

СПб ГУТ)))	МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» (СПбГУТ)
СМК-МИ-01/21	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ



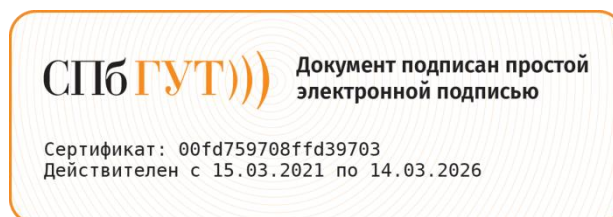
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

СМК-МИ-01/21

Версия 1.0



Санкт-Петербург, 2021

Документ введен взамен Документированной процедуры ДП 1.5-2014 «Менеджмент процессов и ресурсов».

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ	5
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ	12
ПРИЛОЖЕНИЕ А	13
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	14
ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	28
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	29
ЛИСТ РАССЫЛКИ	31
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ	32

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая методическая инструкция определяет требования к созданию и совершенствованию процессной модели деятельности университета, описывает последовательность действий и ответственность при проведении менеджмента процессов.

1.2 Цель описания процессов: выделить процессы университета, которые входят в область определения СМК; проанализировать их с точки зрения выполнения требований принятых стандартов качества; документировать процессы и использовать описание процессов для последующего менеджмента качества.

1.3 Требования методической инструкции применяются ко всем процессам Санкт-Петербургского государственного университета телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» и распространяются на все структурные подразделения университета.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ с изменениями и дополнениями;

2.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

2.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования;

2.4 ГОСТ РВ 0015-002-2012. Государственные военные стандарт. Система разработки и постановки на производство военной техники. Системы менеджмента качества. Общие требования;

2.5 СМК-РК-01/21 - Система менеджмента качества. Руководство по качеству;

2.6 СМК-ДП-01/21 - Система менеджмента качества. Управление документированной информацией;

2.7 СМК-ДП-02/21 - Система менеджмента качества. Внутренние аудиты;

2.8 СМК-ДП-03/21 - Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия;

2.9 СМК-ДП-04/21 - Система менеджмента качества. Управление несоответствиями;

2.10 СМК-ОП-1.5/21 - Система менеджмента качества. Анализ СМК со стороны руководства.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, соответствующие

ГОСТ Р ИСО 9000-2015:

Анализ - определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Контроль - определение соответствия установленным требованиям.

Мониторинг – определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия.

Проектирование и разработка - совокупность процессов, преобразующих требования к объекту в более детальные требования к этому объекту.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Проект - уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующий конкретным требованиям, включая ограничения по срокам, стоимости и ресурсам.

Создание системы менеджмента качества - процесс разработки, документирования, внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Цель - результат, который должен быть достигнут.

Обозначения и сокращения:

АКУ - Административно-кадровое управление

ОМК - Отдел менеджмента качества;

УМиР - Управление маркетинга и рекламы;

ДОКОД - департамента организации и качества образовательной деятельности;

УМУ - Учебно-методическое управление.

4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ

4.1. Общие положения

Система менеджмента качества и ее процессы (п.4.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015)

В университете разработана, внедрена, поддерживается и постоянно улучшается система менеджмента качества, основанная на процессном подходе.

Процессный подход включает в себя систематическое определение и менеджмент процессов и их взаимодействия таким образом, чтобы достигать намеченных результатов в соответствии с политикой в области качества и стратегическими целями организации. Менеджмент процессов и системы как единого целого достигается при использовании цикла PDCA совместно с особым вниманием к риск-ориентированному мышлению, нацеленных на использование возможностей и предотвращение нежелательных результатов (п.0.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Посредством процессного подхода осуществлены проектирование, внедрение, реализация и улучшение процессной модели деятельности университета (далее – процессная модель).

Для построения процессной модели университет

(п.4.4.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015)

- a) определяет требуемые входы и ожидаемые выходы процессов;
- b) определяет последовательность и взаимодействие процессов;
- c) определяет и применяет критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования процессов и управления ими;
- d) определяет ресурсы, необходимые для процессов, и обеспечивает их доступность;
- e) распределяет обязанности, ответственность и полномочия в отношении процессов;

f) учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015;

g) оценивает процессы и вносит изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;

h) улучшает процессы и систему менеджмента качества.

Основопологающим документом, отражающим общие подходы к построению и улучшению процессной модели деятельности университета, является Руководство по качеству (СМК-РК-01/21). Процессы СПбГУТ и их взаимодействия определены в п.4.5 СМК-РК-01/21.

В университете реализована процессная модель деятельности (далее – процессная модель), определены процессы, необходимые для СМК, и их применение внутри СПбГУТ (п.4.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Основными задачами менеджмента процессов СПбГУТ для достижения запланированных целей в области качества и повышения удовлетворенности заинтересованных сторон путем выполнения их требований являются:

- идентификация процессов и ресурсов;
- проектирование процессов;
- внедрение процессов;
- обеспечение функционирования процессов;
- контроль, мониторинг и измерение процессов;
- анализ процессов и ресурсов;
- обмен информацией по результативности СМК;
- постоянное улучшение СМК.

Идентификация и первичное описание процессов происходит на этапе построения процессной модели. Все последующие внесения изменений в идентифицированные в СМК процессы, добавление новых процессов в связи с появлением новых направлений или видов деятельности в университете, связаны с улучшением и актуализацией процессной модели.

4.2. Идентификация и проектирование процессов

Каждый процесс занимает свое место в СМК университета (п.4.5.4 СМК-РК-01/21). Классификация процессов СМК СПбГУТ базируется на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, на Стандартах и рекомендациях для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA), а также на требованиях системы государственных военных стандартов РВ.

