



Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Белорусский государственный
университет информатики и радиоэлектроники»
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

ДП 1.5-2017



УТВЕРЖДАЮ
Ректор БГУИР

[Signature] М.П. Батура

18.09.2017

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура

МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

ДП 1.5-2017

Версия 03

Минск



Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Живицкая Е.Н., проректор по учебной работе, представитель руководства по качеству;

Кривенков А.В., зам.декана ФИНО;

Алябьева И.И., начальник ОМК;

Кунцевич В.В., инженер ОМК

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ
приказом ректора от 14.12.2017 № 304

3 ВВЕДЕНА взамен ДП 1.5-2014 (версия 02)

© БГУИР

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

Издана на русском языке



СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Назначение и область применения..... | 4 |
| 2 | Нормативные ссылки..... | 4 |
| 3 | Термины, обозначения, сокращения..... | 4 |
| 4 | Общие положения..... | 5 |
| 5 | Порядок осуществления менеджмента процессов и ресурсов..... | 6 |
| 5.1 | Планирование постоянного улучшения процессов СМК..... | 6 |
| 5.2 | Идентификация процессов..... | 6 |
| 5.3 | Проектирование процессов..... | 10 |
| 5.4 | Внедрение и обеспечение функционирования процессов..... | 10 |
| 5.5 | Управление ресурсами..... | 11 |
| 5.6 | Мониторинг, измерение и оценка процессов..... | 16 |
| 5.7 | Систематический анализ результативности процессов..... | 17 |
| 5.8 | Корректирующие и предупреждающие действия..... | 17 |
| 6 | Ответственность и полномочия..... | 17 |
| 7 | Записи..... | 18 |
| | Приложение А Графическое описание процедуры менеджмента процессов и ресурсов..... | 19 |



1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая документированная процедура описывает последовательность действий и ответственность при проведении менеджмента процессов и ресурсов, возникшие на любом этапе деятельности университета, а также порядок планирования, проектирования и осуществления менеджмента процессов и ресурсов.

1.2. Требования настоящей документированной процедуры применяются ко всем процессам и ресурсам Учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники», которые необходимы для подготовки специалистов, удовлетворяющих запросы потребителей.

1.3. Требования настоящей документированной процедуры распространяются на все структурные подразделения Учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники».

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. СТБ ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. СТБ ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

3. СТБ ИСО 9004 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

4. ДП 4.1 Мониторинг, измерение и оценка процессов.

5. ДП 4.2. Мониторинг и оценка обучающихся.

6. ДП 4.3. Внутренние аудиты.

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящем документе используются термины и определения по СТБ ИСО 9000 и словарю СТО 1.0.

3.2 Обозначения

АХР – административно-хозяйственная работа;

НИЛ – научно-исследовательская лаборатория;

НИЧ – научно-исследовательская часть;

ОАиД – отдел аспирантуры и докторантуры;

ОК – отдел кадров;



ОДО – отдел документационного обеспечения;
ОМС – отдел международного сотрудничества;
ООТ – отдел охраны труда;
ОСНиМ – отдел студенческой науки и магистратуры;
УМУ – учебно-методическое управление;
УО – учебный отдел;
ЦИИР – центр информатизации и инновационных технологий;
ЭиС – экономика и строительство;
ЭТУ – эксплуатационно-техническое управление.

3.3 Сокращения

каф. – кафедра;
нач. – начальник;
отв. – ответственный;
отд. – отдел.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Менеджмент процессов и ресурсов в Учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» осуществляется с целью:

- оценки необходимости изменений в процессах;
- выявления возможности и ограничения имеющихся внутренних ресурсов
- оценки результативности процессов и выработка соответствующих действий для улучшения.

4.2 Основными задачами менеджмента процессов и ресурсов для достижения запланированных задач в области качества и повышения удовлетворенности заинтересованных сторон путем выполнения их требований являются:

- планирование постоянного улучшения процессов СМК;
- идентификация процессов и ресурсов;
- проектирование процессов;
- внедрение процессов;
- обеспечение функционирования процессов;
- управление ресурсами;
- контроль, мониторинг и измерение процессов;
- обмен информацией по результативности СМК;
- анализ процессов и ресурсов;



- постоянное улучшение СМК.

5 ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

5.1 Планирование постоянного улучшения процессов СМК

Планирование постоянного улучшения процессов СМК производится на основании мероприятий по улучшению СМК, с назначением ответственных за улучшение процессов.

