

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые	Стр. 1 из 17

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

университета

А.К. Погодаев

(подпись)

«28»

2018 г.

СТО-09-2018



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Дата введения 2018 - 10 - 01

(год, месяц, число)

РОССИЯ

г. Липецк, Липецкая область

2018 г.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Стандарт организации	Обозначение: СТО-09-2018
	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Определения и термины	3
4 Сокращения	4
5. Общие положения	4
5.1. Концепция взаимодействия Университета с заинтересованными сторонами	4
5.2 Задачи стратегического анализа заинтересованных сторон	4
5.3. Определение ключевых заинтересованных сторон	5
6. Университет, как стейкхолдер-организация.....	6
6.1. Принципы формирования взаимоотношений Университета как стейкхолдер – организаций	6
6.2. Технология стратегического анализа Университета как стейкхолдер-организации.....	8
6.3. Технология организации взаимодействия Университета с заинтересованными сторонами.....	9
7. Измерение и оценка результативности взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	11
Приложение А Матрица распределения полномочий и ответственности по взаимодействию Университета с заинтересованными сторонами.....	13
Лист согласований	15
Лист регистрации изменений.....	16
Лист ознакомления со стандартом организации.....	17

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые	Стр. 3 из 17

1. Область применения

Настоящий стандарт введен впервые и устанавливает требования к процессу взаимодействия ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» с заинтересованными сторонами.

Настоящий стандарт распространяется на все подразделения организации и входит в систему менеджмента качества организации.

2. Нормативные ссылки

Настоящий стандарт разработан в соответствии с нормативной документацией и системой менеджмента качества университета:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

Международный стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами серии АА 1001.

Федеральный закон от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

Федеральный закон от 02.09.2009 г. № 217-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам создания бюджетными научными и образовательными учреждениями хозяйственных обществ в целях практического применения (внедрения) результатов интеллектуальной деятельности».

Федеральный закон от 30.12.2006 г. № 275-ФЗ «О порядке формирования и использования целевого капитала некоммерческих организаций».

СТО-01-2018 Стандарт организации. Управление документированной информацией СМК.

МИ-01-2018 (версия 3) Методическая инструкция. Требования к построению и оформлению документированной информации СМК.

3. Определения и термины

Заинтересованная сторона (стейкхолдер) – организация или группа, которая может влиять на деятельность организации или, напротив, способна испытывать на себе влияние от деятельности организации, производимой ею продукции или оказываемых ею услуг и связанных с этим действий.

Стейкхолдер-организация - организация инициирующая взаимодействие с заинтересованными сторонами

Взаимодействие - процесс воздействия объектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

Устойчивая деятельность - деятельность (включающая разработку стратегии, принятие решений и осуществление действий), которая приводит к получению социальных, экологических и/или экономических (в том числе финансовых) результатов.

Устойчивое развитие - развитие, отвечающее потребностям сегодняшнего дня и не лишающее будущие поколения возможности удовлетворять их собственные нужды.

Мониторинг – постоянная проверка, надзор, критическое наблюдение или определение состояния, с целью идентифицировать изменения относительно требуемого или ожидаемого уровня. Мониторинг можно применять к инфраструктуре менеджмента риска, процессу менеджмента риска, риску или контролю риска.

Организация – лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения их целей.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые	Стр. 4 из 17

4 Сокращения

ГОСТ – государственный стандарт;
 ИСО – международная организация по стандартизации;
 МИ – методическая инструкция;
 МР – методические рекомендации;
 ПО – положение общеуниверситетское;
 СТО – стандарт организации;
 СМК – система менеджмента качества.
 ЗС - заинтересованная сторона
 ГЗС – группы заинтересованных сторон

5. Общие положения

5.1. Концепция взаимодействия Университета с заинтересованными сторонами

Концепция включает следующие важные аспекты:

- наличие внутривузовской системы выстраивания и реализации рациональной стратегии развития;
- идентификация множества компаний потенциальных или реальных стейкхолдеров Университета;
- выявление, анализ и оценка возможностей согласования интересов Университета с интересами компаний;
- умение оценивать характер и качество взаимодействия;
- наличие системы мониторинга взаимодействий; — выработка управленческих решений на основе оценок и анализа полученных данных.

Принципы, закладываемые в реализацию концепции взаимодействия.

1. Выявление и согласование интересов вуза и компаний является ключевым при выработке взаимоприемлемых стратегий взаимодействия.
2. Обеспечение условий взаимодействия внутри Университета, стимулирующих повышение качества образовательного процесса, научного и инновационного потенциала и финансовой устойчивости.
3. Учет мнений ключевых стейкхолдеров при разработке инструмента оценки глубины и качества взаимодействий.
4. Обоснованное применение социологических и социометрических методов при оценке взаимодействий.
5. Встроенность результатов использования инструмента оценки в процессы принятия решений на уровне руководства Университета.
6. Рационализация внутривузовской системы управления взаимодействиями с учетом полученных оценок.

5.2 Задачи стратегического анализа заинтересованных сторон

Устанавливаются следующие задачи стратегического анализа заинтересованных сторон:

- выделение ГЗС Университета и их запросов и определение их значимости для организации;
- оценка текущей результативности и эффективности стейкхолдер-организации;
- анализ внешней среды Университета по отношению к каждой ГЗС;
- анализ внутренней среды Университета по отношению к каждой ГЗС;
- определение позиции Университета по отношению к конкурентам с точки зрения каждой ГЗС и в целом.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые	Стр. 5 из 17

5.3. Определение ключевых заинтересованных сторон

Выделяются две группы основных заинтересованных сторон, чьи интересы и требования влияют на функционирование и развитие университета.

