



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

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

ДП 3.4-2012

УТВЕРЖДАЮ
Ректор БГУИР

М.П. Батура

2.11.2012



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

ДП 3.4-2012

Версия 03

Минск

Предисловие

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

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Кривенков А.В., заместитель начальника УМУ по менеджменту качества, руководитель отдела менеджмента качества;

Харитончик Н.В., руководитель практики учебного отдела.

ВНЕСЕНА

Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора от 02.11.2012 №256

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП 3.4-2010 (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	Описание процедуры	8
5.1	Описание работы и ответственность по процедуре «Взаимодействие с преподавателем».....	8
5.2	Описание работы и ответственность по процедуре «Учебная и производственная практики»	8
5.3	Описание работы и ответственность по процедуре «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий»....	8
5.4	Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем»	9
5.5	Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Взаимодействие с преподавателем».....	9
5.6	Схема процедуры «Учебная и производственная практики».....	10
5.7	Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Учебная и производственная практики»	10
5.8	Схема процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно- производственных лабораторий»	11
5.9	Матрица распределения ответственности и полномочий процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий»	12
5.10	Контроль за качеством подготовки выпускников и их достижений .	13
6	Записи	13
	Приложение А Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем»	16
	Приложение Б Схема процедуры «Учебная и производственная практика» .	17
	Приложение В Схема процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий».....	19
	Лист регистрации изменений	20
	Лист согласования	21

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 9001-2009.

Требования настоящей процедуры распространяются на все подразделения БГУИР.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. СТБ ИСО 9000-2006 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. СТБ ISO 9001-2009 Системы менеджмента качества. Требования.

3. СТБ ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

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 9000-2006, словарю СТО 1.0-2010, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Контактные аудитории - любая группа лиц, проявляющая интерес к деятельности вуза и могущая оказать влияние на его способность достигать поставленных целей. Контактные аудитории делятся на *благотворные*, деятельность которых полезна вузу, *искомые*, чью заинтересованность вуз активно ищет, и *нежелательные*, интерес которых старается не привлекать, но вынужден с ним считаться, если он проявляется.

Мониторинг рынка труда – сбор информации и ее анализ, в результате которых можно выявить потребности территорий в рабочей силе, тенденции ее спроса и предложения, обоснования рациональной структуры и объемов подготовки кадров в учреждениях высшего профессионального образования.

Персонал – коллектив работников, принадлежащих к одной профессиональной категории и осуществляющих трудовые функции на основе контракта (трудового договора), заключаемого с руководителем вуза. Лица, выполняющие работы на основе гражданско-правового договора подряда или иного соглашения, не признаются входящими в персонал.

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 и менеджменту качества.

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 2.8 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.

Взаимосвязь этих процессов и процедур представлена на рисунке 1.

Дополнительно взаимодействие с потребителями осуществляется в рамках обеспечивающих процессов и процедур, которые не могут быть представлены схематично.

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.

Не описанными процедурами взаимодействия являются следующие:

1. Взаимодействие с преподавателями (см. п.5).

2. Учебная и производственная практики, в рамках процесса СТУ 2.2 Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования по очной форме обучения (см. п.6).

3. Создание филиалов кафедр, затрагивает процессы СТУ 1.1 Маркетинг; СТУ 2.1 Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования; СТУ 2.2 Подготовка магистров на второй ступени высшего образования; СТУ 2.3 Подготовка научных работников высшей квалификации; СТУ 2.5 Переподготовка и повышение квалификации; СТУ 2.7 Научно-исследовательская и инновационная деятельность (см. п.7).

