	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 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
	ДП 3.4-2014

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбГУТ

п/п С.В. Бачевский
27 ноября 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

ДП 3.4-2014

Версия 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.....	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Термины, обозначения, сокращения.....	3
4	Общие положения.....	5
5	Описание процедуры.....	6
6	Записи.....	12
	Приложение А Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем».....	14
	Приложение Б Схема процедуры «Учебная и производственная практики»...	15
	Приложение В Схема процедуры «Создание филиалов кафедр учебно-научно-производственных лабораторий».....	17
	Лист регистрации изменений	18
	Лист согласования.....	19
	Лист рассылки.....	20

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

Настоящая документированная процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Требования настоящей процедуры распространяются на все подразделения СПбГУТ.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2011 г. № 2227-р «Стратегия инновационного развития в Российской Федерации на период до 2020 года»;

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

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

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

4. Положение о порядке проведения практик от 31.марта 2014 года

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящем документе 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

ДНИиР – Департамент научных исследований и разработок

НИОКР - научно-исследовательская и опытно-конструкторская работа

НИР - научно-исследовательская работа

ИТР – инженерно-технические работники

ООТ – отдел охраны труда

ППС - преподаватели, профессорско-преподавательский состав

СМК - система менеджмента качества

СУ - Совет университета

СФ - Совет факультета

УВСР – Управление воспитательной и социальной работы

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 СПбГУТ, повышение социальной и культурной значимости (создание положительного имиджа) университета, удовлетворенности потребителей путем изучения их требований и ожиданий.

Владельцем процедуры является первый проректор - проректор по учебной работе.

Управление взаимодействием с потребителями относится к ключевым процедурам университета.

Основной задачей университета является подготовка специалистов первого и второго уровня 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 первого уровня высшего образования по очной форме обучения;

СТУ 2.3 Подготовка специалистов первого уровня высшего образования высшего образования по заочной и дистанционной форме обучения;

СТУ 2.5 Подготовка магистров на второго уровня 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 первого уровня высшего образования по очной форме обучения (см. п.6).

3. Создание филиалов кафедр, затрагивает процессы СТУ 1.1 Маркетинг; СТУ 2.1 Подготовка специалистов первого уровня высшего образования; СТУ 2.2 Подготовка магистров второго уровня 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).

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

1. 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;
- учебный план специальности;
- 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 распоряжения Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2011 г. № 2227-р «Стратегия инновационного развития в Российской Федерации на период до 2020 года»;
- 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	ДНИР	УВиСР	Бухгалтерия	Деканат	Заведующий кафедрой	Кафедра	Преподаватель
Подготовка и доведение до ППС плана работы университета на учебный год	Р	О	О	И	И	И	И	И	И
Составление преподавателей 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	Первый проректор – проректор по учебной работе	Учебный отдел	Бухгалтерия	Руководитель практики университета	Деканат	Кафедра	Методический отдел	Отдел охраны труда	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	Р	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 ОТ и ТБ, 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 ОТ, подготовка письменного отчета по практике							РО					О,И	И
Текущий контроль и внутривузовское инспектирование хода учебной и производственной практики			И		И		О, И						
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»

Область ответственности Описание процедуры	Ректорат (первый проректор, проректор по научной работе)	Руководство отрас- левых предприятий	Учебный отдел	Руководитель ФК	Деканат	Кафедры	ИТР отраслевых предприятий
Изучение положений распоряжения Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2011 г. № 2227-р «Стратегия инновационного развития в Российской Федерации на период до 2020 года»	Р	Р	О	О	О	И	И
Формирование и оформление целей и задач процесса создания ФК, учебно-научно-производственных лабораторий между СПбГУТ 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 СПбГУТ, 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 кафедр СПбГУТ и др.	Р,О	Р,О		О		И	И
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.

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 СПбГУТ	Руководитель производственной практики в университете;	До утверждения нового положения

	заместитель декана по учебной работе факультетов; зав. кафедрой	
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

Схема процедуры «Взаимодействие с преподавателем»

ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями

Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечания и ссылки
	<pre> graph TD Start([Начало]) --> Step1[1. Подготовка и доведение до ППС плана работы университета на учебный год] Step1 --> Step2[2. Составление преподавателем индивидуального плана на учебный год] Step2 --> Step3[3. Проверка состава индивидуального плана преподавателя] Step3 --> Dec1{Соответствует требованиям индивидуальный план?} Dec1 -- Нет --> Step3 Dec1 -- Да --> Step5[5. Работа преподавателя] Step5 --> Step6[6. Отчет преподавателя на заседании кафедры о выполнении индивидуального плана] Step6 --> Dec2{7. Выполнен индивидуальный план преподавателя?} Dec2 -- Нет --> Step8[8. Меры дисциплинарной, административной и материальной ответственности] Dec2 -- Да --> Step9[9. Обсуждения итогов] Step8 --> Step9 Step9 --> End([Окончание]) </pre>		<p>СТУ 2.2, СТУ 2.5, СТУ 2.6, ДП 2.7, СТУ 2.8, СТУ 2.10, СТУ 3.11.5 «Менеджмент процессов и ресурсов»</p>

