	Федеральное агентство связи
	Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Документированная процедура МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ
	ДП 1.5-2014

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбГУТ

п/п С.В. Бачевский
27 ноября 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Документированная процедура
МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕССОВ И РЕСУРСОВ

ДП 1.5-2014

Версии 01

Экз. № 1

Санкт-Петербург
2014

Предисловие

1.РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Машков Г.М., первый проректор-проректор по учебной работе

Барабанов В.В., начальник управления качества и магистратуры

Омельянчук С.В., начальник отдела качества

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ

приказом ректора № 451 от «28» ноября 2014 г.

3 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

© СПбГУТ

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича».

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение и область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины, обозначения, сокращения.....	5
4	Общие положения.....	5
5	Порядок осуществления менеджмента процессов и ресурсов.....	6
6	Ответственность и полномочия.....	15
7	Записи.....	16
	Приложение А Графическое описание процедуры менеджмента процессов и ресурсов.....	17
	Лист регистрации ревизий.....	18
	Лист регистрации изменений.....	19
	Лист согласования.....	20
	Лист рассылки.....	21

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 «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича», которые необходимы для подготовки специалистов, удовлетворяющих запросы потребителей.

1.3 Требования настоящей документированной процедуры распространяются на все структурные подразделения Учреждения образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича».

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. ГОСТ Р ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

2 ГОСТ Р ISO 9001-2011 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

3. ГОСТ Р ISO 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящем документе используются термины и определения по ГОСТ Р ISO 9000-2011 и словарю СТО 1.0-2010.

3.2 Обозначения

АКУ – Административно-кадровое управление

АХР - административно-хозяйственная работа;

ВиЗО – Факультет вечернего и заочного обучения

ВР - воспитательная работа;

ДНИиР - Департамент научных исследований и разработок

МО – Методический отдел

НИЛ - научно-исследовательская лаборатория;

НР - научная работа;

НТБ – научно-техническая библиотека

ОАиД - Отдел аспирантуры и докторантуры;

ОД – Общий отдел;

ОК - Отдел кадров;

ОКСРиИР – Отдел капитального строительства, ремонта и инфраструктурного развития;
ОМК – Отдел менеджмента качества;
ОМС – Отдел международного сотрудничества
ООТ - Отдел охраны труда;
ОСР – Отдел по социальной работе
ОРПиМ – Отдел по работе с предприятиями и магистратуре
ПК - Приемная комиссия;
РИЦ – Редакционно-издательский центр
СП – структурное подразделение
УАСУ – Управление автоматизированных систем управления
УАХЧ - Управление административно-хозяйственной части
УВСР, - Управление по воспитательной и социальной работе
ИВО – Институт военного образования
УКиМ – Управления качества и магистратуры
УМиР – Управление маркетинга и рекламы
УМУ - Учебно-методическое управление;
УО - Учебный отдел;
УОНРиПНК – Управление организации научной работы и подготовки научных кадров
УР - учебная работа;
УЭИС – Управление эксплуатации инфокоммуникационных систем
УЭиР – Управление экономики и развития
ФППК – Факультет повышения квалификации и переподготовки инженерно-педагогических кадров
ЦДО – Центр дистанционного образования.
ЦДП – Центр довузовской подготовки
ЦИОР - Центр информационно-образовательных ресурсов

3.3 Сокращения

каф. - кафедра;
нач. - начальник;
отв. - ответственный;
отд. - отдел;
др. - другие.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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 приказов о внедрении СМК и развитии СМК на будущий период, в которых назначаются ответственные 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 Плановыми документами по улучшению процессов СМК являются: план-график разработки внутренних документов СМК, план внутренних аудитов, план повышения качества оказываемых образовательных услуг.

5.1.3 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;
- внесения изменений в план-график разработки внутренней документации СМК.

