

	Министерство образования Республики Беларусь
	Учреждение образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»
	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</b>
	<i>Документированная процедура</i> <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ</b>
	<b>ДП 3.4-2018</b>



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор БГУИР

В.А. Богуш  
25.11. 2018 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

*Документированная процедура*  
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

**ДП 3.4-2018**  
**Версия 04**

Минск



## Предисловие

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

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Карабан О.В., руководитель практики учебного отдела.

Алябьева И.И., руководитель отдела менеджмента качества;

ВНЕСЕНА

Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП 3.4-2012 (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.....	4
5	Описание процедуры.....	7
5.1	Описание работы и ответственность по процедуре «Взаимодействие с преподавателем».....	7
5.2	Описание работы и ответственность по процедуре «Учебная и производственная практики».....	7
5.3	Описание работы и ответственность по процедуре «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий» ...	7
5.4	Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем».....	8
5.5	Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Взаимодействие с преподавателем».....	8
5.6	Схема процедуры «Учебная и производственная практики».....	8
5.7	Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Учебная и производственная практики».....	9
5.8	Схема процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно- производственных лабораторий».....	10
5.9	Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий».....	11
5.10	Контроль за качеством подготовки выпускников и их достижений.	12
6	Записи.....	12
	Приложение А Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем».....	15
	Приложение Б Схема процедуры «Учебная и производственная практика».	16
	Приложение В Схема процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий».....	17
	Лист согласования.....	19



## 1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура является основным документом, регламентирующим процесс управления взаимодействием с потребителями. Настоящая процедура применяется во всех структурных подразделениях БГУИР.

Настоящая документированная процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001.

Требования настоящей процедуры распространяются на все подразделения БГУИР.

## 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 Системы менеджмента качества. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
4. Положение о практике студентов, курсантов, слушателей №860 от 03.06.2010г. (в ред. постановления Совмина №1049 от 04.08.2011).

## 3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

### 3.1 Термины

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

### 3.2 Сокращения

НИОКР – научно-исследовательская и опытно-конструкторская работа

НИР – научно-исследовательская работа

НИЧ – научно-исследовательская часть (отдел)

ОТиТБ – охрана труда и техника безопасности

ППС – преподаватели, профессорско-преподавательский состав

СМК – система менеджмента качества

СУ – Совет университета

СФ – Совет факультета

ФК – филиал кафедры

## 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ



Целью процедуры управления взаимодействием с потребителями является обеспечение стабильного уровня результативности и эффективности рабочих процессов университета, непрерывное совершенствование научно-исследовательской и образовательной деятельности в соответствии со стратегическими приоритетами БГУИР, повышение социальной и культурной значимости (создание положительного имиджа) университета, удовлетворенности потребителей путем изучения их требований и ожиданий.

Владельцем процедуры является проректор по учебной работе.

Управление взаимодействием с потребителями относится к ключевым процедурам университета.

Основной задачей университета является подготовка специалистов на первой и второй ступени высшего образования, подготовка кадров высшей квалификации. Поэтому основными контактными аудиториями являются обучаемые, преподаватели, предприятия и другие учреждения образования.

Взаимодействие с потребителями происходит в рамках основных процессов и процедур:

ДП 1.1 Маркетинг;

СТУ 2.2 Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования по очной форме обучения;

СТУ 2.3 Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования по заочной и дистанционной форме обучения;

СТУ 2.5 Подготовка магистров на второй ступени высшего образования;

СТУ 2.6 Подготовка научных работников высшей квалификации;

СТУ 2.7 Подготовка специалистов со средним специальным образованием;

СТУ 2.8 Доуниверситетская подготовка;

СТУ 2.9 Повышение квалификации и переподготовка кадров;

СТУ 2.10 Научная и инновационная деятельность;

ДП 3.1 Прием в университет;

ДП 3.2 Распределение выпускников;

ДП 4.5 Оценка удовлетворенности потребителей;

ДП 2.7 Идеологическая и воспитательная работа;

СТУ 3.6 Кадровое обеспечение;

СТУ 3.11 Учебно-методическое обеспечение;

ДП 3.7 Международная деятельность;

ДП 3.5 Охрана труда

ДП 3.10 Социальная поддержка студентов и сотрудников.

