



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ульяновский государственный технический университет»
СМК-МИ-01 «Порядок описания и оформления процессов»

УТВЕРЖДАЮ

И. И. Назаров, проректор университета

И. П. Пинков

2018 г.



МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

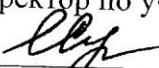
Порядок описания и оформления процессов

СМК-МИ-01

Версия 3.0

СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства по качеству
Проректор по учебной работе

 Е.В. Суркова

29 МАЯ 2018 г.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ульяновский государственный технический университет»

СМК-МИ-01 «Порядок описания и оформления процессов»

**Методическая инструкция системы менеджмента качества
«Порядок описания и оформления процессов»**

Разработал: Начальник отдела обеспечения качества Управления лицензирования,
аккредитации и качества образования Логинова И.В.



Содержание документа

1. Область применения	4
2. Нормативные документы	4
3. Термины, определения, обозначения и сокращения	4
4. Ответственность	6
5. Описание методики	7
5.1. Общие положения	7
5.2. Методология описания	7
5.3. Организационная часть	9
Лист ознакомления	11
Лист регистрации изменений	12
Приложение А. Пример алгоритма процесса	13
ИЗМЕНЕНИЯ	



1. Область применения

Настоящая методическая инструкция определяет основные требования к порядку описания процессов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Ульяновский государственный технический университет».

Требования настоящей методической инструкции распространяются на всех сотрудников университета, участвующих в описании и оформлении процессов.

2. Нормативные документы

Настоящая методическая инструкция разработана в соответствии с требованиями:

- СМК-ДП-7.5 «Управление документированной информацией»
- СМК-МИ-02 «Общие требования к содержанию и оформлению «Документированной процедуры»

3. Термины, определения, обозначения и сокращения

Термины

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

Примечание:

1. В зависимости от контекста "намеченный результат" называется выходом, продукцией или услугой .
2. Входами для процесса обычно являются выходы других процессов, а выходы процессов обычно являются входами для других процессов.
3. Два или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов совместно могут также рассматриваться как процесс.
4. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.
5. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечного выхода затруднено или экономически нецелесообразно, часто называют "специальным процессом".

Выход - результат процесса.

Продукция - выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем.

Услуга - выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя.



Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Примечание: процедуры могут быть документированными или не документированными.

Функция – направление деятельности элемента организационной структуры, представляющее собой совокупность однородных операций, выполняемых на постоянной основе.

Потребитель – лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

Пример - Клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукции или услуг как результатов внутреннего процесса (3.4.1), бенефициар и покупатель.

Примечание - Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

Поставщик – организация предоставляющие продукцию или услугу.

Спецификация – документ, устанавливающий требования

Обозначения

Университет – Ульяновский государственный технический университет

Сокращения

МИ – методическая инструкция

ДП – документированная процедура

СМК – система менеджмента качества

УЛАКО – Управление лицензирование, аккредитации и качества образования

ООК – Отдел обеспечения качества

4. Ответственность

- ◆ Ответственность за разработку методической инструкции несет:

Управление лицензирования, аккредитации и качества образования

- ◆ Ответственность за проверку содержания методической инструкции несет:

Начальник Управления лицензирования, аккредитации и качества образования



◆ Ответственность за выдачу разрешения на применение методической инструкции несет:

Ректор университета

◆ Ответственность за предоставление методической инструкции несет:

Управление лицензирования, аккредитации и качества образования

◆ Ответственность за внесение изменений несет:

Управление лицензирования, аккредитации и качества образования

◆ Ответственность за соблюдение пользователями требований методической инструкции несет:

Руководитель подразделения, исполнители которого выполняют работы по оформлению положений

◆ Ответственность за соблюдение порядка хранения методической инструкции несут:

Ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях

5. Описание методики

5.1. Общие положения

В данном разделе определяются цели создания описания процессов и формулируются требования к описанию процессов.

5.1.1. Цели создания описаний процессов

Описание процесса направлено на:

- обеспечение качества (т.е. удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов, в том числе внутренних потребителей) продукции процесса;
- обеспечение продуктивности процесса, т.е. рационального соотношения между достигнутыми результатами и использованными ресурсами;
- обеспечение условий для постоянного улучшения процесса.

