

Приложение № 9
к приказу от 30.11.2022 № 502/06

Протокол заседания ученого совета
от 30.11.2022 № 7

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
« 30 »



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

«Реализация процессного подхода»

СМК-ДП-1.8-2022

от 30.11.2022 № 91/07

г. Тольятти, 2022

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая документированная процедура «Реализация процессного подхода» (далее – процедура) разработана в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а именно:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- локальными нормативными актами Университета, определяющие систему менеджмента качества.

1.2. Процедура регламентирует порядок разработки и реализации процессного подхода в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (далее – Университет).

2. ПОНЯТИЕ ПРОЦЕССА И ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

2.1. Общие сведения о процессном подходе

Одним из принципов системы менеджмента качества, положенных в основу серии стандартов ISO 9000, является процессно-ориентированный подход к управлению организацией.

Суть внедрения процессного подхода заключается в том, что Университет, рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, а управление Университетом осуществляется посредством управления этими процессами.

Любая деятельность, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс.

Часто выход одного процесса является непосредственным входом следующего. Систематическое определение и менеджмент процессов, применяемых Университетом, и, особенно, взаимодействие этих процессов могут рассматриваться как «процессный подход».

Цели и преимущества процессного подхода заключаются в том, что процессный подход:

- усиливает ориентацию работы Университета на запросы и интересы внутренних и внешних потребителей;
- обеспечивает прозрачность реализации процессов;
- определяет роль работников в реализации процессов в Университете;
- позволяет понять, где и когда создают конкретные продукты и услуги Университета;
- систематизирует деятельность по улучшению системы менеджмента качества Университета (далее – СМК).

2.2. Процессы Университета определены в соответствии с функциями управления, распределенными между структурными подразделениями Университета. В основе определения процессов лежит организационная структура управления Университета.

2.3. В СМК Университета выделены следующие процессы:

- макропроцессы, относящиеся к деятельности руководства Университета в СМК;
- основные процессы, которые регламентируют порядок ведения основных видов деятельности Университета;
- обеспечивающие процессы, которые связаны с обеспечением функционирования основных процессов.

2.3.1. К макропроцессам относится процесс: СМК-1.1-2022 Планирование развития и анализ системы менеджмента качества.

2.3.2. Основные процессы – это те процессы, которые направлены непосредственно на создание продукции и услуг. К основным процессам СМК Университета относятся:

- СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых;
- СМК-2.2-2022 Прием обучающихся;

- СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры;
- СМК-2.4-2022 Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися;
- СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ;
- СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка научной и инновационной продукции и услуг;
- СМК-2.7-2022 Трудоустройство выпускников.

2.3.3. Обеспечивающие процессы отличается от основных тем, что они преобразует ресурсы, полученные на входе в ресурсы, имеющие ценность только для внутреннего потребителя. К обеспечивающим процессам СМК Университета относятся:

- СМК-3.1-2022 Управление персоналом;
- СМК-3.2-2022 Обеспечение безопасности жизнедеятельности;
- СМК-3.3-202 Программно-информационное обслуживание;
- СМК-3.4-2022 Внутренний и внешний обмен информацией;
- СМК-3.5-2022 Управление закупками и взаимодействие с поставщиками ресурсов;
- СМК-3.6-2022 Бухгалтерско-финансовое обеспечение;
- СМК-3.7-2022 Издательская деятельность;
- СМК-3.8-2022 Библиотечно-информационное обеспечение;
- СМК-3.9-2022 Документационное сопровождение обучающихся;
- СМК-3.10-2022 Управление имущественным комплексом и производственной средой.

2.4. Менеджмент процессов включает в себя:

- планирование качества процесса;
- обеспечение качества процесса;
- управление качеством процесса;
- улучшение качества процесса.

2.5. Результаты планирования процесса фиксируются в информационной карте процесса (далее - ИКП). Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в ИКП.

Управление процессом осуществляет руководитель процесса, назначенный приказом проректора-представителя руководства по качеству.

Информация о планируемых и выполненных мероприятиях по улучшению качества процесса отражаются в отчете о функционировании процесса за отчетный период, а также карте корректирующих и предупреждающих действий в случае выявленных несоответствий по результатам аудита.