В соответствии с действующими стандартами в рамках СМК выделены следующие классы процессов:

- управленческая деятельность руководства (если «выход» процесса – управляющее воздействие);
- обеспечение ресурсами (если выход процесса является ресурсом для другого процесса);
- деятельность на жизненном цикле продукции (бизнес-процесс) (если на «вход» процесса поступает сырье, а на выходе процесса создается продукция или ее часть);
- измерение, анализ, улучшение.

Приведенная классификация позволяет группировать процессы на процессы

жизненного цикла, обеспечивающие процессы, процессы стратегического менеджмента и процессы управления качеством.

Идентификация процессов и ресурсов

На оперативное обеспечение определения места процесса или его элементов в рамках моделируемой системы процессов нацелена система идентификации процессов и их взаимосвязей. Идентификация процессов проводится для определения необходимости в их разработке или корректировке в целях улучшения результативности СМК. Процессу присваивается идентификатор, который позволяет уникально определять (отличать) этот процесс от других процессов в организации. В целях идентификации процесса необходимо воспользоваться Реестром процессов, приведенным в Руководстве по качеству СПбГУТ (п.4.5.5 СМК-ПК-01/21). В таблице указано уникальное название процесса и уникальный идентифицирующий номер (проведена маркировка процесса).

К процессам жизненного цикла относятся основные процессы университета, связанные с ведением научно-образовательной деятельности: образовательная деятельность (номер 2.1 в Реестре процессов СПбГУТ), научная и инновационная деятельность (номер 2.2). В рамках основных процессов выделяются подпроцессы.

Процессы, предполагающие непрерывный менеджмент ресурсов, относятся к обеспечивающим процессам, им присвоены номера 3.1 – 3.7. Обеспечивающие процессы служат источником обеспечения ресурсами других процессов. Потребители обеспечивающих процессов находятся внутри организации.

На повышение результативности и эффективности процессов жизненного цикла и обеспечивающих процессов нацелены процессы стратегического менеджмента, определяющие ответственность руководства университета перед потребителями. В реестре процессов СПбГУТ они имеют маркировку 1.1 – 1.5.

Измерение, анализ и улучшение – группа процессов управления качеством (процессы системы). Данная группа процессов связана с необходимостью демонстрации соответствия образовательной услуги требованиям потребителей, соответствия созданной в университете СМК требованиям стандартов, а также в целях ее дальнейшего совершенствования. Маркировка процессов системы в реестре процессов СПбГУТ: 4.1 – 4.5.

Последовательность и взаимодействие процессов, идентифицированных в СМК университета, представлены в Приложении А.

Проектирование процессов

Проектирование процессов нацелено на определение границ процессов. Границы процесса – вход и выход. Вход – начальная стадия, обычно это ресурсная категория – поставляемые материалы и необходимая информация, а выход – конечная стадия, на которой сформирован результат деятельности университета.

В ходе проектирования процессов необходимо:

- определить процессы, на основе которых можно достоверно описать деятельность организации;
- описать внутреннюю иерархическую структуру процессов;
- описать входы и выходы каждого процесса;
- определить центры управления процессом;
- описать ресурсную базу исполнения процесса;

- связать выходы одних процессов с входами других и таким образом описать имеющиеся взаимодействия.

Заключительная стадия данного этапа – формализация процессов в виде описания.

Цель описания процессов – проанализировать процессы СПбГУТ, входящие в область СМК с точки зрения действующих стандартов, документировать их, использовать описания процессов для последующего менеджмента качества.

Документация по процессам, которая используется для последующего эффективного планирования, обеспечения, управления и улучшения процессов, включает в себя Реестр процессов (СМК-РК-01/21, Приложение А), описания процессов (в виде отдельного документа по каждому процессу СМК), иные виды документов по процессам.

Проектирование процесса предполагает следующую последовательность действий:

- формулировка цели описания процесса;
- формирование рабочей группы;
- планирование видов и сроков работ по описанию процессов;
- распределение ответственности;
- разработка проекта процесса.

Результаты идентификации и первичного проектирования процессов СМК фиксируются в приказе, закрепляющем распределение ответственности и полномочий по описанию процессов в университете.

В соответствии с п.4.4.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, университет на основе документированной процедуры СМК-ДП-01/21 «Управление документированной информацией»

- для обеспечения функционирования процессов в необходимом объеме разрабатывает, актуализирует и применяет документированную информацию;
- для обеспечения уверенности в том, что процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано, регистрирует и сохраняет документированную информацию.

Общие требования к структуре и оформлению документов, описывающих процессы СМК университета, сформулированы в документированной процедуре СМК-ДП-1.4/21 «Управление документированной информацией». Документирование информации по процессам является важным этапом создания процессной модели деятельности университета.

Описание каждого процесса в обязательном порядке содержит:

- цель процесса;
- внешние и внутренние факторы, необходимые для учета рисков и возможностей;
- знания, необходимые для функционирования процесса и для достижения соответствия продукции и услуг, в том числе – в виде нормативных ссылок на внешние и внутренние регламентирующие документы;
- перечень понятий (гlossарий) и сокращений, используемых при описании процессов для унификации восприятия описания процесса всеми заинтересованными сторонами, включая определения использованным понятиям;
- непосредственно описание процесса (разложение процесса на этапы, входы и выходы процесса);
- взаимосвязи и обмен информацией по процессу;
- действия в отношении рисков и возможностей по процессу;

- порядок осуществления мониторинга процесса, его анализ и улучшение, в том числе записи, показатели процесса, которые используются как критерии результативности и эффективности для измерения, мониторинга, анализа и улучшения процессов (перечень показателей может пересматриваться по результатам процесса);
- графическое описание (блок-схему) процесса.

Шаблон стандартного описания процесса, документированного в СМК университета, приведен в Приложении Б.

Процедура описания процессов в процессной модели Университета стандартизирована (Приложение В).

