

	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 3.4-2023</b>



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор

В.А. Богуш  
2023 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

*Документированная процедура*

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

**ДП 3.4-2023**

Версия 05

Минск



## Предисловие

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

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Карабан О.В., руководитель практики учебного отдела;

Гурневич Т.С., юрисконсульт юридического отдела;

Алябьева И.И., начальник отдела менеджмента качества.

ВНЕСЕНА

Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора  
от 31.10.2023 №489

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП 3.4-2018 (версия 04)

© 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 потребителем».....	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 потребителем».....	8
5.5	Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Взаимодействие с потребителем».....	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 потребителем».....	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, входящих в область распространения действия СМК университета.

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

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. СТБ ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. СТБ ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования.
3. СТБ ISO 9004 Системы менеджмента качества. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
4. Положение о практике студентов, курсантов, слушателей, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 03.06.2010 г. №860.

## 3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

### 3.1 Термины

В настоящем документе используются термины и определения в значениях, определенных СТБ ISO 9000 и СТО 1.0.

### 3.2 Сокращения

НИОКР – научно-исследовательская и опытно-конструкторская работа

НИР – научно-исследовательская работа

НИЧ – научно-исследовательская часть

ОТиТБ – охрана труда и техника безопасности

ППС – преподаватели, профессорско-преподавательский состав

СМК – система менеджмента качества

ФК – филиал кафедры



#### 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью документированной процедуры «Взаимодействие 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.

Управление взаимодействием с потребителями относится к ключевым процедурам университета.

Основной задачей университета является подготовка специалистов с высшим образованием, подготовка кадров высшей квалификации. Поэтому основными контактными аудиториями являются обучающиеся, 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 с общим высшим образованием в очной форме получения образования;

СТУ 2.3 Подготовка специалистов с общим высшим образованием в дистанционной форме получения образования;

СТУ 2.5 Подготовка специалистов с углубленным высшим образованием;

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 учащихся и работников.