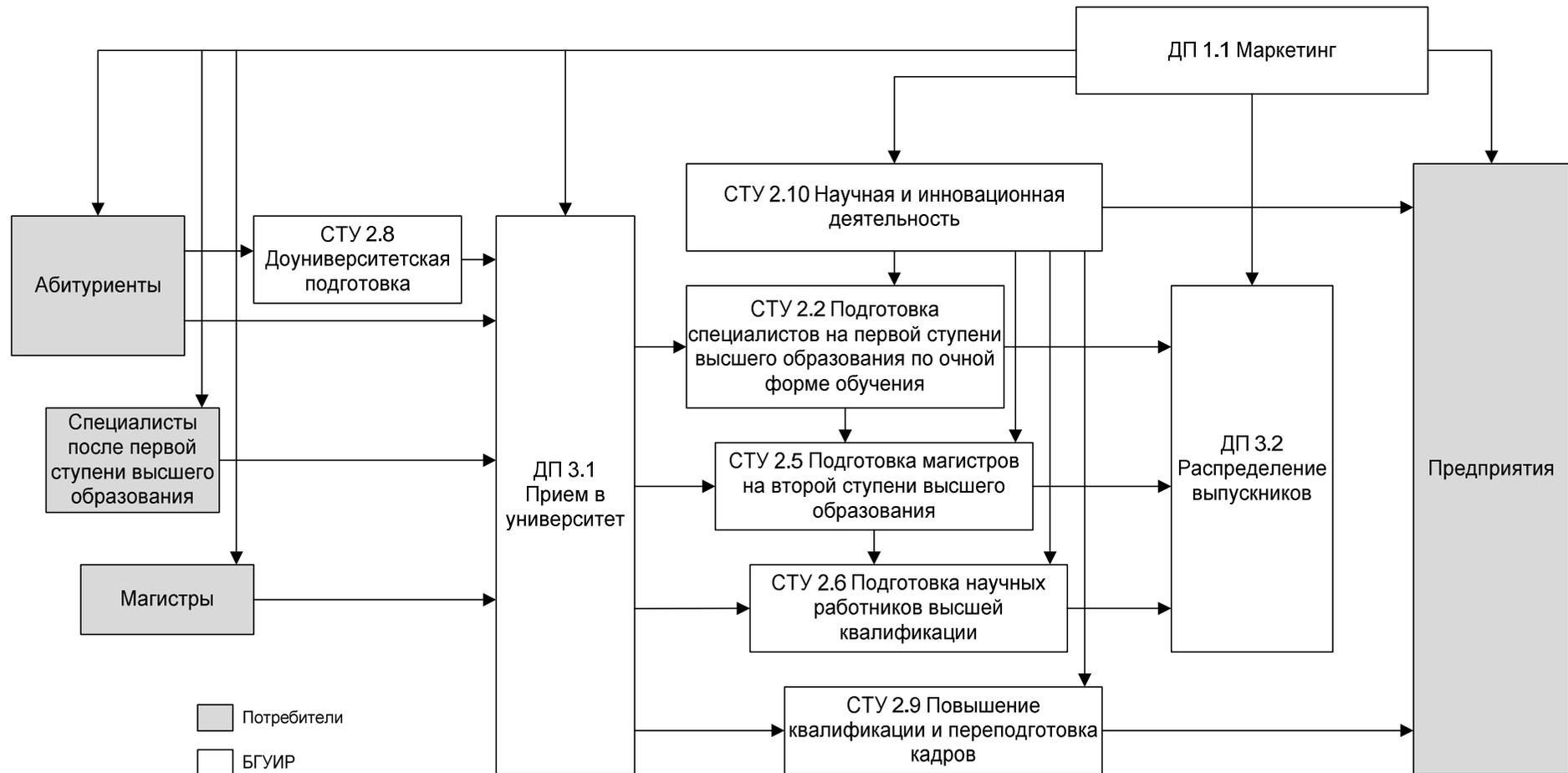


Рисунок 1 – Схема взаимодействия основных потребителей с БГУИР



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;
- положения университета о производственных практиках;
- перечень передовых 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
- 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	О,И		И		И
Подготовка командировочных удостоверений и командирование руководителей практик на предприятия	Р			И	О	О,И	О,И			И	
Организация отправки, приема и размещения на предприятии студентов-практикантов				И	Р	О	О,И			О,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			И		И		О,И				



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
учебной и производственной практики											
Принятие мер дисциплинарной, административной и материальной ответственности к нарушителям «Правил внутреннего распорядка»		Р			О	О	О,И		И		
Защита отчетов по практике, подготовка отзывов о работе студентов на предприятиях						О	Р,О,И			О,И	
Рассмотрение отчетов кафедр, анализ, обсуждение результатов практики на Совете факультета		Р			О,И	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



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

Основным носителем записей в рамках процесса «Взаимодействие с преподавателем» является индивидуальный план преподавателя. Исполнителем записи является преподаватель. Ответственным – заведующий кафедрой. Записи являются исходными данными для таких процессов и процедур как СТУ 2.2 Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования по очной форме обучения; СТУ 2.5 Подготовка магистров на второй ступени высшего образования; СТУ 2.6 Подготовка научных работников высшей квалификации; СТУ 2.9 Повышение квалификации и переподготовка кадров; СТУ 2.10 Научная и инновационная деятельность; ДП 2.7 Идеологическая и воспитательная работа; СТУ 3.11 Учебно-методическое обеспечение. Наименование записей, заполняемых в рамках процедуры, ответственные за заполнение и хранение указаны в таблице 4.