Разработанное и оформленное по шаблону описание процесса согласовывается с директором департамента организации и качества образовательной деятельности, руководителем процесса и утверждается ректором СПбГУТ. В процессе согласования возможно уточнение модели процесса посредством обратной связи между участниками проектирования процессов. На данном этапе возможно внесение корректив в разработанные описания процессов. Согласование модели процесса сопровождается внесением записи о согласовании в конце раздела «Ответственность и полномочия» в описании соответствующего процесса СМК.

Завершающим этапом идентификации и проектирования процессов является принятие и утверждение модели процессов университета.

4.3. Внедрение и обеспечение функционирования процессов

Внедрение и обеспечение функционирования процессов направлено на выполнение того, что было запланировано на этапе проектирования процессов. Главный ориентир – цели в области качества.

Цели в области качества, установленные для процессов, необходимых для системы менеджмента качества университета, сформулированы в Описаниях процессов. При планировании действий по достижению целей в области качества (*п.6.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015*) в рамках каждого процесса определено:

- а) что должно быть сделано;
- б) какие потребуются ресурсы;
- с) кто будет нести ответственность;
- д) когда эти действия будут завершены;
- е) каким образом будут оцениваться результаты.

Функционирование процессов обеспечивается необходимыми ресурсами университета, компетентностью исполнителей, существующими механизмами взаимодействия в СМК (*п.7 ГОСТ Р ИСО 9001-2015*).

Ресурсы (ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 7.1)

Университету необходимы ресурсы для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, а также постоянного повышения ее результативности и удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Все процессы, связанные с ресурсным обеспечением образовательной деятельности университета, входят в группу обеспечивающих процессов.

Учебно-методическое обеспечение

Описание процесса учебно-методического обеспечения образовательной деятельности, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования

к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документе СМК-ОП-3.5/21 «Учебно-методическое обеспечение».

Информационное обеспечение

Обеспечение деятельности СПбГУТ по информационному обеспечению организовано в рамках управления информационной средой университета. Документированный порядок информационного обеспечения представлен в описании процесса СМК-ОП-3.2/21 «Управление информационной средой». Действия по управлению информационной средой ежегодно планируются при разработке годового плана деятельности университета.

Финансовое обеспечение

Описание процесса финансового обеспечения деятельности университета, документированный порядок деятельности в рамках этого процесса, приведены в СМК-ОП-3.7/21 «Финансовое обеспечение».

Кадровое обеспечение. Человеческие ресурсы

Университет определяет и обеспечивает наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества и для функционирования и управления ее процессами (ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 7.1.2).

В процессе управления человеческими ресурсами университет посредством проведения обучения, наставничества или перераспределения обязанностей среди имеющихся работников; или же найма лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности (ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 7.2)

а) определяет необходимую компетентность должностных лиц, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества;

б) обеспечивает компетентность должностных лиц на основе соответствующего образования, подготовки и (или) опыта;

с) там, где это применимо, предпринимает действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивает результативность предпринятых действий;

д) регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.

Описание процесса управления человеческими ресурсами, документированный порядок деятельности в рамках процесса, приведены в СМК-ОП-3.6/21 «Кадровое обеспечение».

Материально-техническое обеспечение. Инфраструктура (ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 7.1.3)

Действия, направленные на поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры СПбГУТ и ее развитие с целью создания необходимых условий для планирования, организации и реализации основных видов деятельности университета, представлены в описании процесса СМК-ОП-3.7/21 «Материально-техническое обеспечение».

Среда для функционирования процессов

Университет определяет, создает и поддерживает среду, необходимую для функционирования процессов СМК и достижения соответствия принятым требованиям к продукции и услугам (ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 7.1.4).

Описание процесса управления средой, необходимой для функционирования процессов, документированный порядок деятельности в рамках процесса, приведены в СМК-ОП-3.6/21 «Управление средой для функционирования процессов». В рамках

управления средой для функционирования процессов предусмотрены подпроцессы Обеспечение безопасности, Охрана труда.

В СМК университета предусмотрены механизмы взаимодействия, в том числе обеспечивающие внедрение и обеспечение функционирования процессов (Руководство по качеству, СМК-РК-01/21).

Должностные лица, необходимые для результативного внедрения системы менеджмента качества, функционирования и управления ее процессами, определены в Реестре процессов СПбГУТ (СМК-РК-01/21, Приложение А).

4.4. Мониторинг, измерение, анализ и оценка процессов

(ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 9.1)

Мониторинг, измерение, анализ и оценка процессов проводятся по установленным для каждого процесса критериям, которые содержатся в описании процессов.

Мониторинг процесса включает непосредственное наблюдение за исполнением процесса и ведение записей, периодическую оценку показателей результативности по установленным критериям.

Примеры мониторинга восприятия потребителями могут включать опрос потребителей, отзывы от потребителей о поставленной продукции и услугах, встречи с потребителями, благодарности, претензии *(ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 9.1.2)*.

Измерения процесса включают следующие действия:

- измерение удовлетворенности потребителей;
- сравнение с результатами других процессов, в том числе – в других образовательных организациях.

Оценка процессов проводится для подтверждения их соответствия установленным требованиям.

Анализ и оценка данных и информации, полученных в ходе мониторинга и измерения, используются для оценки *(ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 9.1.3)*

- a) соответствия продукции и услуг;
- b) степени удовлетворенности потребителей;
- c) результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- d) успешности планирования;
- e) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- f) результатов деятельности внешних поставщиков;
- g) потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

На основе данных, полученных по результатам контроля, мониторинга и измерений процессов, ведутся записи, которые в дальнейшем используются для анализа результативности процессов и СМК.

Систематический анализ результативности процессов на основании их динамики проводится со стороны руководства университета в порядке, определенном в СМК-ОП-1.5/21 «Анализ СМК руководством».