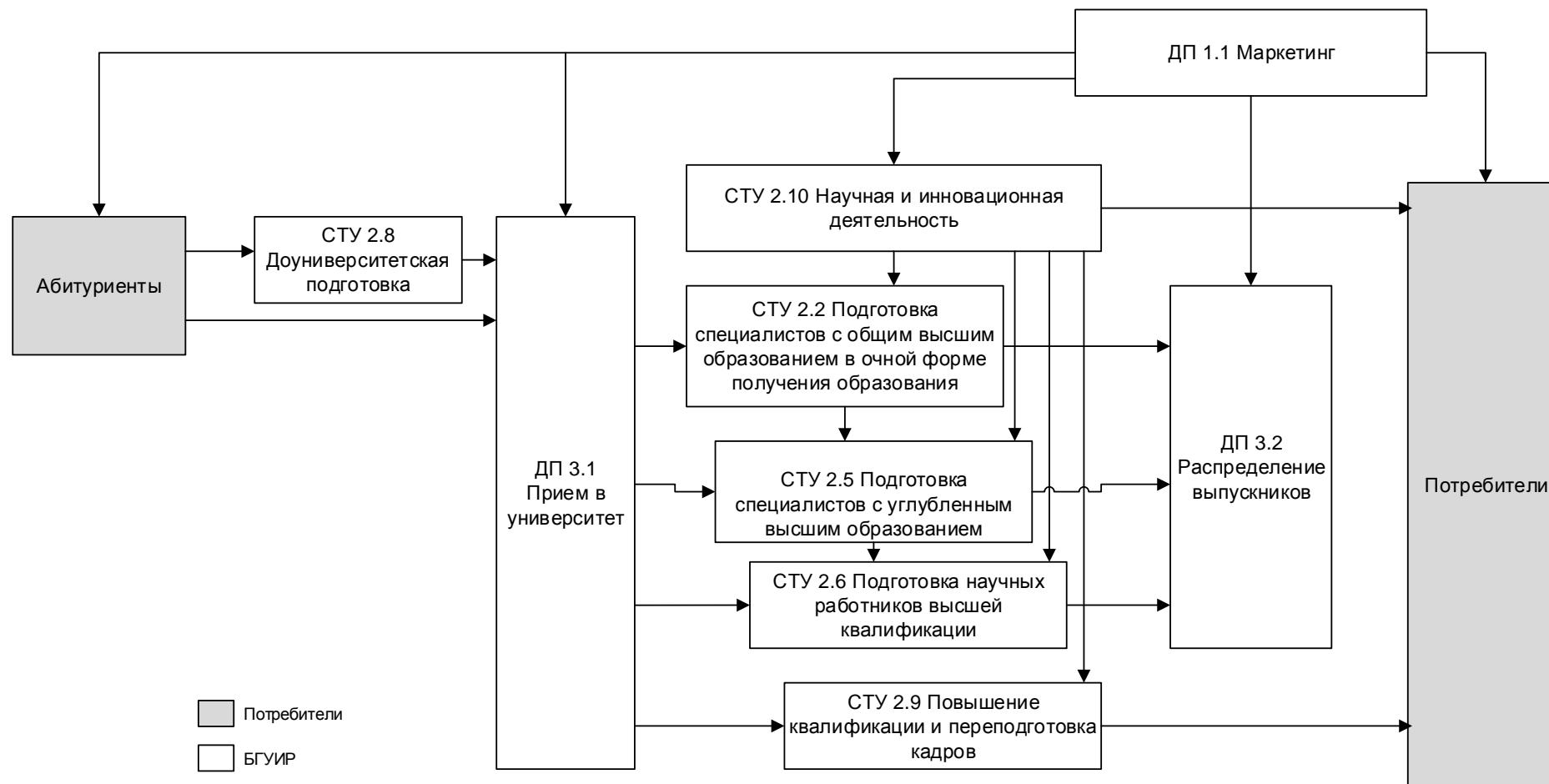


Рисунок 1 – Схема взаимодействия основных потребителей с БГУИР



## **5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ**

### **5.1 Описание работы и ответственность по процедуре «Взаимодействие с потребителем» (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, проректора по учебной работе.

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 организаций 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:

- Государственная программа инновационного развития Республики Беларусь;
- план развития кафедры;
- решения Совета факультета;



– решения Совета университета.  
Выходами процедуры являются:  
– договора о создании ФК, положение о 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 потребителем»

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

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

Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Взаимодействие с потребителем» 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 ППС индивидуального плана на учебный год		Р				Р	И	И	О
Проверка состава индивидуального плана ППС		Р		Р		И	О	И	И
Работа ППС	Р	Р	Р	Р	И	И	И	И	О
Отчет ППС 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	И
Обсуждение итогов	Р	О	О	О		И	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	Проректор по учебной работе	Учебный отдел	Бухгалтерия	Руководитель практики университета	Деканат	Кафедра	Отдел методического обеспечения уч. процесса	Отдел охраны труда	Отдел кадров предприятия, руководитель практики от предприятия	Студент-практикант
Подготовка и обновление учебного плана 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				
Подготовка, обновление и утверждение перечня предприятий для прохождения практики студентами по специальности		Р			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, Правилами внутреннего трудового распорядка						О	О,И		И		И
Оформление студента на практику приказом предприятия, инструктаж по ОТиТБ										О, И	И
Ведение дневника по практике с записью выполненной работы и собранного материала, соблюдение правил ОТиТБ, подготовка письменного отчета по практике							Р,О			О,И	И
Текущий контроль и университетское инспектирование хода учебной и производственной практики			И		И		О,И				
Защита отчетов по практике, подготовка отзывов о работе студентов на предприятиях						О	Р,О,И			О,И	И
Рассмотрение отчетов						О,И	О,И				



