК можно сделать следующие выводы:

1. В 2020/21 уч. году СМК Университета ИТМО находится в динамике и развивается. Кроме того, процессы проведения внутренних аудитов, управление рисками и возможностями были частично переведены в дистанционный формат путем разработки электронных опросных форм; документированные процедуры были соответствующим образом модернизированы. Система мониторинга удовлетворенности потребителей была расширена: помимо опросов по общеуниверситетским модулям, проводятся опросы по всем дисциплинам университета. Расширение системы мониторинга позволяет делать более достоверные выводы о сильных и слабых сторонах преподавателей и реализуемых дисциплин. В результате определенной работы было принято решение о разработке механизма мониторинга качества преподавания “Система 360”.
 2. Процессы СМК осуществляются стабильно, руководители процессов регулярно осуществляют их контроль и мониторинг. Несоответствия, выявленные в ходе внутренних и внешних аудитов, своевременно анализируются и устраняются.
 3. Качество услуг сохраняется стабильно высоким.
 4. Все показатели (KPI) устойчивы, что свидетельствует о стабильности системы в целом.
 5. Запланированные финансовые показатели были достигнуты, обеспеченность ресурсами остается на высоком уровне.
 6. Руководителям процессов принять к исполнению рекомендации по улучшению настоящего отчета.
- Таким образом, несмотря на сложную экономическую и эпидемиологическую ситуацию, повлиявшую на формат реализации всех процессов СМК, Университет ИТМО продолжает функционировать и предоставлять услуги стабильно высокого качества.