4.5. Планирование постоянного улучшения процессов СМК университета

Основу постоянного улучшения процессов СМК университета составляет реализация цикла PDCA в процессной модели. Постоянное улучшение процессов достигается на основании анализа внутренних проверок результативности процессов, выявления несоответствий, проведения корректирующих и предупреждающих

действий в порядке, установленном в СМК-ДП-03/21 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Графическое описание процедуры менеджмента процессов и ресурсов с учетом возможных несоответствий и проведения корректирующих и предупреждающих действий представлено в Приложении В.

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.

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.

Плановыми документами, содержащими возможности по улучшению процессов СМК являются: план-график разработки внутренних документов СМК, план внутренних аудитов, план повышения качества образовательных услуг.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Этап процесса	Должностное лицо
Проектирование и разработка	Начальник отдела менеджмента качества
Обсуждение и согласование	Первый проректор- проректор по учебной работе
Утверждение	Ректор
Рассылка	Специалист отдела менеджмента качества
Хранение КЭ	Специалист отдела менеджмента качества
Внесение изменений	Специалист отдела менеджмента качества

Распределение полномочий и ответственности по всем процессам и видам деятельности университета представлено в Приложении Г.

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор – проректор по учебной работе _____ Г.М. Машков


« 26 » 04 2021 г.

Директор ДОКОД _____ С.И. Ивасишин

« 23 » 04 2021 г.

Последовательность и взаимодействие процессов, видов деятельности в СМК



	МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» (СПбГУТ)
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СМК-ОП-Х.Х/ХХ	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СПбГУТ

_____ С.В. Бачевский

____.____.2021

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

НАЗВАНИЕ ПРОЦЕССА

Версия 1.0

Санкт-Петербург, 2021

Документ введен в действие впервые.
если документ вводится взамен ранее действующего документа, то указывается идентификатор последнего и на титульном листе ставится номер соответствующей версии:

Документ введен взамен СТУ 3.16-2014, актуализированного согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	17
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	17
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	18
4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА	18
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ	24
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	25
ЛИСТ РАССЫЛКИ	26
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ	27

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ¹

Цель процесса – интеграция университета в мировое образовательное и научное сообщество, получение университетом дополнительных возможностей в научно-инновационной деятельности для развития конкурентных преимуществ.

Факторы внешней среды – конъюнктура международного рынка труда, скорость распространения инноваций в мировой экономике, политическая стабильность
(указываются факторы, оказывающие влияние на процесс)

Факторы внутренней среды – качество реализации образовательных программ, тесные структурные связи, благоприятный морально-психологический климат
(указываются факторы, формирующие процесс изнутри)

Область применения процесса в рамках университета: обеспечивающая деятельность.

(выбрать: ответственность руководства, основная деятельность, обеспечивающая деятельность, процессы системы).

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ с изменениями и дополнениями;

2.2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

2.3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования;

2.4. ГОСТ Р 57189-2016/ISO/TS 9002:2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2015 (ISO/TS 9002:2016, IDT);

2.5. ГОСТ РВ 0015-002-2012. Государственные военные стандарт. Система разработки и постановки на производство военной техники. Системы менеджмента качества. Общие требования;

2.6. Стандарты и директивы ENQA;

2.7. СМК-РК-01/21 Руководство по качеству;

в разделе, помимо стандартов, приводятся внешние и внутренние нормативные документы, регламентирующие данный процесс, например

2.8. Постановление Правительства РФ от 20.07.2013 г. №611 «Об утверждении правил подтверждения документов об образовании и (или) о квалификации»;

2.9. Распоряжение Правительства РФ от 21.05.2012 №811-р "Об утверждении перечня иностранных образовательных организаций, которые выдают документы иностранных государств об уровне образования и (или) квалификации, признаваемые на территории Российской Федерации";

2.10. Устав СПбГУТ;

2.11. Порядок выдачи Diploma Supplement.

¹ в этом разделе и далее приведены примеры описаний для процесса «Международная деятельность»

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения:

Указываются термины и определения из документов, приведенных во 2-м разделе, которые имеют непосредственное отношение к данному описанию, например:

Адекватность – соответствие документов установленным требованиям.

Информация - значимые данные.

Обозначения и сокращения

Приводятся обозначения и сокращения, которые используются в данном описании

ВРиСО – воспитательная работа и связи с общественностью.

4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

4.1. Общие положения

Международная деятельность направлена на расширение сети партнерских связей с зарубежными университетами и научными центрами, организацию и координацию участия СПбГУТ в программах международного сотрудничества, развитие академической мобильности студентов и преподавателей, а также повышение международного престижа Университета.

Процесс международной деятельности СПбГУТ организован и функционирует в соответствии с международными соглашениями Российской Федерации, в том числе межведомственного характера, двусторонними договорами с зарубежными учреждениями и организациями, международными проектами и программами, постановлениями и инструкциями Минобрнауки России, Уставом СПбГУТ, приказами ректора, решениями руководящих органов университета, внутренними стандартами СПбГУТ.

Руководитель процесса: проректор по ВРиСО.

Ресурсная база процесса: Отдел международного сотрудничества СПбГУТ.

Входы процесса

1. Информация по анализу ситуации на международном рынке образовательных услуг;
2. Действующие соглашения, договора, заключенные Университетом с зарубежными партнерами;
3. Требования СПбГУТ к заключению соглашений, договоров;
4. Материалы, необходимые для осуществления международной деятельности.

Этапы процесса

Подготовительный этап: планирование международной деятельности, в том числе исследование рынка, поиск зарубежных партнеров, выбор вектора совместной деятельности с партнерами в рамках сотрудничества в области образования и науки;

Основной этап: сотрудничество в области образования и науки (заключение соглашений, договоров; работа в рамках заключенных соглашений, договоров);

Заключительный этап: анализ и оценка результативности процесса.