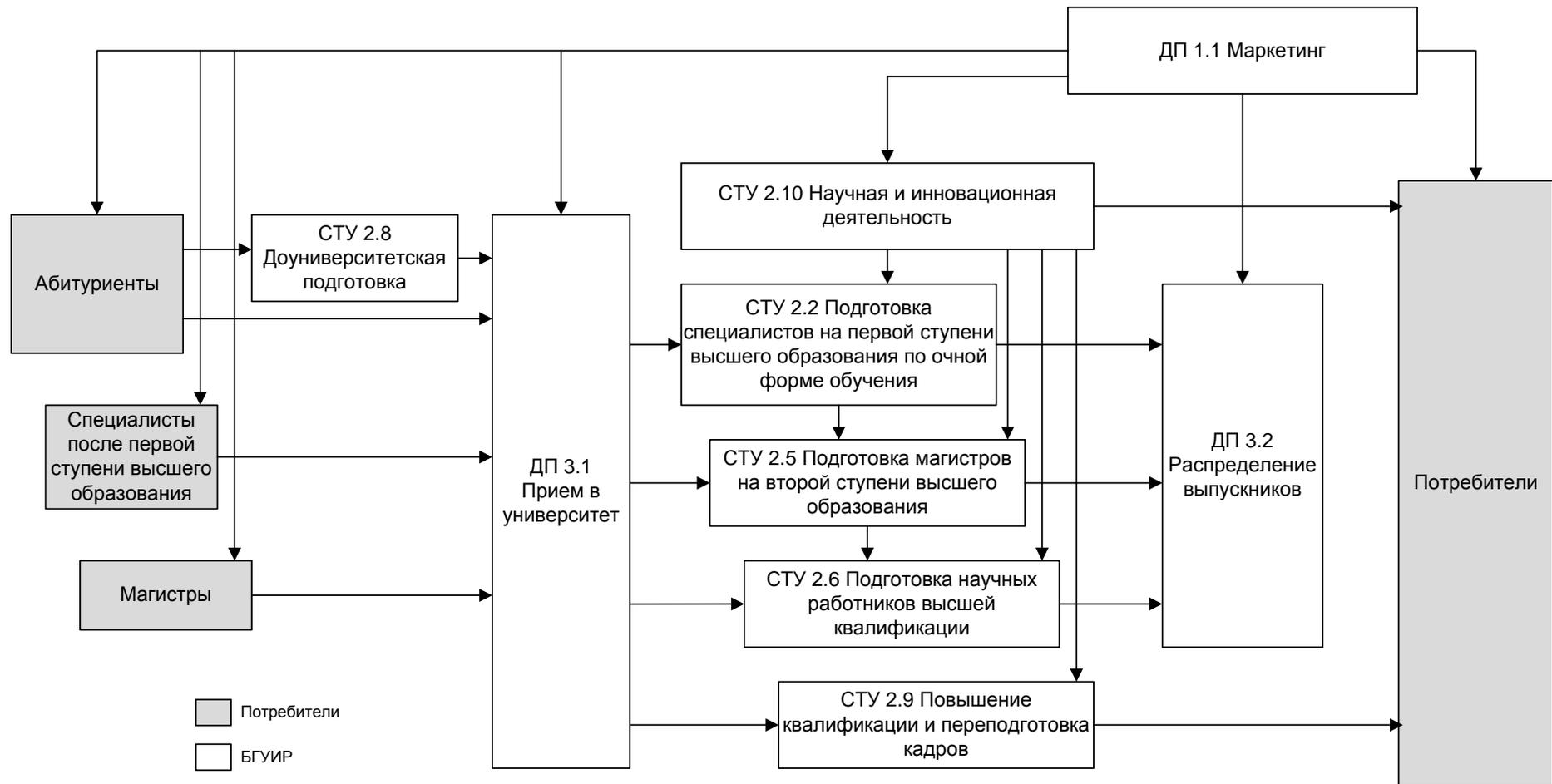


Рисунок 1 – Схема взаимодействия основных потребителей с БГУИР



## **5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ**

### **5.1 Описание работы и ответственность по процедуре «Взаимодействие с преподавателем» (в рамках СТУ 2.2, 2.5, 2.6, 2.8, 2.9, 2.10, 3.11)**

Входами процедуры являются:

- план развития кафедры;
- решения Совета Факультета;
- решения Совета Университета;
- приказы Ректора.

Выходами процедуры являются:

- показатели работы ППС за отчетный период;
- отчет кафедры о проделанной работе.

Последовательность операций в рамках процедуры приведена в приложении А.