Область ответственности	Ректор	Проректор по учебной работе	Учебный отдел	Бухгалтерия	Руководитель практики университета	Деканат	Кафедра	Отдел методического обеспечения уч. процесса	Отдел охраны труда	Отдел кадров предприятия, руководитель практики от предприятия	Студент-практикант
	Операции процедуры										
кафедр, анализ, обсуждение результатов практики на Совете факультета		Р									
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 (проректоры 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 2021-2025 гг.	Р	Р	О	О	О	И	И
Формирование и оформление целей и задач процесса создания ФК, учебно-научно-производственных лабораторий между БГУИР и отраслевыми организациями, 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, положения о ФК, назначении руководителя от БГУИР и участвующей организации	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 обеспечения в рамках договора о создании ФК, по плану на текущий год, на предмет совместного использования материально-технической базы организации и университета в рамках плана ФК; помощь в укреплении материально-технической базы кафедр БГУИР и др.	Р,О	Р,О		О		И	И



Область ответственности  Операции процедуры	Ректорат (проректоры по научной и учебной работе)	Руководство отраслевых предприятий	Учебный отдел	Руководитель ФК	Деканат	Кафедры	ИТР отраслевых предприятий
Контроль и анализ работы ФК за текущий год, по итогам 5 лет работы ФК, 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

Формы контроля приведены в документированной процедуре ДП 4.1 «Мониторинг, измерение, оценка процессов» и в соответствии с процедурой ДП 4.5 «Оценка удовлетворенности потребителей».

### 6 ЗАПИСИ

Договоры с организациями-заказчиками кадров и др. организациями.  
Приказы ректора, проректора по учебной работе.  
Анкетные оценки степени удовлетворенности потребителей.



Наименование записей, заполняемых в рамках процедуры «Преддипломная, учебная и производственная практика», ответственные за заполнение и хранение указаны в таблице 4.

Таблица 4

Наименование формы	Ответственные за заполнение и хранение	Сроки хранения
Договор с организацией о проведении практики	Руководитель производственной практики в университете	1 год
Перечень базовых организаций для прохождения практики по всем специальностям и специализациям	Учебный отдел	До окончания срока действия
Перечень ФК	Зав. кафедрой	До окончания срока действия
Отчеты и дневники по практике	Декан; заведующий кафедрой; руководитель практики от кафедры	3 года
Отчет о результатах проведения практики	Руководитель практики в университете	3 года