Выходы процесса

1. прием, обучение и выпуск иностранных граждан;
2. обучение российских граждан по совместно разработанным программам с зарубежными вузами;
3. ведение научно-исследовательской деятельности по совместным проектам с зарубежными партнерами.

Графическое описание процесса приведено в приложении А.

Поставщики процесса:

Процессы: 1.2 Маркетинг, 2.2 Доуниверситетская подготовка и прием обучающихся;

Деканаты факультетов и кафедры, подразделения проректора по научной работе.

Потребители процесса:

Процессы: 2.1 Образовательная деятельность, 2.2 Научная и инновационная деятельность;

ППС, научные работники, обучающиеся.

Критерии достижения цели процесса:

- обеспечение установленной численности обучающихся иностранных граждан;
- выполнение плановых показателей по заключению соглашений и договоров с зарубежными партнерами;
- рост числа совместно реализуемых с зарубежными партнерами научных проектов.

4.2. Взаимосвязи и обмен информацией по процессу

Планирование международной деятельности

Планирование международной деятельности заключается в разработке отделом международного сотрудничества плана основных мероприятий на текущий год (в начале календарного года), который конкретизируется в плане мероприятий на месяц. План основывается на результатах исследования рынка образовательных услуг, сведениях о приеме обучающихся.

Взаимодействие и обмен информацией на этапе планирования международной деятельности

Внутреннее взаимодействие и обмен информацией

Структурное подразделение	Информация
Управление маркетинга и рекламы	Результаты исследования рынка образовательных услуг, включая предложения о перспективах международного сотрудничества
Приемная комиссия	Сведения о приеме иностранных граждан в число обучающихся
Научно-исследовательский институт технологий связи	Данные о НИР, НИОКР, проектах, грантах с международным участием
Факультеты, Управление организации научной работы и подготовки научных кадров	Сведения о результатах освоения образовательных программ иностранными гражданами из числа обучающихся

Внешние взаимодействия и обмен информацией

Организация, субъект	Информация
Учебные заведения и научные организации ближнего и дальнего зарубежья	Деловая переписка
Абитуриенты-граждане иностранных государств	Деловая переписка
УФМС по Санкт-Петербургу и Ленинградской области	Согласно действующим регламентам

План международной деятельности утверждается проректором по ВРиСО и включает мероприятия по направлениям деятельности:

1. Развитие международного сотрудничества;
2. Экспорт образовательных услуг.

Предложения в План мероприятий международной деятельности на месяц вносит начальник отдела международного сотрудничества.

Сотрудничество в области образования и науки

Сотрудничество СПбГУТ с учебными заведениями и научными организациями ближнего и дальнего зарубежья на договорной основе осуществляется с целью интеграции университета в мировое образовательное и научное сообщество, развития международных связей, повышения эффективности сотрудничества. Виды деятельности, которые имеют место при осуществлении сотрудничества в области образования и науки:

- Установление контактов с зарубежными образовательными и научно-исследовательскими организациями;
- Ведение переговоров;
- Заключение договоров;
- Работа по договорам;
- Представление руководству СПбГУТ отчетности по результатам международного сотрудничества.

Взаимодействие и обмен информацией на этапе сотрудничества в области образования и науки (подраздел заполняется по выше приведенному образцу)

Внутреннее взаимодействие и обмен информацией

Структурное подразделение	Информация

Внешние взаимодействия и обмен информацией

Организация, субъект	Информация

Анализ и оценка результативности процесса

С целью анализа и проведения оценки результативности процесса отдел международного сотрудничества ежемесячно и по итогам года составляет отчет о международной деятельности, в котором отражено достижение установленных показателей работы. Отчет в установленном порядке поступает на утверждение ректору.

4.3. Действия в отношении рисков и возможностей с учетом сильных и слабых сторон

Сильные стороны: наличие высококвалифицированного персонала, современной материально-технической базы, развитая инфраструктура.

Слабые стороны: недостаточность финансирования (характерная для бюджетных учреждений), слабые взаимосвязи между элементами структуры, проблемы коммуникативного характера.

Возможности:

возможность для сотрудников университета применять новые идеи, решения и

системы в своей деятельности;

возможность создания межвузовских проектных групп, объединяющих уникальных специалистов, которые благодаря сотрудничеству могут генерировать радикальные решения и передовые теории;

возможность изучения студентами новых дисциплин и получения знаний у ведущих иностранных преподавателей;

возможность участия в программах академической мобильности для обучающихся

возможность упрочения репутации престижного университета за счет «исходящей» и «входящей» мобильности»;

возможность повысить показатели интернационализации университета, представляющие интерес для всех заинтересованных сторон (правительства, родителей, студентов, работодателей);

подготовка совместных образовательных программ и программ двойных дипломов.

Риски:

Сокращение числа потребителей образовательных программ и научных продуктов университета;

Сокращение бюджетного финансирования деятельности Университета;

Невыполнение обязательств, связанное с нарушением второй стороной заключенных договоров или соглашений;

Невыполнение обязательств по договорам или соглашениям, обусловленное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя предвидеть или предотвратить (непреодолимая сила), включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, а также запретительные действия властей и акты государственных органов.

Действия в отношении рисков и возможностей

Внешняя среда Внутренняя среда	Возможности	Риски
Сильные стороны	<u>Реализация возможностей за счет использования сильных сторон: действия</u> Обмен опытом в менеджменте, обучении, научных исследованиях, административных процессах университета.	<u>Минимизация рисков за счет использования сильных сторон: действия</u> Расширение спектра образовательных программ, предполагающих использование академической мобильности; Увеличение количества заявок с положительным исходом по результатам участия в международных научных конкурсах, грантах, программах.
Слабые стороны	<u>Преодоление слабых сторон для реализации возможностей: действия</u> Разработка и реализация программ академической мобильности обучающихся и персонала.	<u>Преодоление слабых сторон для минимизации рисков: действия</u> Рост количества научных проектов с внешним финансированием; Увеличение количества иностранных обучающихся; Усиление контроля по ведению договорной работы.