5.1.1 Планы по улучшению процессов СМК разрабатываются на основе Политики в области качества, результатов анализа СМК со стороны руководства, анализа данных по достижению результатов в ранее запланированных мероприятиях по улучшению процессов, ранее разработанных программ и планов с учетом внесенных в них изменений.

5.1.2 Матрица распределения полномочий и ответственности по всем процессам и видам деятельности университета приведена в таблице 1.

5.2 Идентификация процессов

Идентификация процессов производится в ходе:

- разработки и внедрения СМК в подразделениях университета;
- анализа СМК со стороны руководства;
- мониторинга и измерений;
- проведения внутренних аудитов;
- выявления несоответствующей продукции;
- разработки корректирующих и предупреждающих действий;
- внедрения новой продукции или новой технологии;
- определения удовлетворенности потребителя.

5.2.1 Идентификация процессов проводится для определения необходимости в их разработке или корректировке для:

- повышения удовлетворенности потребителя;
- улучшения результативности СМК;
- документирования процесса.

5.2.2 Документирование процессов осуществляется в соответствии с требованиями СМК вуза.



Таблица 1 – Матрица распределения полномочий и ответственности

| № | Наименование процесса или вида деятельности | Руководитель | Отв. исполнитель | Исполнители |
|----------|---|---------------------------------------|---|---|
| 1 | <i>РУКОВОДЯЩИЕ ПРОЦЕССЫ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</i> | | | |
| 1.1 | Маркетинг | Ректор | Первый проректор, Проректоры | Деканы , руководители СП |
| 1.2 | Стратегическое планирование | Ректор | Первый проректор, Проректоры | Владельцы процессов, Руководители СП |
| 1.3 | Проектирование учебно-программной документации | Проректор по УР | НМС УМО, Деканы, Нач. УМУ, Нач. ОСНиМ | Зав. Кафедрой, Нач. ОМОУП |
| 1.4 | Планирование образовательных процессов | Проректор по УР, Проректор по УиВР | Нач. УМУ, Деканы, Нач. ОСНиМ | Зав. Кафедрой, Нач. УО |
| 1.5 | Менеджмент процессов и ресурсов | Ректор | Проректор по УР, Владельцы процессов | Руководители СП |
| 1.6 | Анализ СМК со стороны руководства | Ректор | Проректоры, Владельцы процессов | Руководители СП, ОМК |
| 1.7 | Информирование общественности | Проректор по УиВР | Пресс-центр | Деканы, руководители СП |
| 2 | <i>ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</i> | | | |
| 2.1 | Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования по очной форме обучения | Проректор по УР | Деканы | Зав. кафедрой |
| 2.2 | Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования по заочной и дистанционной форме обучения | Проректор по УР | Деканы | Зав. кафедрой |
| 2.3 | Подготовка специалистов для Вооруженных сил, других войск и воинских формирований | Первый проректор | Деканы | Зав. кафедрой |
| 2.4 | Подготовка магистров на второй ступени высшего образования | Проректор по УиВР | Нач. ОСНиМ | Зав. кафедрой |
| 2.5 | Подготовка научных работников высшей квалификации | Проректор по НР | Нач. ОАиД | Зав. кафедрой |