5.1.2. Требования к описанию процессов:

- описание должно точно отображать реально существующий процесс;
- описание должно быть полным, т.е. охватывать все существенные параметры процесса;
- описание должно быть простым для понимания и удобным для последующего использования.

Определение порядка описания процессов предполагает рассмотрение двух аспектов – методологического и организационного.

5.2. Методология описания

Методологический аспект описания предполагает:

- определение категории документа, в котором содержится описание процесса и определение структуры данного документа;
- определение перечня параметров процесса, которые необходимо отразить при описании;
- определение способов (форм) представления информации.

5.2.1. Описание процесса оформляется для процессов жизненного цикла продукции, вспомогательных (обеспечивающих), менеджмента (высшего руководства) и измерения, анализа и улучшений, т.е. процессов, составляющих процессную модель университета.

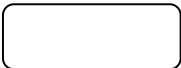
5.2.2. Названия ДП, содержащих описание процессов, являются единообразными и содержат наименование процесса, соответствующее описываемой деятельности.

5.2.3. В ДП подраздел «Выполнение процесса» содержит описание процессов. Описание может быть в графической и текстовой форме либо только в текстовой по усмотрению разработчика.

Если описание процесса представлено в графической форме, используются элементы алгоритма, приведенные в таблице 1. В одной ДП может быть одна общая (крупная) графическая схема процесса. Схема содержит операции (действия) процесса, т.е. последовательность шагов описываемой деятельности. В крупных процессах одно действие часто представляет собой отдельный процесс, который называется подпроцессом. Например, «Составление расписания» или «Порядок организации и проведения практик студентов» являются подпроцессами процесса жизненного цикла «Учебно-организационная деятельность».

Таблица 1

Символы, используемые для построения алгоритма процесса

Символ	Элементы процесса	Примеры		
	Событие, определяющее начало или окончание процесса	Поступление запроса о предложениях, поступление нового требования потребителей, передача данных, необходимых для обработки		
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Действие</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Исполнитель</td> </tr> </table>	Действие	Исполнитель	Действие процесса: в верхней части размещается формулировка действия, в нижней – должность исполнителя и наименование структурного подразделения	Проведение встречи – ректор (проректор) Телефонный звонок – сотрудник Управления кадров
Действие				
Исполнитель				



Окончание таблицы 1

Символ	Элементы процесса	Примеры
	Выбор альтернативных решений. Вопрос, на который надо ответить: да/нет, принято/отвергнуто, соответствует/не соответствует критериям	Допущена ошибка? Бланк заполнен полностью? Сообщение пришло?
	Документ: входящий, необходимый для выполнения действия, или исходящий, созданный в результате операции	Отчет, заполненный бланк, протокол, ведомость, приказ и т.д.
	База данных. Обозначается на входе или выходе действия, когда требуется взять (на входе) или внести (на выходе) данные из электронной базы данных	Сформированный отчет из электронной базы данных, форма договора из имеющейся базы данных
	Переход к следующему элементу процесса	
	Продолжение	Надо перейти на другую страницу или часть страницы
	Условное обозначение входа или выхода документа для реализации действия или обозначения результата выполненного действия	
	Обозначение связи данного процесса с другими процессами на входе (A) и выходе (B)	

Элементы алгоритма процесса располагаются в трех полях: входы, действие, выходы. В центральной части алгоритма располагаются элементы (графические символы): начало/конец процесса, действие процесса, выбор альтернативных решений и соединяются между собой вертикальными стрелками. В некоторых процессах, где важно установить временные регламенты на исполнение действий процесса, следует в символе, означающем действие указать продолжительность операции. Время отображается в поле, предназначенном для фиксации формулировки действия процесса, ниже него.

Символы, означающие документы или базу данных, располагаются следующим образом: документы или информация из базы данных, требуемые для совершения конкретного действия, располагаются слева от него. Символы документа (базы данных) и действия соединяются соответствующей горизонтальной стрелкой (от документа к действию).



Аналогично размещаются в алгоритме символы документов или базы данных на выходе действия. Это означает, что после выполнения конкретного действия будет создан какой-либо документ или занесена информация в базу данных. В процессе могут содержаться действия, которые не требуют для своего выполнения входящих или исходящих документов (информации). В этом случае символы, отображающие документ или базу данных, в алгоритме не отображаются. Для некоторых процессов важно, чтобы входящие или исходящие документы для каких-то действий были предоставлены в конкретные сроки, тогда в соответствующем символе процесса необходимо указывать необходимый срок выполнения.