4.4. Мониторинг процесса, анализ и улучшение

Мониторинг процесса осуществляется проректором по воспитательной работе и связям с общественностью на входах, выходах, в контрольных точках процесса, при проведении контрольно-отчетных мероприятий путем проверки следующих промежуточных показателей:

- Численность студентов, принятых на условиях общего приема из стран СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии (всего), *чел/год*,
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность студентов, принятых на условиях общего приема из Республик Беларусь, Казахстан (в отдельности), *чел/год*;
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность студентов, обучающихся на условиях общего приема, из стран СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии (всего), *чел/год*;
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность студентов, обучающихся на условиях общего приема, из Республик Беларусь, Казахстан (в отдельности), *чел/год*;
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Выпуск студентов, обучающихся на условиях общего приема, из стран СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии (всего), *чел/год*;
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Выпуск студентов, обучающихся на условиях общего приема, из Республик Беларусь, Казахстан (в отдельности), *чел/год*;
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность иностранных граждан, принятых по международным соглашениям, из стран СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии (всего), *чел/год*;
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность иностранных граждан, обучающихся по международным соглашениям, из стран СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии (всего), *чел/год*;
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Выпуск иностранных граждан, обучающихся по международным соглашениям, из стран СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии (всего), *чел/год*;
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность иностранных граждан, принятых по международным соглашениям, из Азербайджанской Республики, Эстонской Республики, Грузии, Киргизской Республики, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Туркменистана, Украины, Республики Узбекистан, Республики Абхазия (в отдельности), *чел/год*
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность иностранных граждан, обучающихся по международным соглашениям, из Азербайджанской Республики, Эстонской Республики, Грузии, Киргизской Республики, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Туркменистана, Украины, Республики Узбекистан, Республики Абхазия (в отдельности), *чел/год*
 - в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;

– *Выпуск* иностранных граждан, обучающихся по международным соглашениям, из Азербайджанской Республики, Эстонской Республики, Грузии, Киргизской Республики, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Туркменистана, Украины, Республики Узбекистан, Республики Абхазия (в отдельности), *чел/год*

- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность *приема* граждан других иностранных государств (кроме СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии), всего, *чел/год*;
- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность *обучающихся* граждан других иностранных государств (кроме СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии), всего, *чел/год*;
- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- *Выпуск* граждан других иностранных государств (кроме СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии), всего, *чел/год*;
- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность *приема* граждан других иностранных государств (кроме СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии), всего, *чел/год*;
- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность *обучающихся* граждан других иностранных государств (кроме СНГ, Балтии, Грузии, Абхазии и Южной Осетии), всего, *чел/год*;
- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- *Прием* граждан других иностранных государств – в отдельности, *чел/год*;
- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- *Обучение* граждан других иностранных государств – в отдельности, *чел/год*;
- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- *Выпуск* граждан других иностранных государств – в отдельности, *чел/год*;
- в том числе – с полным возмещением стоимости обучения, *чел/год*;
- Численность студентов, прошедших обучение в других вузах в учебном году, заканчивающемся в отчетном (всего), *чел/год*
в том числе – длительностью менее семестра.

Руководитель анализирует процесс на основе результатов мониторинга процесса, внутренних и внешних аудитов, результатов проверок государственными органами, результатов оценки удовлетворенности потребителей.

Показатели процесса с установленными критериальными значениями:

1. Общая численность договоров и соглашений с зарубежными партнерами, 10 ед.;
2. Общая численность иностранных граждан, обучающихся в текущем году, 360 чел.,
3. Выпуск иностранных граждан в текущем году, 80 чел.,
4. Число реализуемых образовательных программ, ведущих к получению двух дипломов, 2 ед.,
в том числе – совместно с зарубежными вузами стран СНГ, 1 ед.;
совместно с зарубежными вузами других стран (кроме стран СНГ), 1 ед.
5. Численность студентов, обучающихся по очной форме обучения по программам, ведущим к получению двух дипломов, (всего), 3 чел/год

в том числе – с зарубежными вузами стран СНГ 2 чел/год;

6. Научные проекты, реализуемые совместно с зарубежными партнерами, 5 ед.

На основе результатов анализа и рекомендаций руководитель процесса разрабатывает предложения по его улучшению.

При необходимости формируется и выполняется План корректирующих и предупреждающих действий.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Этап процесса	Должностное лицо
Планирование международной деятельности	Начальник отдела международного сотрудничества
Сотрудничество в области образования и науки	Начальник отдела международного сотрудничества
Анализ и проведение оценки результативности процесса	Проректор по ВРиСО

СОГЛАСОВАНО

Проректор по воспитательной работе
и связям с общественностью

«__» _____ 2021 г.