Продолжение таблицы 1

| № | Наименование процесса или вида деятельности | Руководитель | Отв. исполнитель | Исполнители |
|------|--|-------------------------------------|--|------------------------------------|
| 2.6 | Идеологическая и воспитательная работа | Проректор по УиВР | Декан, нач. УВРМ | Зав. кафедрой |
| 2.7 | Доуниверситетская подготовка | Проректор по УР | Декан ФДПиПО | Зав. кафедрами ФДПиПО |
| 2.8 | Повышение квалификации и переподготовка кадров | Директор ИИТ | Декан ФПКип | Зав. кафедрой МПСС |
| 2.9 | Научная и инновационная деятельность | Проректор по НР | Нач. НИЧ, деканы | Зав. кафедрой, НИЛ |
| 3 | ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ | | | |
| 3.1 | Прием в университет | Ректор | Секретарь ПК | Члены ПК |
| 3.2 | Распределение выпускников | Проректор по УР | Деканы, Нач. ОК | Зав. кафедрой |
| 3.3 | Взаимодействие с поставщиками | Проректор по УР | Декан ФДПиПО, Нач. НИЧ | Зав. кафедрой |
| 3.4 | Взаимодействие с потребителями | Проректор по УР, Проректор по НР | Рук. практики, декан, Нач. НИЧ | Зав. кафедрой |
| 3.5 | Охрана труда | Первый проректор | Нач. ООТ, Нач. НИЧ | Рук. подразделений |
| 3.6 | Кадровое обеспечение | Первый проректор | Начальник ОК, Проректор УР | Рук. подразделений |
| 3.7 | Международная деятельность | Первый проректор | Нач. ОМС, Нач. НИЧ | Зав. кафедрой |
| 3.8 | Управление движением контингента обучающихся | Первый проректор | Проректоры по УР | Деканы |
| 3.9 | Управление инфраструктурой | Проректор по АХР | Нач. ЭТУ | АХ службы |
| 3.10 | Социальная поддержка студентов и сотрудников | Проректор по УиВР | Деканы, нач. УВРМ | Зав. кафедрой, дир. студгородка |
| 3.11 | Учебно-методическое обеспечение | Проректор по УР | Нач. УМУ, Нач. ОСНиМ, Нач. ОМОУП, Нач. РИО | Зав. кафедрой |
| 3.13 | Информатизация университета | Проректор по УР | Дир. ЦИИР | Рук. отделов ЦИИР |
| 3.14 | Библиотечное информационное обеспечение | Проректор по УР | Зав. библиотекой | Библиотекари |
| 3.15 | Финансовое обеспечение | Ректор | Проректор | Нач. ПФО, Гл.бух. |
| 3.16 | Материально-техническое обеспечение | Ректор | Проректор Руководители СП | Нач. ОМТО |
| 3.17 | Развитие инфраструктуры | Ректор | Проректор | Нач. ОКС |
| 3.18 | Обеспечение сохранности имущества | Проректор | Проректор | Нач. ОВС |



Документированная процедура
МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

ДП 1.5-2017

| | | | | |
|-------------|---|------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 3.19 | Управление документацией | Нач. ОМК | Руководители СП | Сотрудники |
| 3.20 | Управление записями | Нач. ОМК | Руководители СП | Сотрудники |
| 4 | МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЕ, ОЦЕНКА | | | |
| 4.1 | Мониторинг, измерение, оценка процессов | Проректор по УР | Владельцы процессов | Руководители СП |
| 4.2 | Мониторинг и оценка обучающихся | Проректор по УР | Деканы | Зав. кафедрой |
| 4.3 | Внутренние аудиты | Проректор по УР | Руководители СП | Аудиторы |
| 4.4 | Управление средствами для мониторинга и измерений | Проректор по УР | Деканы, НИЧ | Зав. кафедрой, Рук. НИЛ |
| 4.5 | Оценка удовлетворенности потребителей | Проректор по УР | Деканы, УО, НИЧ | Зав. кафедрой, ОМК, СППС |
| 4.6 | Корректирующие и предупреждающие действия | Проректор по УР | Владельцы процессов | Руководители СП |
| 4.7 | Управление несоответствиями | Проректор по УР | Владельцы процессов | Руководители СП |

Примечание. Деятельность по измерению, анализу и улучшению является также составной частью всех процессов.



5.3 Проектирование процессов

5.3.1 Проектирование процессов включает:

- распределение ответственности по стадиям и этапам процесса;
- определение целей процесса;
- определение критериев для измерения процессов;
- разработку входных и выходных данных процесса;
- изучение проектируемых процессов (деятельности в рамках процесса);
- анализ и определение требований к процессу со стороны потребителя;
- разработку описания процесса;
- обучение персонала и оценку результатов обучения;
- определение методов мониторинга и измерений процесса;
- определение ресурсов, необходимых для функционирования процесса;
- определение методики для оценки результативности процесса;
- анализ результатов спроектированного процесса.

Описание процессов происходит в соответствии с ДП 3.19.

5.3.2 Планы проектирования процессов актуализируются по мере необходимости учета:

- изменений или уточнений требований потребителей;
- изменений законодательных или нормативных требований;
- результатов анализа СМК со стороны руководства;
- анализа данных, мониторинга и измерений;
- корректирующих и предупреждающих действий по выявленным или потенциально опасным несоответствиям;
- внутренних и внешних проверок качества.

5.4 Внедрение и обеспечение функционирования процессов

Внедрение и обеспечение функционирования процессов производится персоналом, который участвует в выполнении процесса и должен быть подготовлен и обучен в соответствии с установленными требованиями.

5.4.1 Обучение персонала проводится с учетом установленных требований к компетентности, необходимой для обеспечения функционирования процесса.