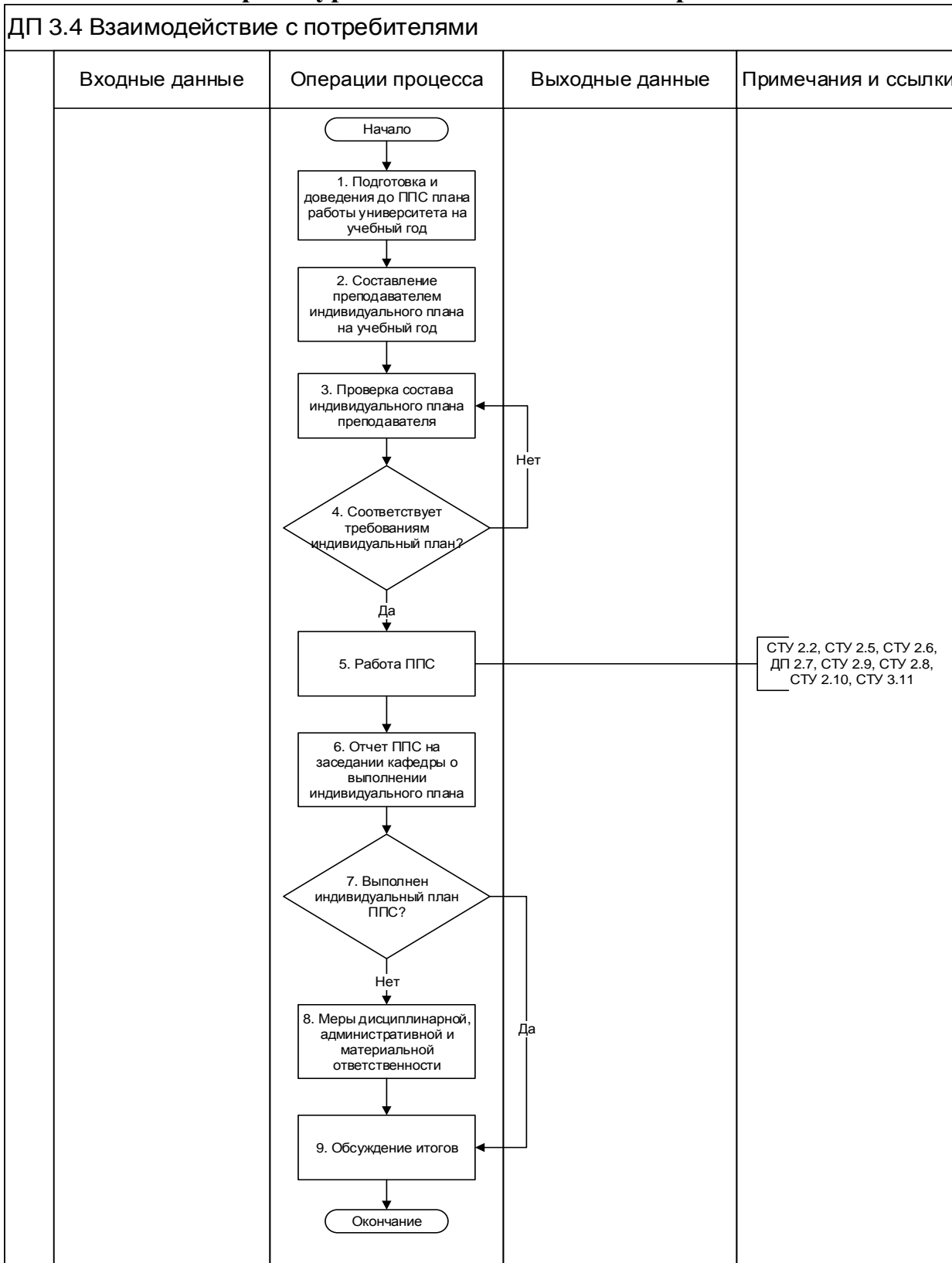
Наименование записей, заполняемых в рамках процедуры, ответственные за заполнение и хранение указаны в таблице 5.

Таблица 5

Наименование формы	Ответственные за заполнение и хранение	Сроки хранения
Договор по созданию ФК, и учебно-научно-производственных лабораторий, положение о ФК	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 потребителем»**