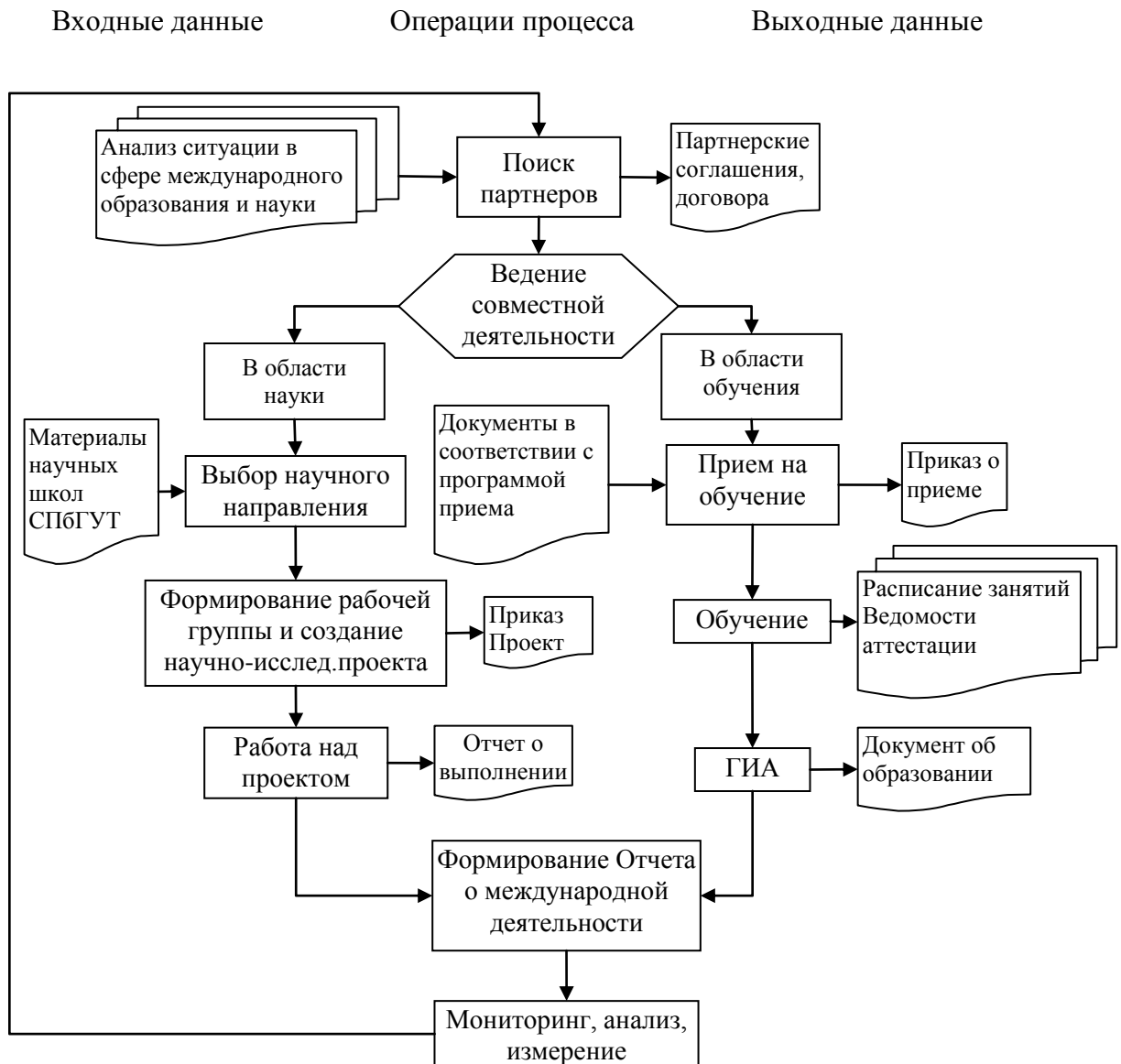
И.А. Алексеенко

Директор ДОКОД

«__» _____ 2021 г.

С.И. Ивасишин

Графическое описание процесса



ЛИСТ РАССЫЛКИ

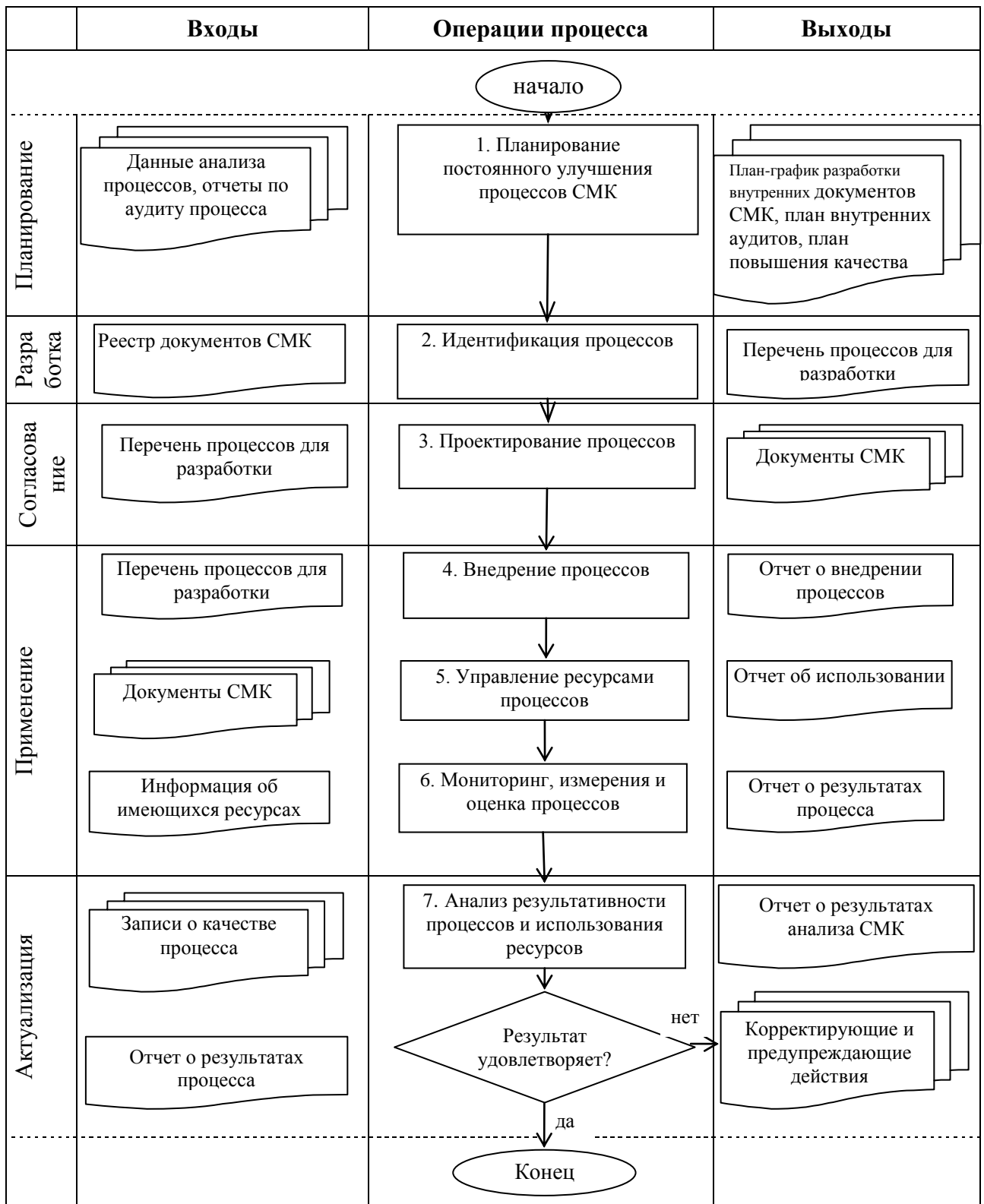
№ п/п	Наименование подразделения	Дата рассылки
1.	Ректорат	
2.	Административно-кадровое управление	
3.	Учебно-методическое управление	
4.	Деканаты	
5.	Кафедры	
6.	Военный учебный центр	
7.	Управление информационно-образовательных ресурсов	
8.	Центр коллективного пользования средствами измерения СПбГУТ	
9.	Управление организации научной работы и подготовки научных кадров	
10.	Управление по воспитательной и социальной работе	
11.	Управление маркетинга и рекламы	
12.	Управление информатизации	
13.	Отдел менеджмента качества	
14.	Отдел мониторинга	
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		