Схема процедуры «Учебная и производственная практики»

ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями

Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечания и ссылки
<p>Положение о практике студентов</p> <p>Учебный план специальности</p> <p>Положение о производственных практиках</p> <p>Перечень передовых базовых предприятий по профилю подготовки специалистов в университете</p> <p>Перечень филиалов кафедр</p> <p>Приказы ректора</p>	<p>Начало</p> <p>1. Подготовка и обновление учебного плана по специальности</p> <p>2. Подготовка, обновление и утверждение Положения о производственных практиках</p> <p>3. Подготовка и обновление рабочих программ учебной и производственной практики, подготовка методических указаний и рекомендаций ПРК, ОМК, проректоры, ректор</p> <p>4. Подготовка, обновление и утверждение перечня предприятий и филиалов кафедр для прохождения производственной практики</p> <p>5. Заключение договоров с предприятиями (за месяц до начала практики)</p> <p>6. Подготовка и утверждение приказа о проведении производственной практики</p> <p>7. Проведение организационного собрания со студентами, ознакомление с приказом, инструктаж по ОТ и ТБ, разъяснения «Правил внутреннего распорядка», выдача методических и других материалов.</p> <p>8. Организация отправки, приема и размещения на предприятии студентов-практикантов. Инструктаж по ОТ и ТБ на предприятии. Командирование руководителей практик на предприятия в сроки, указанные в приказе о практике.</p> <p>9. Организация и проведение практики на предприятии, помощь в подборе материалов, ведение дневника по практике, отзыв руководителя практики от предприятия</p> <p>10. Текущий контроль и внутривузовское инспектирование хода производственной практики, «Правил внутреннего распорядка» вуза и предприятия</p> <p>Стр.2 п.11</p>		

ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями

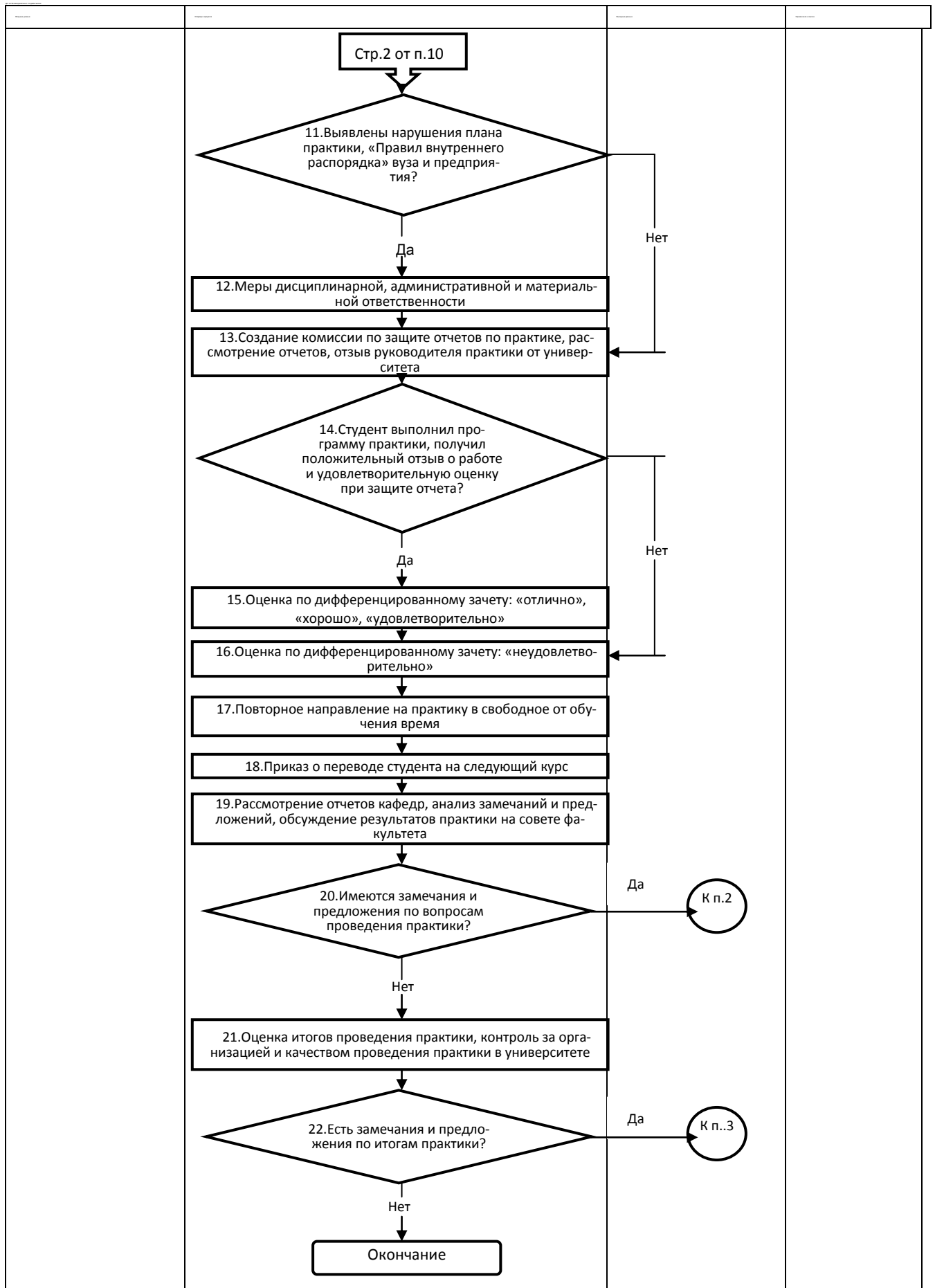
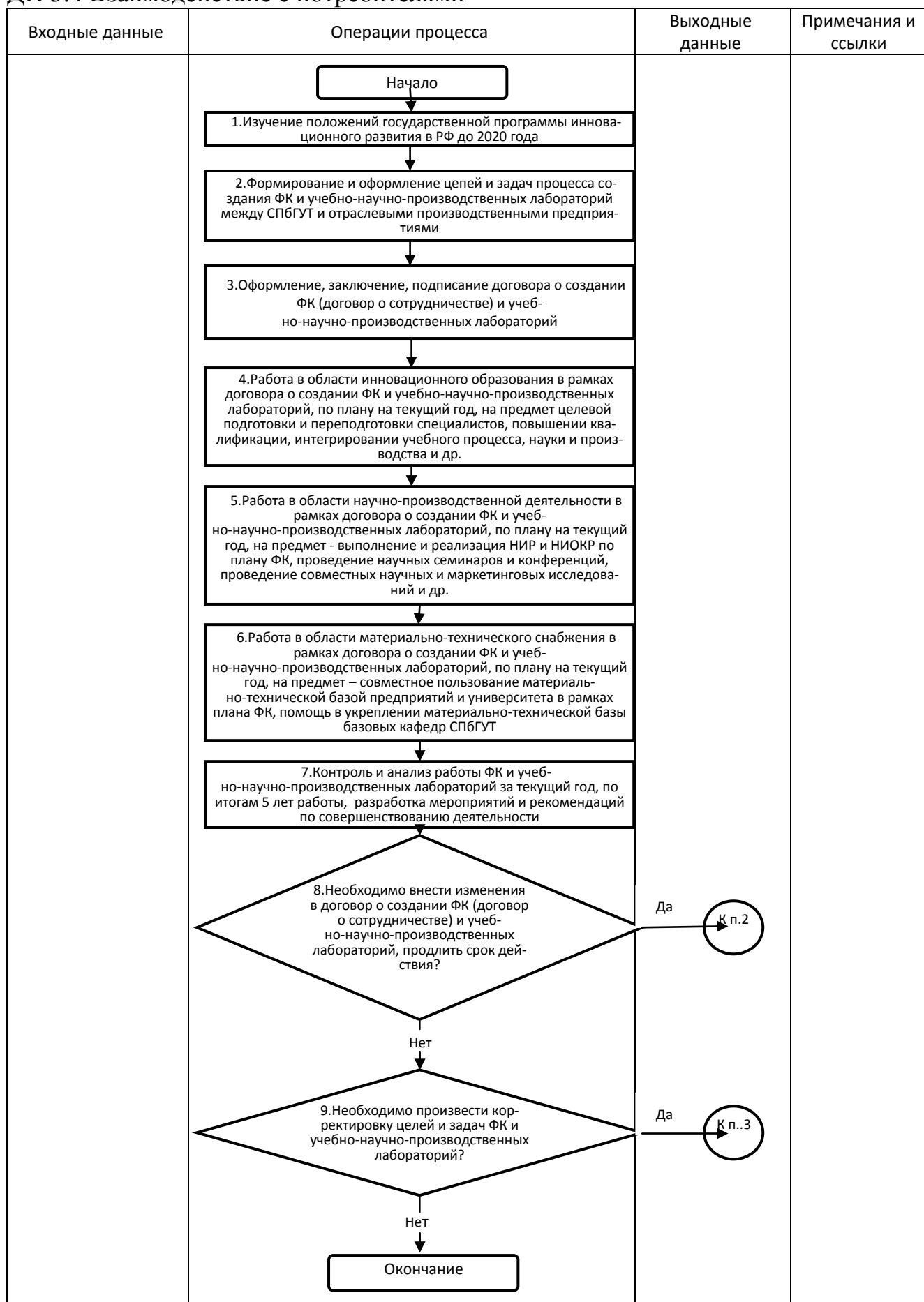


Схема процедуры «Создание филиалов кафедр, учебно-научно-производственных лабораторий»

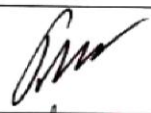
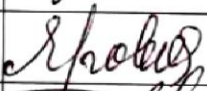
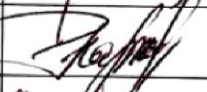

ДП 3.4 Взаимодействие с потребителями



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.			