5.4.2 Подготовка персонала для выполнения требований нового процесса может осуществляться:

- сторонними организациями;



– в процессе повышения квалификации.

5.4.3 Результаты обучения должны быть оценены (экзамены, зачеты, собеседования, деловые игры) и задокументированы в соответствии с требованиями вуза. Положительная оценка является допуском к осуществлению деятельности в рамках нового процесса.

5.4.4 Новый процесс для осуществления его функционирования необходимо обеспечить ресурсами в соответствии с установленными требованиям.

5.4.5 Ответственность за определение потребности в ресурсах для проектируемого процесса несет владелец процесса.

5.4.6 Ответственность за выделение ресурсов для проектируемого процесса несет ректор БГУИР.

5.5 Управление ресурсами

Управление ресурсами предполагает:

- кадровое обеспечение;
- учебно-методическое обеспечение;
- библиотечно-информационное обеспечение;
- материально-техническое обеспечение;
- финансовое обеспечение;
- управление инфраструктурой и рабочей средой.

5.5.1 Кадровое обеспечение предполагает наличие профессиональных кадров, обеспечивающих квалифицированную подготовку обучающихся.

5.5.2 Компетентность профессорско-преподавательского состава, инженерно-технического и вспомогательного персонала вуза в значительной степени определяют качество подготовки специалистов. В связи с этим при управлении кадрами в вузе необходимо:

- определять необходимую и фактическую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество подготовки специалистов;
- обеспечивать переподготовку или предпринимать другие действия с целью удовлетворения требований к компетентности персонала;
- оценивать результативность принятых мер;
- обеспечивать осведомленность персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества;



– поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте своих сотрудников.

5.5.3 Профессорско-преподавательский состав должен обладать:

– высокой профессиональной компетентностью, предусматривающей высокие знания и широкую эрудицию в научно-предметной области, нестандартное творческое мышление, владение инновационной тактикой и стратегией, методами решения творческих инженерных задач;

– педагогической компетентностью, включающей знание основ педагогики и психологии, медико-биологических аспектов интеллектуальной деятельности, владение современными формами, методами, средствами и технологиями обучения;

– социально-экономической компетентностью, предусматривающей знание глобальных процессов развития и функционирования современного общества, а также основ социологии, экономики, менеджмента и права;

– коммуникативной компетентностью, включающей развитую литературную и письменную речь, владение иностранными языками, современными информационными технологиями;

– высоким уровнем профессиональной и общей культуры, включающей сформированное научное мировоззрение, устойчивую систему духовных, культурных, нравственных и других ценностей в их национальном и общечеловеческом понимании.

5.5.4 С целью формирования у начинающих преподавателей необходимой компетенции, а также собственной эффективной методики чтения лекций и проведения практических и лабораторных занятий на кафедрах практикуется посещение начинающими преподавателями учебных занятий опытных преподавателей, взаимопосещение занятий.

5.5.5 Одним из аспектов обеспечения качества работы в процессе обучения является уровень профессионализма учебно-вспомогательного персонала. В целях наиболее качественного и грамотного обращения с оборудованием, а также для сокращения времени на методическое обслуживание студентов и преподавательского состава в вузе параллельно с модернизацией или заменой лабораторного оборудования осуществляется переподготовка учебно-вспомогательного персонала.

5.5.6 Уровень знаний и подготовки преподавателей и вспомогательного персонала постоянно совершенствуется соответствующими методами переподготовки и повышения квалификации. При этом постоянное повышение квалификации является прямой обязанностью каждого преподавателя и сотрудника вуза.



5.5.7 Осуществляется постоянный контроль программ подготовки, повышения квалификации и аттестации персонала, в том числе по вопросам менеджмента качества и профессиональной подготовки.

5.5.8 Информация о деятельности персонала может быть получена и при проведении внутренних аудитов, которые включают:

- оценку соответствия кадрового потенциала вуза целям и стратегии развития учебного заведения;
- диагностику причин возникновения проблем по вине персонала;
- выработку конкретных рекомендаций для руководства и службы управления персоналом.

5.5.9 Учебно-методическое обеспечение – это своевременная и компетентная разработка:

- учебных планов;
- типовых и базовых учебных программ;
- учебных (рабочих) программ по дисциплинам;
- плана-графика продолжительности учебного семестра, сессий и каникул;
- плана-графика учебных, производственных и преддипломных практик;
- требований к знаниям и компетенциям выпускников;
- другой документации согласно специальностям и специализациям обучающихся.