### **5.2 Описание работы и ответственность по процедуре «Учебная и производственная практики»**

Входами процедуры являются:

- положение о практике студентов, курсантов, слушателей;
- учебный план специальности;
- дневник по практике;
- положения университета о производственных практиках;
- перечень базовых предприятий по профилю подготовки специалистов в университете;
- перечень филиалов кафедр
- приказы Ректора.

Выходами процедуры являются:

- отчет студента о прохождении практики;
- отчет кафедры о результатах прохождения практики;
- дневник по практике;
- анализ, обобщение результатов и качества проведения практики

Последовательность операций в рамках процедуры приведена в приложении Б.

### **5.3 Описание работы и ответственность по процедуре «Создание филиалов кафедр»**

Входами процедуры являются:

- положения Государственной программы инновационного развития РБ;
- план развития кафедры;



- решения Совета Факультета;
  - решения Совета Университета.
- Выходами процедуры являются:
- договора о создании ФК;
  - отчет о проделанной работе области научно-производственной деятельности в рамках договора о создании ФК.

Последовательность операций в рамках процедуры приведена в приложении В.

#### 5.4 Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем»

Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем» приведена в приложении А.

#### 5.5 Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Взаимодействие с преподавателем»

Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Взаимодействие с преподавателем» приведена в таблице 1.

Таблица 1

Область ответственности Операции процедуры	Ректор	Учебный отдел	НИЧ	УВРМ	Бухгалтерия	Деканат	Заведующий кафедрой	Кафедра	Преподаватель
Подготовка и доведения до ППС плана работы университета на учебный год	Р	О	О	И	И	И	И	И	И
Составление преподавателем индивидуального плана на учебный год		Р				Р	И	И	О
Проверка состава индивидуального плана преподавателя		Р		Р		И	О	И	И
Работа преподавателя	Р	Р	Р	Р	И	И	И	И	О
Отчет преподавателя на заседании кафедры о выполнении индивидуального плана		Р				Р	И	И	О
Меры дисциплинарной, административной и материальной ответственности	Р	О		О	О	О,И	И		И
Обсуждение итогов	Р	О	О	О		И	И		И

Обозначения: Р - руководитель, О – ответственный, И – исполнитель

#### 5.6 Схема процедуры «Учебная и производственная практики»

Схема процедуры «Учебная и производственная практики» приведена в



приложении Б.

### 5.7 Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Учебная и производственная практики»

Таблица 2

Область ответственности Операции процедуры	Ректор	Проректора по учебной работе	Учебный отдел	Бухгалтерия	Руководитель практики университета	Деканат	Кафедра	Отдел методического обеспечения уч. процесса	Отдел охраны труда	Отдел подготовки кадров предприятия, руководитель практики от предприятия	Студент-практикант
Подготовка и обновление учебного плана обучения по специальности	Р	О	И		И	И	И	О,И			
Подготовка, обновление и утверждение Положения о производственных практиках	Р	О	И	И	О,И	И	И		И		
Подготовка, обновление и утверждение перечня предприятий для прохождения практики студентами по специальности					О,И,	И	О, И				
Заключение договоров в 2-х экземплярах с предприятиями		Р			О,И	И	О,И			О,И	
Подготовка и утверждение приказа о проведении практики	Р	О	И	И	О,И	О,И	О,И				
Проведение организационного собрания, ознакомление с приказом, инструктаж по ОТиТБ, требования «Правил внутреннего распорядка»						О	О,И		И		И
Оформление студента на практику приказом предприятия, инструктаж по ОТиТБ										Р,О,И	
Ведение дневника по практике с записью выполненной работы и собранного материала, соблюдение правил охраны труда, подготовка письменного отчета по практике							Р,О			О,И	И
Текущий контроль и внутривузовское инспектирование хода учебной и производственной практики			И		И		О,И				
Защита отчетов по практике, подготовка отзывов о работе						О	Р,О, И			О,И	



Область ответственности											
	Ректор	Проректора по учебной работе	Учебный отдел	Бухгалтерия	Руководитель практики университета	Деканат	Кафедра	Отдел методического обеспечения уч. процесса	Отдел охраны труда	Отдел подготовки кадров предприятия, руководитель практики от предприятия	Студент-практикант
Операции процедуры											
студентов на предприятиях											
Рассмотрение отчетов кафедр, анализ, обсуждение результатов практики на Совете факультета		Р				О,И	О,И				
Оценка итогов проведения практики, контроль за организацией и качеством проведения практики в университете	Р	О			О,И	И	И				
Обозначения: Р - руководитель, О – ответственный, И – исполнитель											

### 5.8 Схема процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий»

Схема процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий» приведена в приложении В.