2.6. К процессам Университета, связанным с потребителями, относятся:

- СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых;
- СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры;
- СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ.

2.7. К процессам, в результате реализации которых создаются ценности для потребителей Университета:

- СМК-2.1-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных образовательных программ детей и взрослых;
- СМК-2.2-2022 Прием обучающихся;
- СМК-2.3-2022 Изучение потребности, разработка и реализация основных образовательных программ и программ аспирантуры;
- СМК-2.4-2022 Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися;

- СМК-2.5-2022 Изучение потребности, разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ;
- СМК-2.6-2022 Изучение потребности, разработка научной и инновационной продукции и услуг.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ УНИВЕРСИТЕТА

3.1. В Университете реализуется метод непрерывного совершенствования процесса, основанный на цикле Деминга - «PDCA» - «Планируй-Делай-Проверяй-Действуй» (далее - PDCA).

3.2. Управление процессом на основе цикла Деминга- «PDCA» осуществляется по алгоритму управления процессом и достижению его целей (Рис.1):

- работа начинается со стадии планирования (Plan), на которой определяется и анализируется проблема;
- затем разрабатываются потенциальные решения, и проводится их тестирование (Do);
- результаты измеряются и сравниваются с требуемыми (Check);
- корректировка результатов может повторяться многократно до получения удовлетворительных результатов, после чего происходит полное внедрение проекта (Act).

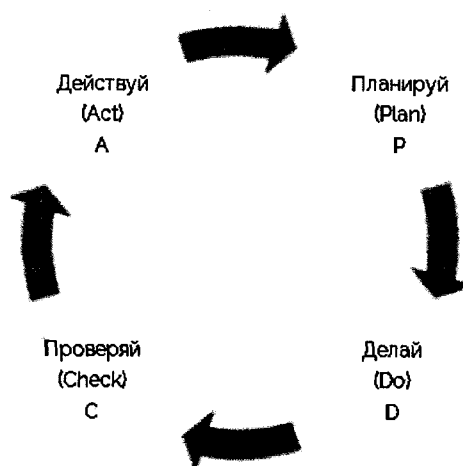


Рисунок 1. Цикл Деминга

3.3. Корректирующие и предупреждающие действия (мероприятия) разрабатываются в следующих случаях, когда:

- мероприятия, направленные на достижение целей процесса ранее, не выполнены;
- целевые показатели процесса не достигнуты;
- оценка результативности и эффективности процесса имеет 3 и ниже балла.

3.4. Взаимодействие между процессами Университета фиксируется в ИКП, при котором выход одного процесса может являться входом другого.

4. ОПИСАНИЕ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА

4.1. Информационная карта процесса (далее - ИКП) – формализованное описание свойств, характеристик и функций объекта. В настоящей процедуре под термином «информационная карта процесса» понимается документ, содержащий информацию об основных атрибутах процесса, включая входы и выходы процесса, цели процесса, измерения и анализ процесса, мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса, взаимодействия процесса с его поставщиками и потребителями и другими процессами, ресурсы процесса, документы управления процессом (Приложение № 1). ИКП включает в себя разделы, представленные в таблице.