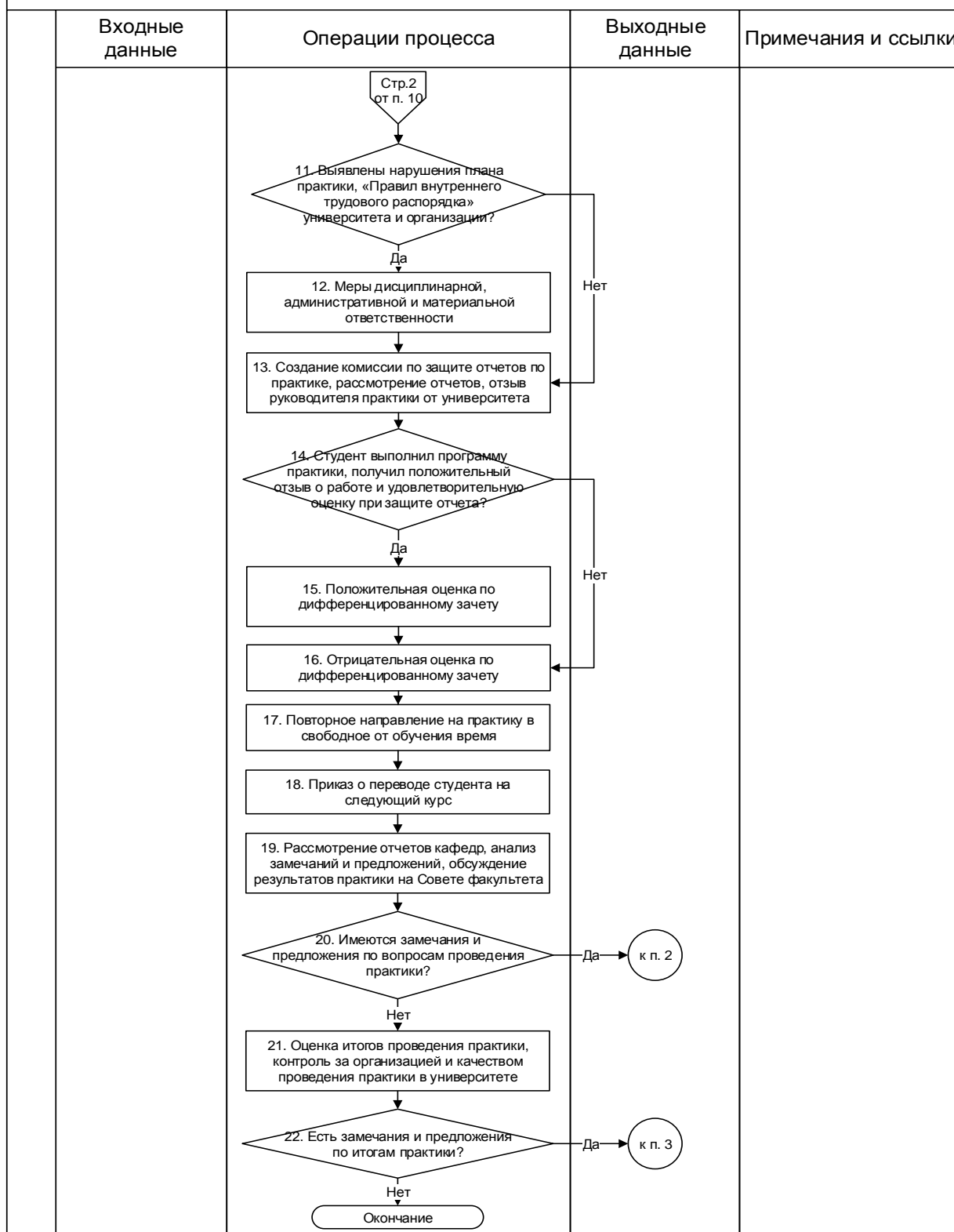


**Приложение Б**  
**Схема процедуры «Учебная и производственная практика»**

ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями			
Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечания и ссылки
	Начало		
Положение о практике студентов, курсантов, слушателей	1. Подготовка и обновление учебного плана по специальности	Учебный план	
Учебный план по специальности	2. Подготовка, обновление и утверждение Положения о производственных практиках	Положения о практиках	
Положения о практиках	3. Подготовка и обновление рабочих программ по практикам, подготовка методических указаний и рекомендаций	Раб. программы практик	
Перечень базовых организаций по профилю подготовки специалистов в университете	4. Подготовка, обновление и утверждение перечня организаций и ФК для прохождения практики	Перечень базовый предприятий	
Перечень ФК	5. Заключение договоров с организациями (за месяц до начала практики)	Договоры	
Приказы ректора	6. Подготовка и подписание приказа о проведении практики	Приказы	
	7. Проведение организационного собрания со студентами, ознакомление с приказом, инструктаж по ОТ и ТБ, Правил внутреннего трудового распорядка, выдача методических и других материалов	Журналы соотв. инструктажей	
	8. Организация отправки, приема и размещения в организации студентов-практикантов. Инструктаж по ОТ и ТБ на предприятии. Командирование руководителей практик в организацию в сроки, указанные в приказе о практике	Приказы ректора	
	9. Организация и проведение практики на предприятии, помощь в подборе материалов, ведение дневника по практике, отзыв руководителя практики от организации	Дневники по практике (отзыв и оценка руковод.)	
	10. Текущий контроль и университетское инспектирование хода практики, «Правил внутреннего трудового распорядка» университета и организации	Отчеты кафедр, отчет по практике	
	Стр.2 п. 11		



ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями



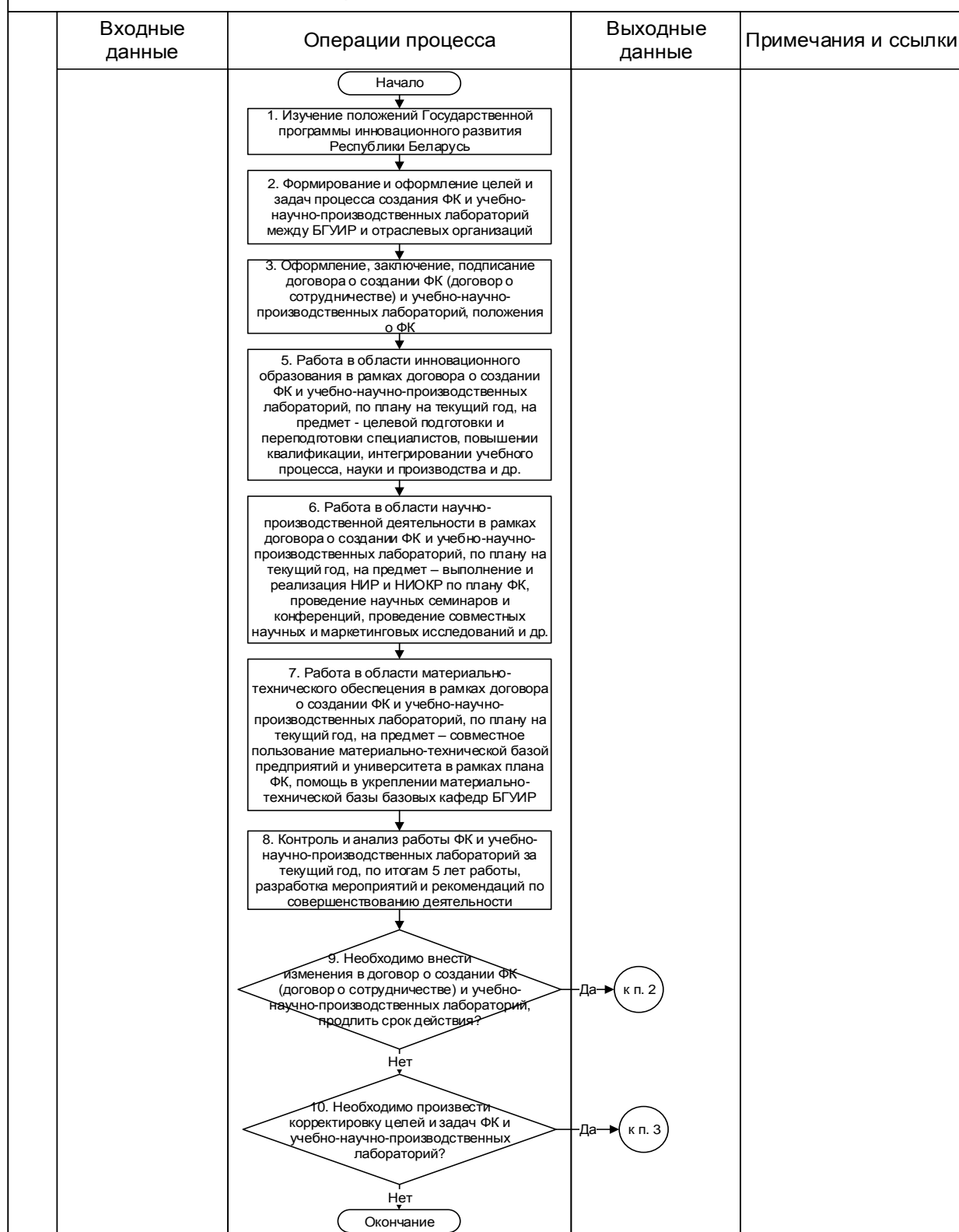




### Приложение В

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

### ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями





### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Первый проректор	Давыдов М.В.		
Проректор по учебной работе	Рыбак В.А.		
Начальник УМУ	Волчѣк С.А.		
Начальник юридического отдела	Матусевач А.Д.		
Начальник отдела менеджмента качества	Алябьева И.И.		