	Документированная процедура ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	ДП 3.4-2012
---	--	--------------------

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.

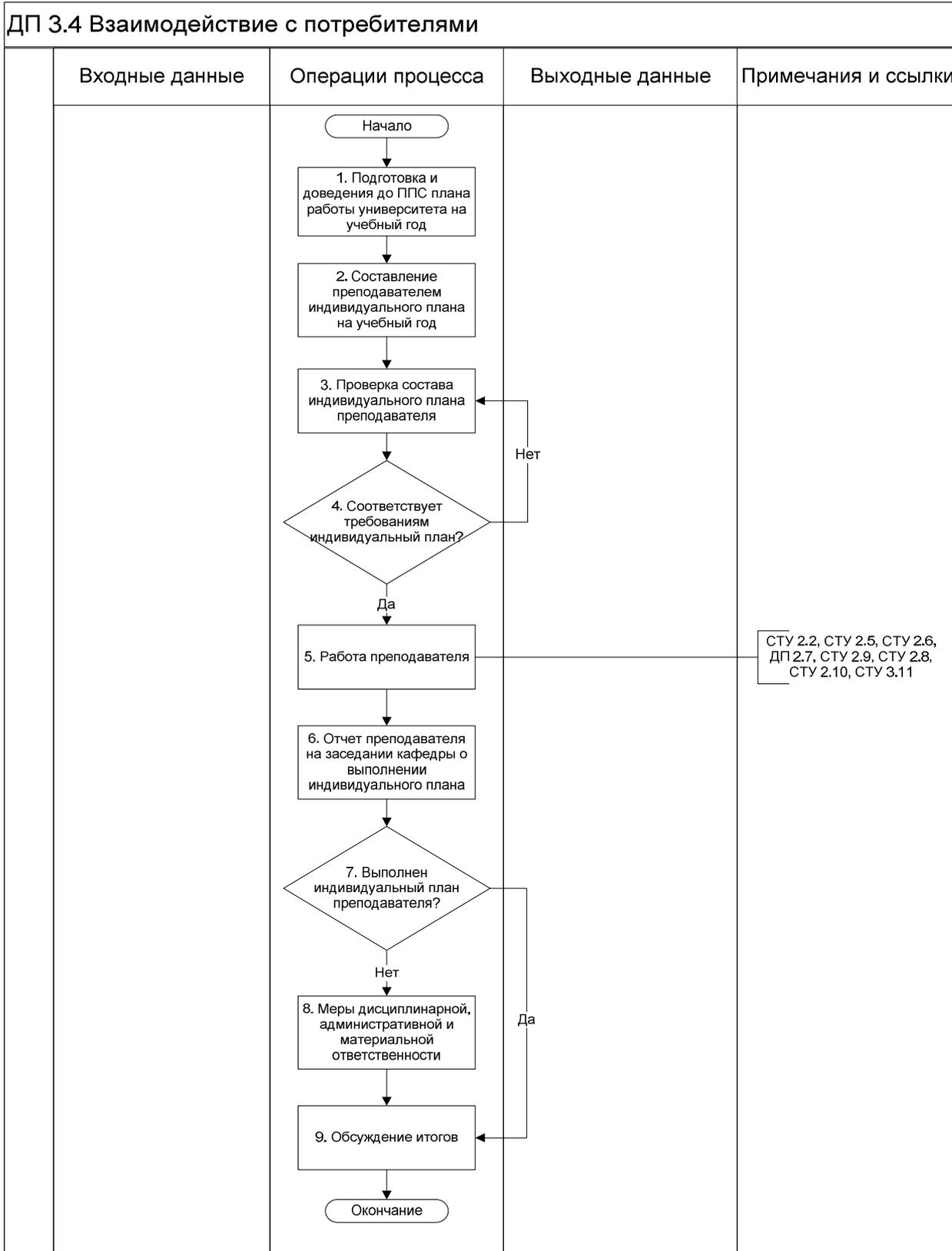


Наименование записей, заполняемых в рамках процедуры, ответственные за заполнение и хранение указаны в таблице 6.