5.2.2 Документирование процессов осуществляется в соответствии с тре-

Матрица распределения полномочий и ответственности в СМК

№ п/п	Наименование процесса или вида деятельности	Руководитель	Отв. исполнитель	Исполнители
1	РУКОВОДЯЩИЕ ПРОЦЕССЫ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
1.1	Маркетинг	Ректор	Нач. УМиР	Деканы, ОМК
1.2	Стратегическое планирование	Ректор	Проректоры	Руководители рабочих групп
1.3	Проектирование учебно-программной документации	Первый проректор-проректор по учебной работе	нач. УМУ, нач. УО, нач. МО, нач. ЦИОР, Деканы	Зав. кафедрой
1.4	Планирование образовательных процессов	Первый проректор-проректор по учебной работе	нач. УМУ, нач. УО, нач. МО, нач. УОНРиПНК Деканы	Зав. кафедрой
1.5	Менеджмент процессов и ресурсов	Ректор	Владельцы процессов	Структурные подразделения
1.6	Анализ СМК со стороны руководства	Ректор	Проректоры	Руководители СП и ОМК
1.7	Информирование общественности	Нач. УМиР	Нач. PR-отдела	Деканы, руководители СП
2	ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
2.1	Подготовка бакалавров (первый уровень высшего образования) по очной форме обучения.	Первый проректор-проректор по учебной работе	Деканы	Зав. кафедрой
2.2	Подготовка бакалавров(первый уровень высшего образования) по заочной и дистанционной форме обучения.	Первый проректор-проректор по учебной работе	Декан ВиЗО, рук. ЦДО	Зав. кафедрой
2.3	Подготовка специалистов для Вооруженных сил, других войск и воинских формирований.	Первый проректор-проректор по учебной работе	Дир. ИВО	Зав. кафедрой
2.4	Подготовка магистров (второй уровень высшего образования) по очной форме обучения.	Первый проректор-проректор по учебной работе	Деканы, нач. УОНРиПНК, нач. УКиМ	Зав. кафедрой
2.5	Подготовка научных работников высшей квалификации.	Проректор по научной работе	Нач. ДНИиР, нач. УОНРиПНК	Зав. кафедрой
2.6	Идеологическая и воспитательная работа	Проректор по ВРиМС	Нач. УВСП, деканы	Зав. кафедрой
2.7	Доуниверситетская подготовка	Нач. УМиР	Дир. ЦДП	Подготовительные курсы
2.8	Повышение квалификации и переподготовка кадров	Первый проректор-проректор по	Декан ФППК	Зав. кафедрой

		учебной работе.		
2.9	Научная и инновационная деятельность	Проректор по научной работе	Нач. ДНИиР, нач. УОН-РиПНК, деканы	Рук. НИЛ, зав. кафедрой
3	ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
3.1	Прием в университете	Ректор	Секретарь ПК	Члены ПК
3.2	Трудоустройство выпускников	Нач. УКиМ	Нач ОРПиМ	Сотрудники группы по работе с предприятиями
3.3	Взаимодействие с поставщиками	Нач. УМИР	Дир. ЦДП, нач. PR-отдела	Подготовительные курсы, PR-отдел
3.4	Взаимодействие с потребителями	Нач. УКиМ	Нач. ОРПиМ	Группа по работе с предприятиями
3.5	Охрана труда	Проректор по АХД	Нач. ООТ	Рук. подразделений
3.6	Кадровое обеспечение	Нач. АКУ	Нач. ОК	Рук. подразделений
3.7	Международная деятельность	Проректор по ВРиМС	Нач. ОМС	Зав. кафедрой
3.8	Управление движением контингента обучающихся	Первый проректор-проректор по учебной работе	Нач. УМУ	Деканы
3.9	Управление инфраструктурой	Проректор по КСиИР	Нач. ОКСРиИР	Сотрудники ОКСРиИР
3.10	Социальная поддержка студентов и сотрудников	Проректор по ВРиМС	Нач. УВСР	Нач. по ОСР, деканы
3.11	Учебно-методическое обеспечение	Первый проректор-проректор по учебной работе	Нач. УМУ, Нач. РИЦ	УО, МО, зав. кафедрой
3.12	Информатизация университета	Проректор по информатизации	Нач. УЭИС, Нач. УАСУ	Руководители отделов УЭИС и УАСУ
3.13	Библиотечное информационное обеспечение	Первый проректор-проректор по учебной работе	Нач. ЦИОР, Дир НТБ	Сотрудники ЦИОР, библиотекари.
3.14	Финансовое обеспечение	Ректор	Проректор по экономике и развитию	Нач. УЭиР, гл. бухгалтер
3.15	Материально-техническое обеспечение	Проректор по АХД	Нач. УАХЧ	Отделы и службы УАХЧ.
3.16	Развитие инфраструктуры	Проректор по КСиИР	Нач. ОКСРиИР	Сотрудники ОКСРиИР
3.17	Обеспечение сохранности имущества	Проректор по АХД	Нач. УАХЧ	Отделы и службы УАХЧ
3.18	Управление документацией	Нач. УКиМ	Нач. ОМК	Руководители СП, сотрудники
3.19	Управление записями	Нач. УКиМ	Нач. ОМК	Руководители СП, сотрудники
4	МОНИТОРИНГ, ИЗМЕНЕНИЕ, ОЦЕНКА			
4.1	Мониторинг, измерение, оценка процессов	Первый проректор-проректор по	Владельцы процессов	Руководители СП, сотрудники

