



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

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

ДП 1.5-2018



М.П. Батура

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура

МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

ДП 1.5-2018

Версия 04

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;

Лысеня А.А., специалист ОМК.

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ
приказом ректора от 7.02.2018 №32

3 ВВЕДЕНА взамен ДП 1.5-2017 (версия 03)

© БГУИР

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



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
	Лист согласования.....	20



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. СТУ 2.10 Научно-инновационная деятельность
5. СТУ 3.16 Материально-техническое обеспечение
6. ДП 4.1 Мониторинг, измерение и оценка процессов.
7. ДП 4.2. Мониторинг и оценка обучающихся.
8. 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.



Документированная процедура
МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

ДП 1.5-2018

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 образовательного процесса при реализации образовательных программ высшего образования	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 в очной (в том числе вечерней) форме получения высшего образования	Проректор по УР	Деканы	Зав. кафедрой
2.2	Подготовка специалистов на первой ступени в заочной (в том числе дистанционной) форме получения высшего образования	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
2.6	Идеологическая и воспитательная работа	Проректор по УиВР	Декан, нач. УВРМ	Зав. кафедрой



Продолжение таблицы 1

№	Наименование процесса или вида деятельности	Руководитель	Отв. исполнитель	Исполнители
2.7	Подготовка специалистов со средним специальным образованием	Анкуда С.Н.	Зам. директора по учебной работе	Руководители СП
2.8	Доуниверситетская подготовка	Проректор по УР	Декан ФДПиПО	Зав. кафедрами ФДПиПО
2.9	Повышение квалификации и переподготовка кадров	Директор ИИТ	Декан ФПКип	Зав. кафедрой МПСС
2.10	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	Научно-методическое обеспечение	Проректор по УР	Нач. УМУ, Нач. ОСНиМ, Нач. ОМОУП, Нач. РИО	Зав. кафедрой
3.12	Учебно-методическое обеспечение ССО	Анкуда С.Н.	Зам. директора по учебно-методич. работе	Руководители СП
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



Документированная процедура
МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

ДП 1.5-2018

Окончание таблицы 1

3.18	Обеспечение сохранности имущества	Проректор	Проректор	Нач. ОВС
3.19	Управление документацией	Нач. ОМК	Руководители СП	Сотрудники
3.20	Управление записями	Нач. ОМК	Руководители СП	Сотрудники
4	<i>МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЕ, ОЦЕНКА</i>			
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 требованиями.

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 Научно- и 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.

5.5.21 При планировании достижения целей в области качества владельцы процессов определяют необходимые ресурсы в соответствии с ДП 4.1 Мониторинг, измерение и оценка процессов.

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



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 по направлениям, владельцы процессов	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

--