### 5.9 Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий»

Таблица 3

Область ответственности Операции процедуры	Ректорат (проректора по научной и учебной работе)	Руководство отраслевых предприятий	Учебный отдел	Руководитель ФК	Деканат	Кафедры	ИТР отраслевых предприятий
Изучение положений Государственной программы инновационного развития РБ на 2011-2014 гг. и далее	Р	Р	О	О	О	И	И
Формирование и оформление целей и задач процесса создания ФК, учебно-научно-производственных лабораторий между БГУИР и отраслевыми предприятиями, корректировка целей и задач ФК	Р	Р,О	О,И		И	И	
Оформление, заключение, подписание договора о создании ФК и учебно-научно-производственных лабораторий, внесение изменений и дополнений в договор, продление сроков действия договора	Р	Р			И	И	
Совместный приказ о создании ФК и учебно-научно-производственных лабораторий и назначении руководителя от БГУИР, определение заместителей от каждого участвующего предприятия	Р	Р	О	О	И	И	
Работа в области инновационного образования в рамках договора о создании ФК и учебно-научно-производственных лабораторий, по плану на текущий год, на предмет - целевой подготовки и переподготовки специалистов; повышении квалификации; интегрировании учебного процесса, науки и производства и др.	Р,О	Р,О		О		И	И
Работа в области научно-производственной деятельности в рамках договора о создании ФК и учебно-научно-производственных лабораторий, по плану на текущий год, на предмет – выполнение и реализация НИР и НИОКР по плану ФК; проведение научных семинаров и конференций; проведение совместных научных и маркетинговых исследований и др.	Р,О	Р,О		О		И	И
Работа в области материально-технического снабжения в рамках договора о создании ФК, по плану на текущий год, на предмет – совместное пользование материально-технической базой предприятий и университета в рамках плана ФК; помощь в укреплении материально-технической базы базовых	Р,О	Р,О		О		И	И

	Документированная процедура <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ</b>						<b>ДП 3.4-2018</b>
Область ответственности  Операции процедуры	Ректорат (проректора по научной и учебной работе)	Руководство отраслевых предприятий	Учебный отдел	Руководитель ФК	Деканат	Кафедры	ИТР отраслевых предприятий
кафедр БГУИР и др.							
Контроль и анализ работы ФК за текущий год, по итогам 5 лет работы центра, разработка мероприятий и рекомендаций по совершенствованию деятельности ФК	Р	Р	И	О	И	И	И
Обозначения: Р - руководитель, О – ответственный, И – исполнитель							

### **5.10 Контроль за качеством подготовки выпускников и их достижений**

Оценка качества выпускаемых специалистов будет производиться в рамках процедуры ДП 1.1 «Маркетинг» и в соответствии с процедурой ДП 4.5 «Оценка удовлетворенности потребителей».

### **6 ЗАПИСИ**

Договоры (с предприятиями, заказчиками кадров, обучающиеся по платной форме получения образования, потребителями НИР, НИОКР и т.д.)  
 Приказы ректора  
 Анкеты оценки степени удовлетворенности

	Документированная процедура <b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ</b>	<b>ДП 3.4-2018</b>
---	--	--------------------

Таблица 4

Наименование формы	Ответственные		Сроки
	за заполнение	за хранение	
Индивидуальный план	Преподаватель	Заведующий кафедрой	5 лет
Личное дело преподавателя	Отдел кадров	Отдел кадров	1 год
	-	Архив	75 лет

Наименование записей, заполняемых в рамках процедуры «Преддипломная, учебная и производственная практика», ответственные за заполнение и хранение указаны в таблице 5.

Таблица 5

Наименование формы	Ответственные за заполнение и хранение	Сроки хранения
Положение о производственной практике студентов БГУИР	Руководитель производственной практики в университете; заместитель декана по учебной работе факультетов; зав. кафедрой	До утверждения нового положения
Договор с организацией о проведении практики	Руководитель производственной практики в университете	1 год
Перечень базовых предприятий для прохождения практики по всем специальностям и специализациям	Руководитель производственной практики в университете	До утверждения нового перечня
Перечень филиалов кафедр	Зав. кафедрой	До окончания срока действия
Отчеты по производственной практике и дневник	Декан; заведующий кафедрой и преподаватели; ответственный за практику от кафедры	3 года
Отчет о результатах проведения производственной практики	Руководитель производственной практики в университете	3 года

Записи в рамках процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий» осуществляются в соответствии с процессом 2.10 Научная и инновационная деятельность.