		учебной работе		
4.2	Мониторинг и оценка обучающихся	Первый проректор-проректор по учебной работе	Деканы	Зав. кафедрой
4.3	Внутренние аудиты	Первый проректор-проректор по учебной работе	Нач. ОМК, руководители СП	Аудиторы
4.4	Управление средствами для мониторинга и измерений	Первый проректор-проректор по учебной работе	Нач. ОМК, Деканы	Зав. Кафедрой, Рук. НИЛ
4.5	Оценка удовлетворенности потребителей	Первый проректор-проректор по учебной работе	Деканы, УО	ОМК, Зав. кафедрой
4.6	Корректирующие и предупреждающие действия	Первый проректор-проректор по учебной работе	Владельцы процессов	Руководители СП, сотрудники
4.7	Управление несоответствиями	Первый проректор-проректор по учебной работе	Владельцы процессов	Руководители СП, сотрудники

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

5.3 Проектирование процессов

Проектирование процессов осуществляется на основании утвержденного графика разработки внутренней документации СМК.

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.

5.3.2 Для относительно простых процессов применяется одностадийное проектирование.

5.3.3 Для сложных процессов рекомендуется следующая схема описания процесса, включая стадии пилотного проекта и рабочего проекта:

- наименование процесса;
- блок-схема процесса;
- описание входов и выходов процесса;
- распределение ответственности;

- порядок выполнения операций;
- перечень записей по процессу;
- совершенствование процесса.

5.3.4 Отличие пилотного от рабочего проекта заключается в его области распространения. Пилотный проект распространяется только на отдельное подразделение СПбГУТ с целью уменьшения риска ошибки путем его апробирования, мониторинга, измерения и анализа в ограниченной области. При одобрении и утверждении результатов пилотного проекта проектируемый процесс переносится на все подразделения СПбГУТ.

5.3.5 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 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 руководитель процесса.

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

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. Кадры - это профессорско-преподавательский состав, инженерно-технический и учебно-вспомогательный персонал, выполняющие работу, влияющую на качество образовательной деятельности, которые обладают необходимой квалификацией и компетентностью в соответствии с полученной подготовкой, навыками и опытом.

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 и эффективными методами межличностного общения;
- 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.

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 Оценка деятельности преподавателей осуществляется с помощью бальной системы, учитывающей все виды деятельности.

5.5.9 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.

5.5.10 *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.

5.5.11 *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.

5.5.12 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.

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

5.5.14 *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.

5.5.15 *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.

5.5.16 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.

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

5.5.18 *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.

5.5.19 Инфраструктура вуза включает в себя: здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда; оборудование для процессов (как технические, так и программные средства); службы обеспечения (транспорт, связь и т.д.).

5.5.20 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 ис-

пользования;

- проводить оценку инфраструктуры исходя из потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- рассматривать вопросы охраны окружающей среды и безопасности труда, связанных с инфраструктурой.

5.5.21 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.

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 процессов включают следующие действия:

- измерение удовлетворенности потребителей;
- сравнение с результатами других вузов.

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.

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	Представитель руководства по качеству СПбГУТ, внутренние аудиторы	Руководители структурных подразделений
Идентификация процессов и ресурсов	Представитель руководства по качеству СПбГУТ, внутренние аудиторы	Руководители структурных подразделений
Проектирование процессов	Представитель руководства по качеству СПбГУТ	Деканаты, руководители структурных подразделений
Внедрение процессов	Представитель руководства по качеству СПбГУТ	Деканаты, руководители структурных подразделений, преподаватели
Управление ресурсами, в т.ч. - кадровое обеспечение; - учебно-методическое обеспечение; - библиотечное информационное обеспечение; - материально-техническое обеспечение; - финансовое обеспечение; - управление инфраструктурой и рабочей средой.	Ректор СПбГУТ, проректоры	Нач. АКУ, нач. УМУ, нач. ЦИОР, Нач. УАХЧ, нач. УЭиР, гл. бухгалтер, нач. ОКСРиИР
Контроль, мониторинг и измерение процессов	Представитель руководства по качеству СПбГУТ, внутренние аудиторы	Руководители структурных подразделений, зав. кафедрами, преподаватели.
Анализ процессов и ресурсов	Представитель руководства по качеству СПбГУТ, внутренние аудиторы	Руководители структурных подразделений
Корректирующие и предупреждающие действия	Представитель руководства по качеству СПбГУТ, уполномоченные по качеству	Руководители структурных подразделений, преподаватели