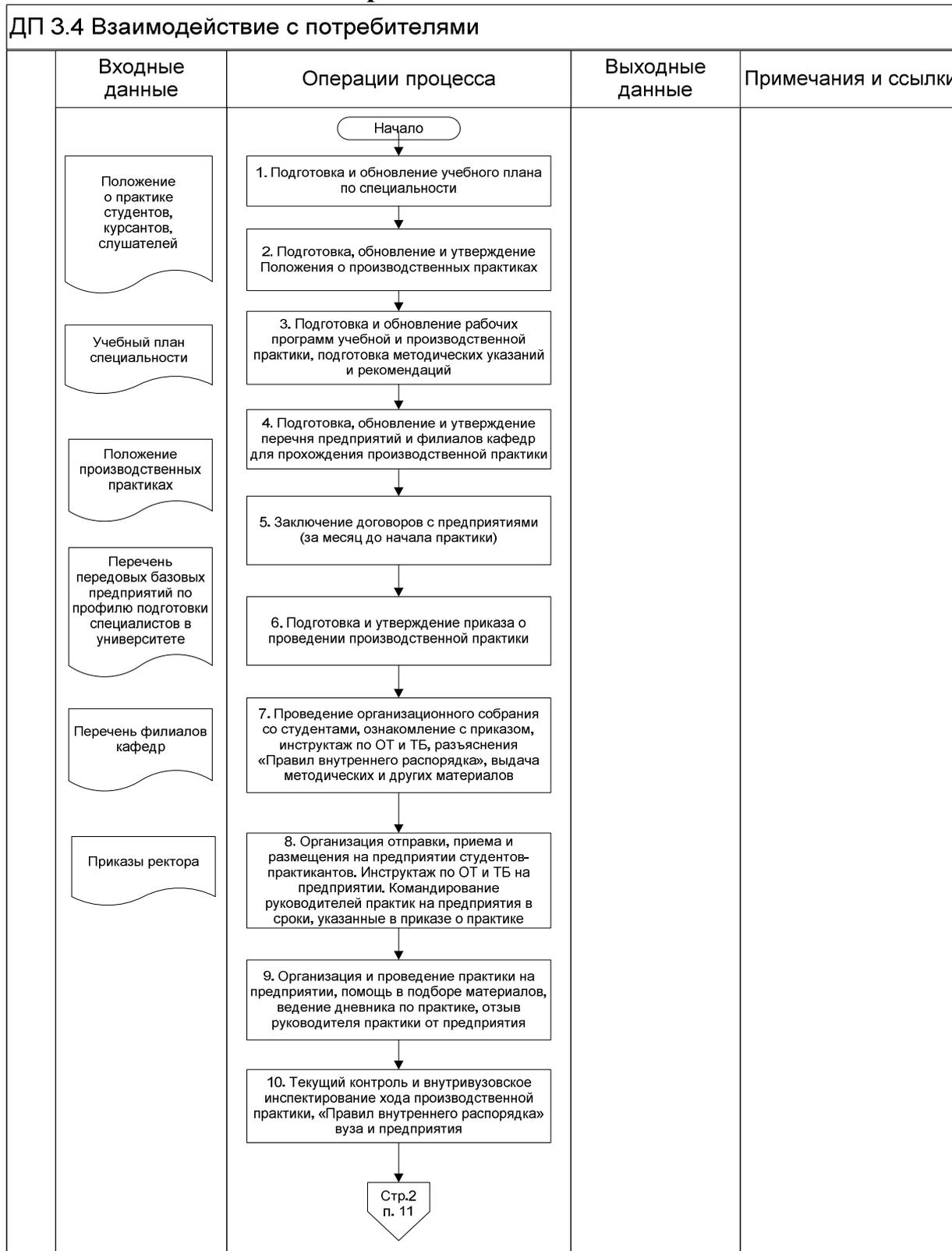
Таблица 6

Наименование формы	Ответственные за заполнение и хранение	Сроки хранения
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