5.5.10 Библиотечно-информационное обеспечение предполагает постоянное развитие базы знаний вуза, для чего проводятся следующие действия:

- определение потребностей в различных видах информации, как внешней, так и внутренней;
- определение и обеспечение доступа к внутренним и внешним источникам информации для всех заинтересованных сторон;
- своевременное обновление материально-технической базы библиотеки, проведение закупок современной научной и учебной литературы;
- использование электронных учебников, электронных конспектов лекций;
- использование ресурсов сети Интернет для информирования общественности о достижениях вуза;
- своевременная оценка адекватности и актуальности поступающей информации;
- преобразование информации в знания, используемые в вузе;



- обеспечение соответствующей безопасности и конфиденциальности информации;
- оценка выгод, получаемых за счет использования информации, с целью улучшения управления информацией и знаниями.

5.5.11 Качество образовательного процесса, качество и уровень знаний и компетенций выпускников вуза, а также качество управления вузом и его структурными подразделениями в достаточной степени определяются уровнем использования информационных и коммуникационных технологий. Использование новых информационных технологий в учебном процессе должно включать в себя:

- создание фонда обучающих и контрольно-тестовых программ по различным дисциплинам;
- создание электронных учебников;
- развитие технологий дистанционного обучения и контроля.

5.5.12 Качество научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ базируется на использовании новейшей информации и технологий.

5.5.13 Материально-техническое обеспечение обеспечивает ресурсы для осуществления образовательной деятельности и достижения соответствия требованиям к учебному процессу. Оно включает:

- планирование и приобретение оборудования и материалов, необходимых для обеспечения образовательной, научной и хозяйственной деятельности вуза;
- обеспечение экономии ресурсов, бережного использования материалов и лабораторного оборудования;
- своевременную закупку оборудования, обеспечивающего дальнейшую компьютеризацию учебного и научно-исследовательского процессов, изучение новых производственных технологий, а также обеспечение запасными частями для ремонта и модернизации оборудования.

5.5.14 Финансовое обеспечение включает следующие виды деятельности:

- финансовое планирование бюджета вуза и его подразделений;
- управление финансовыми потоками;
- обеспечение наличия необходимых финансовых средств и контроль за их использованием;
- бухгалтерский учет и отчетность;
- поиск новых источников финансирования и др.



5.5.15 Управление финансовыми ресурсами должно предусматривать разработку прогрессивных финансовых методов и схем распределения ресурсов для положительной мотивации структурных подразделений и персонала вуза и поощрения улучшения их деятельности.

5.5.16 Финансовая отчетность по деятельности, связанной с функционированием СМК и повышением ее результативности должна использоваться при анализе со стороны руководства.

5.5.17 Управление инфраструктурой и рабочей средой направлено на решение задач по:

- поддержанию инфраструктуры в состоянии, обеспечивающем ее нормальное функционирование и надлежащее качество образовательного процесса;
- предотвращению случаев неожиданного (аварийного) выхода инфраструктуры из строя;
- снижению расходов на ремонт инфраструктуры;
- совершенствованию инфраструктуры в результате той или иной ее модернизации в ходе планового ремонта.

5.5.18 Инфраструктура вуза включает в себя: здания и связанные с ним инженерные системы, рабочее пространство и связанные с ним средства труда; оборудование для процессов (как технические, так и программные средства); службы обеспечения (транспорт, связь), информационно - коммуникационные технологии.

5.5.19 Рабочая среда представляет собой комбинацию человеческого и физического факторов, поэтому при планировании и создании в вузе необходимых условий работы и обучения следует:

- учитывать методы творческой работы и возможности для более полного вовлечения потенциала всех сотрудников в процессы образовательной и научно-исследовательской деятельности;
- выполнять методические указания, регламентирующие определенные процессы и работы, в том числе правила техники безопасности и методики по применению средств защиты;
- обеспечивать эргономические условия работы, требуемые температуру, влажность, освещение, наличие вентиляции и рациональное размещение рабочих мест;
- соблюдать санитарные условия, чистоту, приемлемый температурный режим, уровень шума, вибраций и загрязнения, и т.д.



– осуществлять разработку и внедрение методов технического обслуживания и ремонта для обеспечения уверенности в том, что инфраструктура продолжает отвечать потребностям вуза; эти методы должны учитывать вид и частоту технического обслуживания и ремонта, а также верификацию функционирования каждого элемента инфраструктуры в зависимости от его важности и сферы использования;

– проводить оценку инфраструктуры исходя из потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;

– рассматривать вопросы охраны окружающей среды и безопасности труда, связанных с инфраструктурой.