Символы, означающие связи данного процесса с другими, отображаются после символа «начало» и направлены в стрелку от начала к первому действию процесса, либо выходят из стрелки от последнего действия процесса к символу «конец». В квадрате указывается код процесса, после выполнения которого осуществляется описываемый процесс или соответственно, код процесса, который будет выполняться после описываемого процесса. Пример графического описания процесса приведен в **Приложении А**.

Текстовое описание процесса делится на пункты *.2.1, *.2.2 и т.д. (или *.2.1.1, *.2.1.2 для детализированных процессов). Если в одной ДП приведены основной процесс и подпроцессы, то в тексте основной процесс не описывается, а описываются сразу действия подпроцессов. В текстовом описании следует отразить дополнительные данные, требования, ограничения, а также требования различных нормативных документов, применимых к данному действию. Особенностью описания текста является формулирование предложений с глаголами настоящего времени, например: «сотрудник оформляет документ, вносит в базу данных, передает отчет» и т.п. Если детализированные процессы (подпроцессы) описываются в отдельной процедуре, то в ДП, где описывается крупный процесс, дается ссылка на наименование и код той процедуры, где детально описано действие (подпроцесс) основного процесса.

5.3. Организационная часть

Данный раздел призван представить основные подходы к организации описания процессов.

5.3.1. Порядок выбора процессов для описания

В первую очередь следует описать процессы, которые:

- входят в процессную модель СМК университета (процессы жизненного цикла, процессы менеджмента, вспомогательные (обеспечивающие) процессы, процессы измерения, анализа и улучшений);
- процессы подразделений, являющиеся детальным описанием процессов, входящих в модель СМК и влияющих на достижение целей университета;
- процессы подразделений, важные для потребителей (внешних или внутренних);
- процессы, которые в настоящее время являются «проблемными», т.е. имеют достаточно сильные отклонения и требуют дополнительных усилий на их исполнение.



С учетом указанных факторов производится оценка приоритетности процессов и формируется последовательность их описания.

5.3.2. Порядок составления описания процесса

1. Необходимо собрать информацию о процессе. Такая информация может быть получена из существующей документации на процесс, а также из интервью с руководителем подразделения и исполнителями, осуществляющими данный процесс. Вся информация должна относиться к ситуации «как есть», т.е. как процесс осуществляется в настоящее время. Все предложения и мнения по улучшению процесса, высказанные на этом этапе, необходимо записать, но не учитывать при первоначальном описании процесса.

2. Определить место данного процесса в модели процессов университета, т.е. установить, к какому из основных процессов модели относится описываемый процесс. Уточнить название процесса, исходя из его места в сети процессов и информации, полученной на первом этапе (название должно даваться процессу с учетом определения его границ), также необходимо сформулировать цели процесса.

3. Определить начало процесса (событие, определяющее его старт) и окончание процесса (событие, обозначающее его завершение).

4. Записать все действия процесса, а также должности и подразделение исполнителей каждого действия.

5. Определить основные внешние входы и выходы процесса, их поставщиков и потребителей, а также требования к ним или ссылки на соответствующий нормативный документ. Во входных и выходных документах операций необходимо отразить сроки, в которые должны поступать или формироваться документы, если это требуется для реализации процесса.

6. Записать названия документов, содержащих записи о результатах процесса.

7. Определить показатели результативности процесса, исходя из цели процесса и его выходов (результатов).

8. Провести анализ полученного процесса («как есть») и с учетом мнений и пожеланий участников процесса, полученных при выполнении опроса о ходе существующего процесса, разработать предложения о том, как может быть улучшен данный процесс.

9. Обсудить разработанные предложения с сотрудниками УЛАКО, поставщиками, потребителями и вышестоящим руководством и при получении одобрения оформить документально изменения в процессе.

10. Оформить процесс в виде соответствующего документа (ДП) и утвердить его в соответствии с правилами, принятыми в университете.

5.3.3. Обучение

В случае необходимости (отсутствие опыта проведения описаний или особой сложности рассматриваемого процесса) руководитель рабочей группы обязан обеспечить обучение участников рабочей группы. Для обучения могут быть привлечены сотрудники УЛАКО.