Наименование записей, заполняемых в рамках процедуры, ответственные за заполнение и хранение указаны в таблице 6.

Таблица 6

<b>Наименование формы</b>	<b>Ответственные за заполнение и хранение</b>	<b>Сроки хранения</b>
Договор по созданию ФК и учебно-научно-производственных лабораторий	Заведующий кафедрой	До окончания срока действия
План работы ФК и учебно-научно-производственных лабораторий	Заведующий кафедрой	До истечения надобности

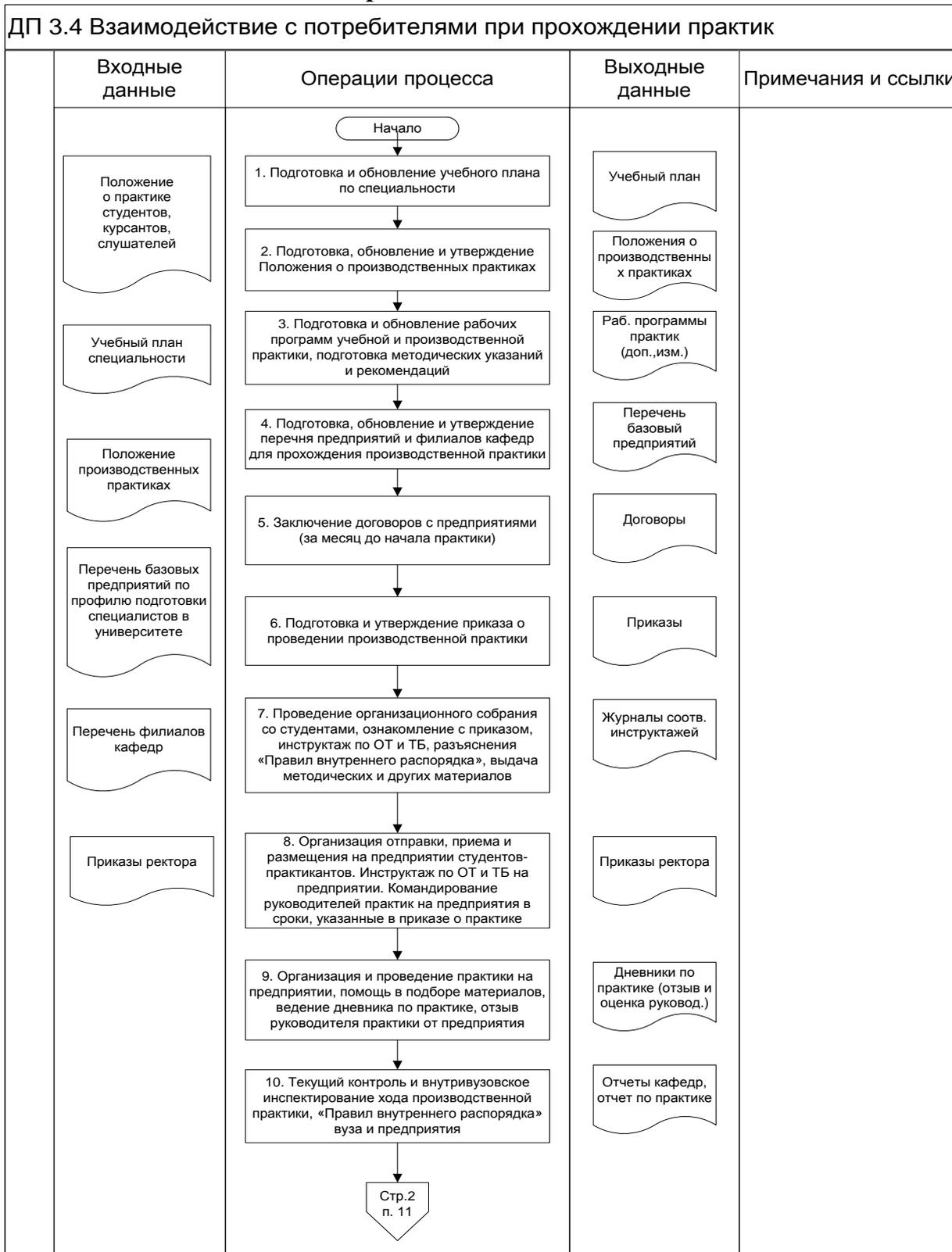


**Приложение А**  
**Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем»**

--

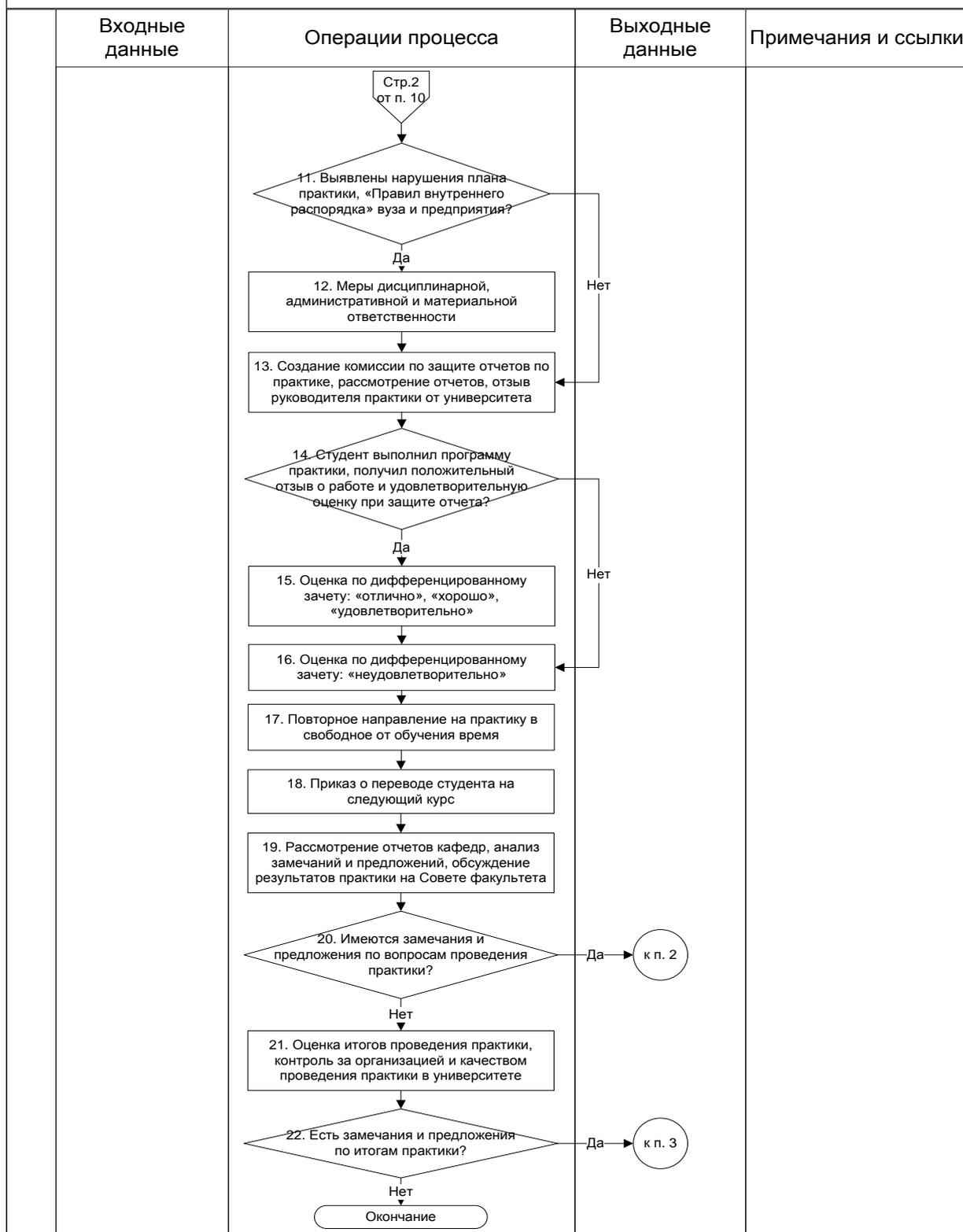


**Приложение Б**  
**Схема процедуры «Учебная и производственная практики»**





ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями



### Приложение В

## Схема процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий»