Разделы информационной карты процесса

Наименование раздела ИКП	Содержательная часть		
Раздел согласования и утверждения	Титульный лист: наименование процесса, идентификационный номер, утверждение представителя руководства по качеству, согласование с курирующим проректором (по виду деятельности)		
Общие сведения о процессе	Наименование процесса, руководитель процесса (должность), исполнители процесса (должность)		
Результаты (выходы) процесса и их потребители	Указывается результат (выход) процесса (документ, мероприятие и т.д.), кто является потребителем данного результата (структурное подразделение, должностное лицо, обучающиеся), какие предъявляются требования к результатам (выходам) процесса. Например, к документу могут предъявляться требования к оформлению, содержанию, к мероприятиям – организация проведения, программа и т.д.		
Входы процесса и поставщики	Указывается вход процесса (документы, запросы и др.), поставщик процесса (структурное подразделение, должностное лицо и др.), требованиям к входам. Вход процесса, как правило, является выходом другого процесса		
Виды деятельности в рамках процесса, управления и требуемые ресурсы	Определяются: основные виды деятельности (операции), выделяемые в рамках описываемого процесса; регламентирующая документация (нормативные правовые документы, локальные нормативные акты - основные); требуемые ресурсы (исполнители)		
Руководитель процесса	Указывается ФИО и должность руководителя данного процесса, проставляется подпись и дата		
Согласование с руководителями процессов, являющимися поставщиками для данного процесса	В данном разделе проставляются подписи о согласовании с руководителями других процессов, либо руководителями структурных подразделений, с которыми происходит взаимодействие в рамках процесса. Поставщики процесса тем самым соглашаются с требованиями предъявляемым к входу/выходу данного процесса		
Приложение 1 Цели и показатели результативности процесса	Цели и показатели результативности процесса обновляются ежегодно и включает в себя следующие реквизиты: 1. Согласование (руководитель данного процессов) и утверждение представителем руководства по качеству. 2. Основной раздел содержит на плановый период: - цели процесса (виды деятельности), направленные на достижение установленных результатов; - наименование показателей, характеризующих достижение каждой из целей процесса, единица их измерения; - целевое значение показателя на планируемый период (планируемое значение); - фактическое значение за предыдущий период планирования; - значение показателя на планируемый период; - срок (периодичность) измерения. Цели и показатели результативности процесса являются основой для разработки мероприятий по улучшению процесса		
Приложение 2 Отчет о функционировании процесса	Данный отчет формируется после завершения планируемого периода и содержит: 1. Анализ выполнения плановых показателей – в данном пункте прописываются цели процесса (виды деятельности) и значение показателя на планируемый период в соответствии с приложением 1, фактическое значение показателя и причины отклонения 2. Аналитическая справка – проводится анализ целей процесса, мероприятий, запланированных для достижения целей на плановый период. Если цель не достигнута, либо достигнута частично, указываются причины отклонений. 3. Рекомендации по совершенствованию процесса - приводятся рекомендации по совершенствованию процесса, которые должны быть отражены при планировании показателей результативности и		
Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 5 из 12
Версия 1.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 1	28.11.2022

 Поволжский государственный УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)		
	Документированная процедура «Реализация процессного подхода» СМК-ДП-1.8-2022		
	Наименование раздела ИКП	Содержательная часть	
	мероприятий по их достижению на следующий период. Отчет подписывается руководителем процесса, проректором, курирующего вид деятельности и предоставляется представителю руководства по качеству для анализа СМК со стороны руководства		
Приложение 3 Мероприятия по улучшению процесса	Данный документ формируется ежегодно и содержит мероприятия по улучшению процесса с учетом необходимости достижения целевых показателей процесса, зафиксированных в приложении 1, и включает в себя следующие реквизиты: -согласование (руководитель данного процесса) и утверждение представителем руководства по качеству.2. Основной раздел содержит на плановый период: - цели процесса (виды детальности), направленные на достижение установленных результатов (аналогично приложению 1); - факторы, влияющие на изменения показателя результативности процесса. В данном пункте необходимо указать, что может повлиять на достижение показателя представленного в приложении 1; - мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора; - срок исполнения; - ответственное лицо (должность, ФИО); - отметка о выполнении мероприятия (подпись курирующего проректора, дата)		

4.2. Руководитель процесса назначается приказом представителя руководства по качеству.

Управление процессом, для выполнения установленных для него требований, осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом внесение изменений в план реализации процесса (изменение операций процесса) осуществляется на основании согласования с представителем руководства по качеству.

Изменения и дополнения в разделы ИКП (приложения не учитываются) могут вноситься по мере необходимости в течение планового периода. Разделы, где были внесены изменения, хранятся до следующих изменений.

Приложения 1, 2, 3 к ИКП оформляются ежегодно на установленный плановый период и за отчетный период (календарный год).

4.3. ИКП обновляется не реже одного раза в пять лет, либо по распоряжению представителя руководства по качеству в случае внедрения новой версии СМК. Неактуальная документация уничтожается по акту.