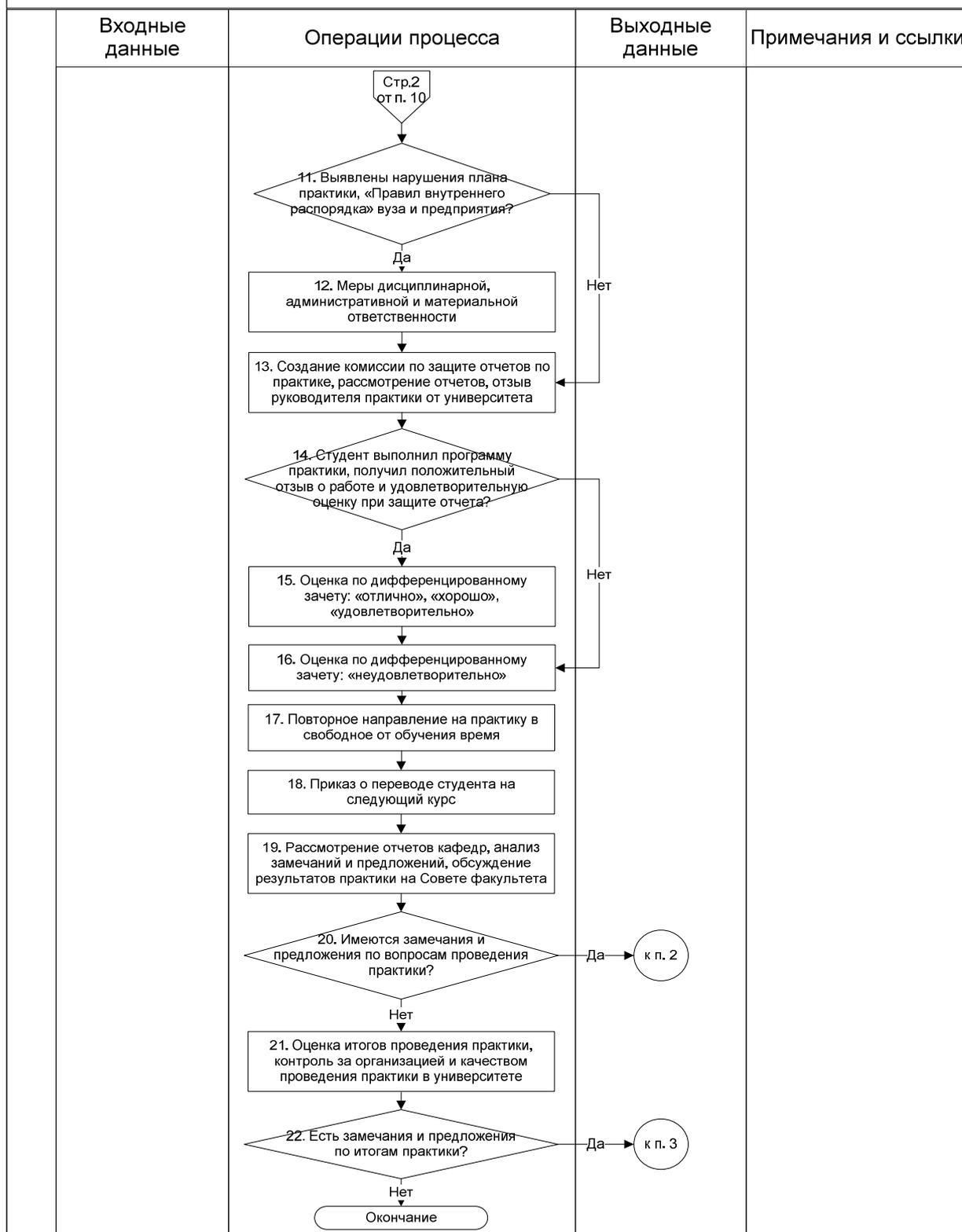
Приложение А
Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем»



Приложение Б
Схема процедуры «Учебная и производственная практика»



ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями



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

ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями

Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечания и ссылки
	<p align="center">Начало</p> <p>1. Изучение положений Государственной программы инновационного развития РБ</p> <p>2. Формирование и оформление целей и задач процесса создания ФК и учебно-научно-производственных лабораторий между БГУИР и отраслевыми предприятиями</p> <p>3. Оформление, заключение, подписание договора о создании ФК (договор о сотрудничестве) и учебно-научно-производственных лабораторий</p> <p>5. 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.</p> <p>6. 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.</p> <p>7. Работа в области материально-технического снабжения в рамках договора о создании ФК и учебно-научно-производственных лабораторий, 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 кафедр БГУИР</p> <p>8. Контроль и анализ работы ФК и учебно-научно-производственных лабораторий за текущий год, по итогам 5 лет работы, разработка мероприятий и рекомендаций по совершенствованию деятельности</p> <p>9. Необходимо внести изменения в договор о создании ФК (договор о сотрудничестве) и учебно-научно-производственных лабораторий, продлить срок действия?</p> <p>Нет</p> <p>10. Необходимо произвести корректировку целей и задач ФК и учебно-научно-производственных лабораторий?</p> <p>Нет</p> <p align="center">Окончание</p>	<p>Да → к п. 2</p> <p>Да → к п. 3</p>	



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	ФИО, подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					



ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Проректор по учебной работе и менеджменту качества	Живицкая Е.Н.		02.10.12
Начальник учебно-методического управления	Смирнов В.Л.		02.10.2012
Начальник учебного отдела	Полякова Н.А.		02.10.2012
Начальник юридического отдела	Раднёнок М.Л.		02.10.2012
Зам. начальника УМУ по менеджменту качества	Кривенков А.В.		02.10.2012