Лист ознакомления

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись



Приложение А

Пример алгоритма процесса

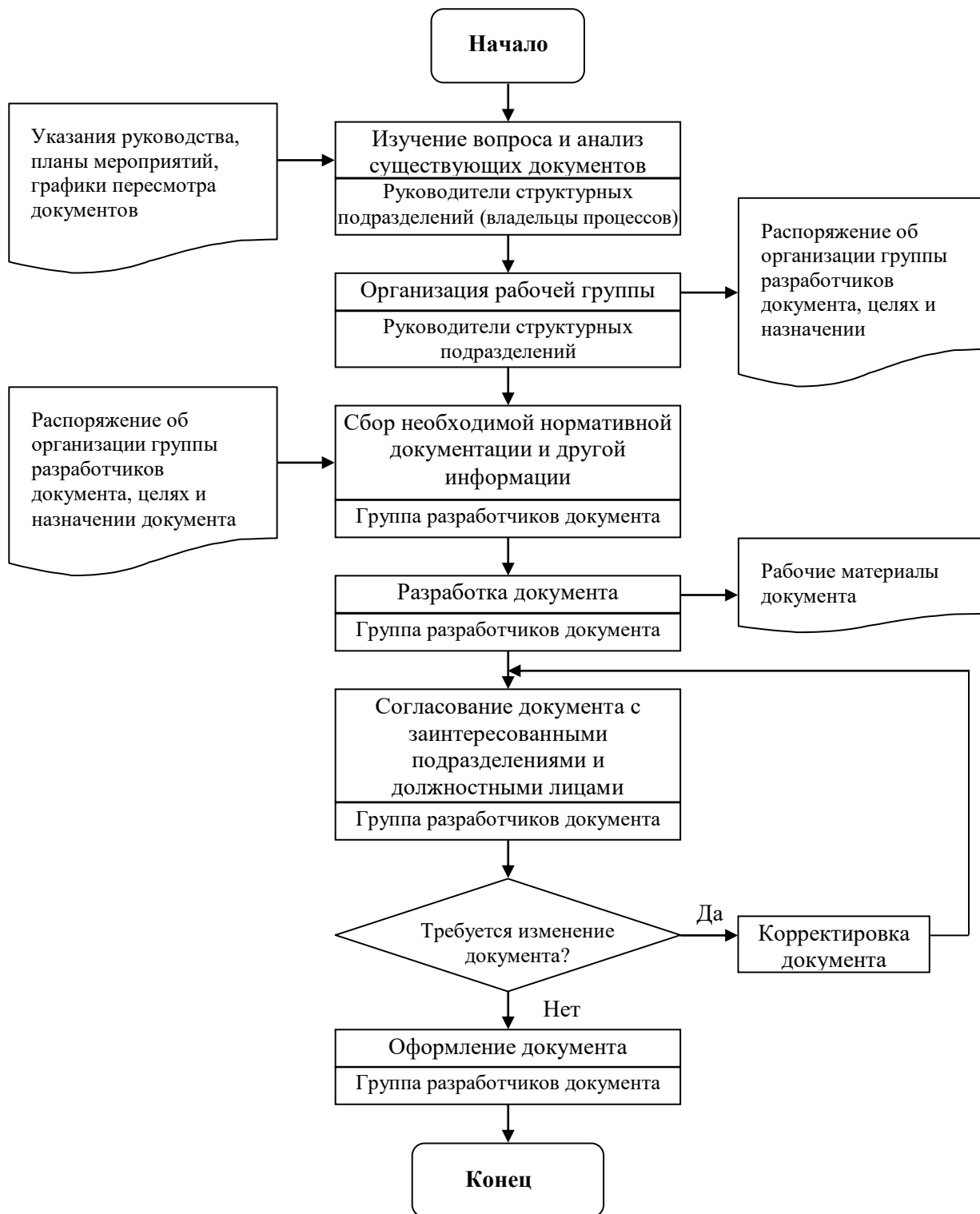


Рис. Разработка и оформление внутреннего документа



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ульяновский государственный технический университет»

СМК-МИ-01 «Порядок описания и оформления процессов»

ИЗМЕНЕНИЯ