5.5.20 При управлении инфраструктурой следует учитывать вопросы, касающиеся: планирования и организации ремонта, межремонтного технического обслуживания, проверки состояния инфраструктуры; реконструкции и модернизации, внедрения нового лабораторного оборудования и компьютерного программного обеспечения и т.д.

5.6 Мониторинг, измерение и оценка процессов

Мониторинг, измерение и оценка процессов проводятся по установленным для них критериям и приведены в ДП 4.1 Мониторинг, измерение и оценка процессов.

5.6.1 Оценка процессов проводится для подтверждения их соответствия установленным требованиям.

5.6.2 Мониторинг процессов включает непосредственное наблюдение за исполнением процесса и ведение записей; периодическую оценку показателей результативности процесса по установленным критериям.

5.6.3 Измерения и оценка процессов кроме того включают действия по:

– измерению и оценке удовлетворенности потребителей;
– изучению лучших практик, внедрение новых инструментов менеджмента.

5.6.4 По данным, полученным по результатам контроля, мониторинга и измерений процесса, ведутся записи, которые в дальнейшем используются для анализа результативности процессов и СМК.



5.7 Систематический анализ результативности процессов

Систематический анализ результативности процессов на основании их динамики проводится со стороны руководства университета в порядке, определенном в ДП 1.6 «Анализ СМК руководством».

5.8 Корректирующие и предупреждающие действия

Постоянное улучшение процессов достигается на основании анализа внутренних проверок результативности процессов, выявления несоответствий, проведения корректирующих и предупреждающих действий в порядке, установленном в ДП 4.6 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Графическое описание процедуры менеджмента процессов и ресурсов с учетом возможных несоответствий и проведения корректирующих и предупреждающих действий представлено в приложении А.

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Матрица распределения полномочий и ответственности представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Матрица распределения полномочий и ответственности

| Ход процесса | Ответственный за принятие решения | Исполнитель |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Планирование постоянного улучшения процессов СМК: - разработка Политики качества; - программы мероприятий по улучшению процессов; - планы внутренних аудитов; - план проектирования процессов | Ректор, Представитель руководства по качеству БГУИР, владельцы процессов, внутренние аудиторы | Руководители структурных подразделений |
| Идентификация процессов и ресурсов | Представитель руководства по качеству БГУИР, внутренние аудиторы | Руководители структурных подразделений |
| Проектирование процессов | Ректор, Представитель руководства по качеству БГУИР | Деканаты, руководители структурных подразделений |
| Внедрение процессов | Ректор, Представитель руководства по качеству БГУИР | Деканаты, руководители структурных подразделений, преподаватели |

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | Документированная процедура МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ | ДП 1.5-2017 |
|---|---|--------------------|

Продолжение таблицы 2

| 1 | 2 | 3 |
|---|---|--|
| Управление ресурсами, в т.ч.: - кадровое обеспечение; - учебно-методическое обеспечение; - библиотечное информационное обеспечение; - материально-техническое обеспечение; - финансовое обеспечение; - управление инфраструктурой и рабочей средой. | Ректор, проректоры, нач. ОМОУП | Нач. отдела кадров, нач. учебного отдела, зав. библиотекой, нач. ИВЦ, зав. отдела МТС, гл. бухгалтер |
| Контроль, мониторинг и измерение процессов | Представитель руководства по качеству БГУИР, владельцы процессов, внутренние аудиторы | Руководители структурных подразделений, зав. кафедрами, преподаватели |
| Анализ процессов и ресурсов | Ректор, Представитель руководства по качеству БГУИР, владельцы процессов, внутренние аудиторы | Руководители структурных подразделений |
| Корректирующие и предупреждающие действия | Представитель руководства по качеству БГУИР, владельцы процессов, | Руководители структурных подразделений, уполномоченные по качеству, преподаватели |

7 ЗАПИСИ

7.1 Ответственными за оформление и хранение записей являются владельцы процессов, представитель руководства по качеству, руководители подразделений, участвующие в процессах.

7.2 Формы записей, которые оформляются по результатам выполнения процессов и которые содержат информацию о их выполнении, устанавливаются в соответствующих стандартах университета и документированных процедурах.

7.3 Записи оформляются и хранятся в соответствии с документированной процедурой ДП 3.20 «Управление записями».



Приложение А

Графическое описание процедуры менеджмента процессов и ресурсов

ДП 1.5 «Менеджмент процессов и ресурсов»