7 ЗАПИСИ

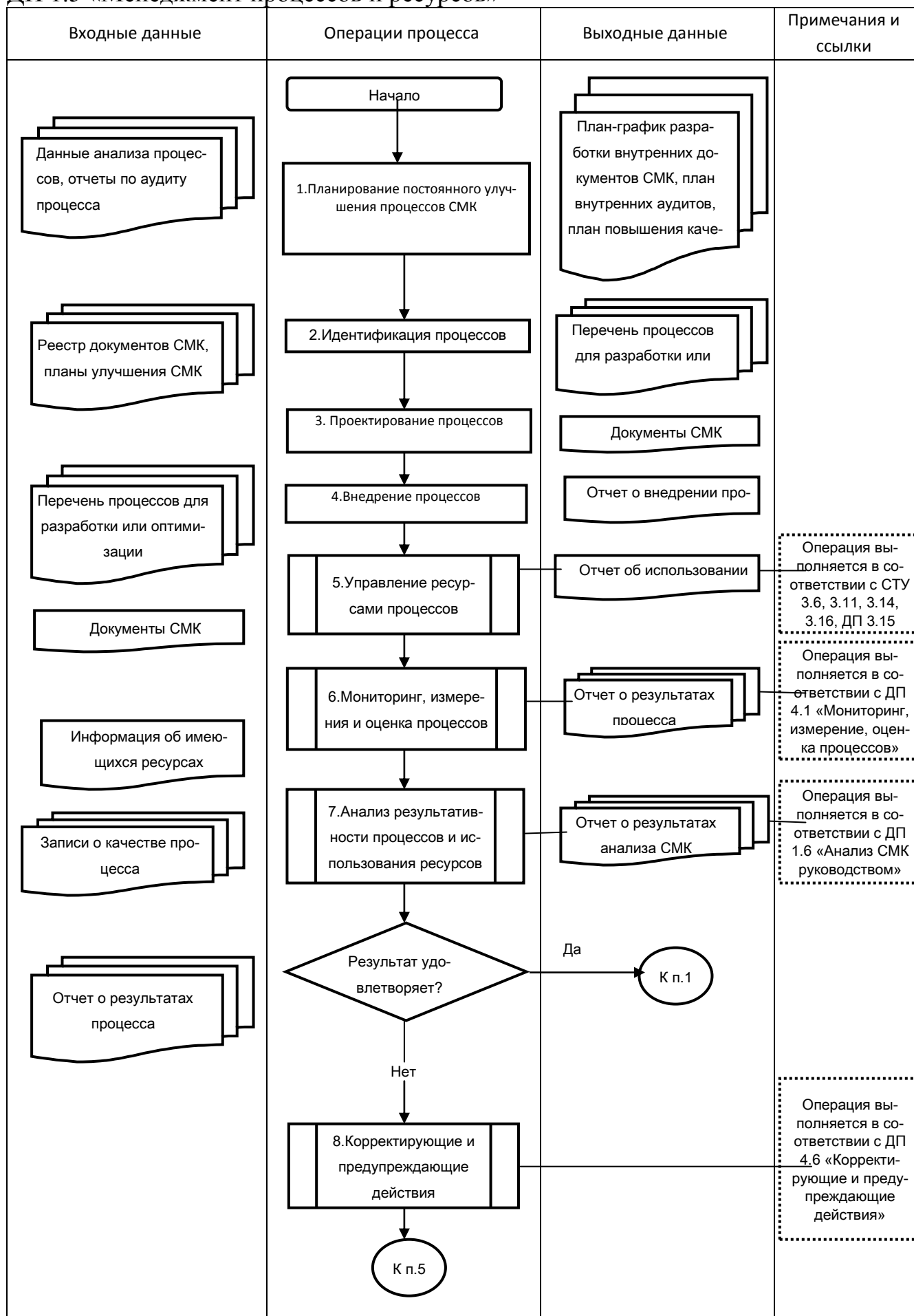
7.1 Ответственными за оформление и хранение записей являются владельцы процессов, представитель руководства по качеству, руководители подразделений, участвующие в процессах.

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».

Графическое описание менеджмента процессов и ресурсов

ДП 1.5 «Менеджмент процессов и ресурсов»



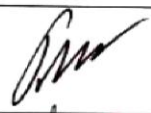
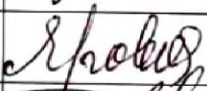
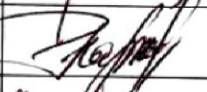

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ

№ п/п	Код документа	Наименование документа	Ревизия			
			Дата	Результат	Подпись лица, проводившего ревизию	Ф.И.О
1	2	3	4	5	6	7
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 РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., 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

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О	Подпись	Дата
1	2	3	4	5	6
1.	Ректорат	Первый проректор - проректор по учебной работе	Машков Г.М..		27.11.14
2.	Юридическая служба	Начальник	Яровая Е.Б.		27.11.14
3.	УКиМ	Начальник	Барabanов В.В.		27.11.14
4.	Отдел качества	Начальник	Омельянчук С.В.		27.11.2014

ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Количество экземпляров
1	2	3	4
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.			