Разработали	Проректор		Наумова О.Н.	Стр. 6 из 12
Версия 1.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 1	28.11.2022	

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Документированной процедуре «Реализация процессного подхода»

СМК-ДП-1.8-2022

от 30.11.2022 № 31/07

Начальник управления
правового обеспечения



М.Н. Билякаева

И.о. начальника отдела
информационного обеспечения



Е.М. Грузина

Помощник проректора



А.Ю. Долгополова

Разработали:

Проректор



О.Н. Наумова

 Поволжский государственный УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)
	Документированная процедура «Реализация процессного подхода» СМК-ДП-1.8-2022

Приложение № 1

 Поволжский государственный УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)	ИКП-_____ (код процесса)
	Информационная карта процесса _____ (код процесса) _____ (наименование процесса)	стр. 1 из

СОГЛАСОВАНО

Проректор (курирующий вид деятельности)

_____ И.О. Фамилия

«_____» _____ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Представитель руководства по качеству

_____ И.О. Фамилия

«_____» _____ 2022 г.

Информационная карта процесса

_____ (код процесса)

_____ (наименование процесса)

г. Тольятти, 2022

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 8 из 12
Версия 1.0	Кол-во экз. 2	Экз. № <u>1</u>	
		28.11.2022	



Общие сведения о процессе

Наименование процесса	
Руководитель процесса	Должность
Исполнители процесса	Должность

Результаты (выходы) процесса и их потребители

№ п/п	Результат (выход) процесса	Потребитель результатов процесса	Требования к результатам (выходам) процесса
1			
2			

Входы процесса и поставщики

№ п/п	Вход процесса	Поставщик процесса	Требования к входам
1			
2			

Виды деятельности в рамках процесса, управления и требуемые ресурсы

№ п/п	Виды деятельности	Регламентирующая документация (нормативные правовые документы, локальные нормативные акты - основные)	Требуемые ресурсы (исполнители)
1			
2			

Руководитель процесса

ФИО	Должность	Подпись	Дата

Согласование с руководителями процессов, являющимися поставщиками для данного процесса

ФИО	Должность	Подпись	Дата

 ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)
	Документированная процедура «Реализация процессного подхода» СМК-ДП-1.8-2022

 ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)	ИКП-_____ (код процесса)
	Информационная карта процесса _____ (наименование процесса) _____ (код процесса)	стр. 1 из _____

Приложение 1

Руководитель процесса

 (должность)
 _____ И.О. Фамилия
 «_____» _____ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор (курирующий вид деятельности)

 И.О. Фамилия
 «_____» _____ 2022 г.

Цели и показатели результативности процесса на _____ (указать календарный год)						
№ п/п	Цели процесса (виды деятельности)	Наименование показателя, единица измерения	Целевое значение показателя	Фактическое значение показателя за предыдущий период	Значение показателя на планируемый период	Срок (периодичность измерения)
1						
2						

Приложение 2

Отчет о функционировании процесса _____ (код процесса) (наименование процесса)

1. Анализ выполнения плановых показателей

Цели процесса (виды деятельности)	Значение показателя на планируемый период, единица измерения	Фактическое значение показателя, единица измерения	Причины отклонения (в случае отклонения)

2. Аналитическая справка

(Проводится анализ целей процесса, мероприятий, запланированных для достижения целей на плановый период. Если цель не достигнута, либо достигнута частично, указываются причины отклонений).

3. Рекомендации по совершенствованию процесса

(Приводятся рекомендации по совершенствованию процесса, которые должны быть отражены при планировании показателей результативности и мероприятий по их достижению на следующий период)

Руководитель процесса _____ / ФИО

Проректор *(курирующий вид деятельности)* _____ / ФИО

 Поволжский государственный УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)
	Документированная процедура «Реализация процессного подхода» СМК-ДП-1.8-2022

 Поволжский государственный УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)	ИКП-_____ (код процесса)
	Информационная карта процесса _____ (код процесса) _____ (наименование процесса)	стр. 1 из 3

Приложение 3

Руководитель процесса

(должность)

И.О. Фамилия
«_____» _____ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор (курирующий вид деятельности)

И.О. Фамилия
«_____» _____ 2022 г.

Мероприятия по улучшению процесса								
№ п/п	Цели процесса (виды деятельности)	Фактор, влияющий на изменения показателя результативности процесса	Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора	Срок исполнения	Ответственное лицо		Отметка о выполнении	
					Должность	ФИО	Подпись курирующего проректора	Дата
1								
2								
3								

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 12 из 12
Версия 1.0	Кол-во экз. 2	Экз. № _____ 28.11.2022	