Документ	Версия	Разработал/актуализировал	Экземпляр	Вид рассылки	Всего страниц
СМК-ОП-Х.Х/21	1.0	Начальник отдела международного сотрудничества <i>ФИО</i> , подпись _____		<i>электронная</i>	

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Дата ревизии	Изменение/дополнение +/-	Номер листа	Краткое содержание изменения, дополнения	Основание для внесения изменения, дополнения	Ф.И.О., подпись
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.						

Процедура описания процессов



Распределение полномочий и ответственности в СМК

№ п/п	Наименование процесса	Руководитель процесса	Ответственный(ые) исполнитель(и)
1. Ответственность Руководства			
1.1	Стратегическое планирование	Ректор	Директор ДОКОД
1.2	Маркетинг	Проректор по воспитательной работе и связям с общественностью (ВРиСО)	Начальник управления маркетинга и рекламы (УМиР)
1.3	Распределение ответственности и полномочий	Ректор	Начальник административно-кадрового управления (АКУ)
1.4	Анализ СМК Руководством	Ректор	Директор ДОКОД
1.5	Информирование общественности	Проректор по ВРиСО	Начальник УМиР
2. Основные процессы			
2.1	Образовательная деятельность	Первый проректор-проректор по учебной работе (УР)	Начальник УМУ, факультеты
2.4	Научная и инновационная деятельность	Проректор по научной работе (НР)	Директор научно-исследовательского института "Технологий связи" Управление организации научной работы и подготовки научных кадров
3. Обеспечивающие процессы			
3.1	Управление документированной информацией	Ректор	Начальник общего отдела
3.2	Управление информационной средой	Проректор по ВРиСО Проректор по цифровой трансформацией	Начальник УМиР
3.3	Учебно-методическое обеспечение	Первый проректор-проректор по УР	Начальник УМУ
3.4	Кадровое обеспечение	Начальник АКУ	Начальник отдела кадров
3.5	Финансовое обеспечение	Ректор	Директор финансово-правового департамента
3.6	Управление средой для функционирования процессов	Проректор по безопасности	Начальник департамента контроля и администрирования
3.7	Материально-	Директор	Главный инженер-заместитель

	техническое обеспечение	административно-хозяйственного департамента	директора административно-хозяйственного департамента
4. Процессы системы			
4.1	Мониторинг, измерение и анализ	Директор ДОКОД	Начальник отдела мониторинга (ОМ)
4.2	Внутренний аудит	Директор ДОКОД	Начальник ОМ
4.3	Корректирующие и предупреждающие действия	Директор ДОКОД	Руководители процессов
4.4	Управление несоответствиями	Директор ДОКОД	Руководители процессов
4.5	Улучшение процессов	Директор ДОКОД	Руководители процессов

ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Дата рассылки
1.	Ректорат	
2.	Административно-кадровое управление	
3.	Учебно-методическое управление	
4.	Деканаты	
5.	Кафедры	
6.	Военный учебный центр	
7.	Управление информационно-образовательных ресурсов	
8.	Управление организации научной работы и подготовки научных кадров	
9.	Отдел международного сотрудничества	
10.	Управление по воспитательной и социальной работе	
11.	Управление маркетинга и рекламы	
12.	Управление информатизации	
13.	Отдел мониторинга	
14.	Санкт-Петербургский колледж телекоммуникаций	
15.	Архангельский колледж телекоммуникаций (филиал) СПбГУТ	
16.	Смоленский колледж телекоммуникаций (филиал) СПбГУТ	
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		

Документ	Версия	Разработал/актуализировал	Экземпляр	Вид рассылки	Всего страниц
СМК-МИ-01/21	1.0	Начальник отдела менеджмента качества <i>Е.В. Григорьева</i> _____		<i>электронная</i>	32

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Дата ревизии	Изменение/дополнение +/-	Номер листа	Краткое содержание изменения, дополнения	Основание для внесения изменения, дополнения	Ф.И.О., подпись
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.						