Первая группа – внешние заинтересованные стороны:

- государство, осуществляющее нормативно-правовое регулирование деятельности вуза и основной заказ на подготовку специалистов через распределение контрольных цифр бюджетного приема;
- региональные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления;
- работодатели (крупные промышленные предприятия; предприятия малого и среднего бизнеса, учреждения социальной сферы), заинтересованные в получении компетентных специалистов;
- школьники, абитуриенты и их родители, находящиеся на стадии выбора образовательного учреждения;
- образовательные организации, расположенные в регионе;
- различные общественные организации и объединения, непосредственно не связанные с системой образования (политические партии, этнические и другие социальные группы, творческие союзы, научные учреждения и т.д.), но заинтересованные в социальном партнерстве.

Вторая группа – внутренние заинтересованные стороны:

- обучающиеся разных уровней образования (среднего профессионального образования, бакалавриата, магистратуры, специалитета, аспирантуры) и их родители;
- научно-педагогические работники, учебно-вспомогательный и административно-управленческий персонал.

При отборе ключевых заинтересованных сторон используются следующие критерии:

- степень и формы их влияния на деятельность Университета,
- сила влияния разных заинтересованных сторон,
- критерии, которыми они руководствуются при оценке результатов деятельности Университета,
- соответствие результатов деятельности Университета требованиям заинтересованных сторон,
- «выгоды» от взаимодействия с различными заинтересованными сторонами (финансовые ресурсы, персонал, политическая поддержка).

Основными элементами системы взаимодействия с заинтересованными сторонами являются:

1. Мониторинг и оценка позиций заинтересованных сторон.
2. Информирование и просвещение заинтересованных сторон (рассылка информационных материалов, публичные презентации, выступления на «круглых столах», конференциях).
3. Консультирование и учет позиций и интересов ключевых заинтересованных сторон при планировании деятельности университета.
4. Совместная работа на основе регламентируемых соглашений, договоров, активный обмен информацией в пределах, определенных нормативными актами.
5. Сотрудничество: совместное обучение, участие в планировании, в том числе на уровне принятия решений.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ) Стандарт организации Взаимодействие с заинтересованными сторонами	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Обозначение СТО-09-2018 Введен впервые	Стр. 6 из 17
--	--	---	--------------

6. Университет, как стейкхолдер-организация

6.1. Принципы формирования взаимоотношений Университета как стейкхолдер – организации

Взаимоотношения вуза как стейкхолдер-организации со всеми заинтересованными сторонами строятся на следующих принципах, свойственных каждой отдельной группе заинтересованных сторон.

Принципы отношений Университета с группой «Государство и общество»

Университет как стейкхолдер-организация с уважением относится к роли государственных институтов. Соответственно, Университет считает себя ответственным за то, чтобы:

- способствовать успешной реализации государственной политики и конкретных национальных проектов в области развития российского бизнес-образования;
- обеспечивать органы государственной и муниципальной власти квалифицированными выпускниками;
- обеспечивать контролирующем государственным органам открытый доступ к релевантной информации, ограниченный только требованиями закона;
- увязывать свою образовательную и исследовательскую деятельность с экономическими, социальными и экологическими потребностями региона и государства;
- уважать права человека и способствовать их практическому развитию;
- способствовать участию работников и студентов в общественной деятельности;
- уважать целостность российской культуры и культур тех стран, с учреждениями которых Университет взаимодействует.

Принципы отношений Университета с группой «Персонал»

Университет как стейкхолдер-организация уважает человеческое достоинство каждого работника и серьезно относится к его интересам. Соответственно, Университет считает себя ответственным за то, чтобы:

- поощрять и поддерживать работников в развитии его профессиональных знаний, навыков и компетенций;
- предоставлять работу, материальное и социальное вознаграждение за ее выполнение, повышающую уровень благосостояния работников;
- создавать условия труда, обеспечивающие здоровье каждого работника и не ущемляющие его человеческое достоинство;
- предоставлять работникам открытый доступ к информации, учитывая административно-правовые и конкурентные ограничения;
- прислушиваться к предложениям, идеям, требованиям и жалобам работников и поощрять их инициативу;
- избегать дискриминационной политики и гарантировать равное отношение и равные возможности независимо от различий пола, возраста, расы, национальности и религии.

Принципы отношений Университета с группой «Клиенты»

Университет как стейкхолдер-организация уважает человеческое достоинство всех клиентов Университета, обучающихся на всех основных образовательных программах, программах дополнительного профессионального образования, стремясь соответствовать их рациональным ожиданиям. Соответственно, Университет считает себя ответственным за то, чтобы:

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Стандарт организации	Обозначение СТО-09-2018
	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые Стр. 7 из 17

- предоставлять образовательные услуги высокого качества, обеспечивающие выпускникам высокую конкурентоспособность на региональном, отечественном и международном рынках труда;
- обеспечивать безопасные и комфортные условия обучения;
- предоставлять клиентам открытый доступ к информации, регламентирующей все элементы образовательного процесса;
- избегать дискриминационной практики и гарантировать равное отношение и равные возможности независимо от различий пола, возраста, расы, национальности и религии;
- предоставлять социальные гарантии и равный доступ к участию в различных стипендиальных программах, грантах и научных исследованиях;
- способствовать будущей карьере выпускников, предоставляя им возможности эффективного вхождения в «бизнес-сообщество» в рамках специальных программ, реализуемых на конкурентной основе;
- предоставлять равные условия поступления в образовательное учреждение в соответствии с требованиями государственного стандарта;
- обеспечить клиентов полной, объективной и достоверной информацией о своей деятельности, направлениях подготовки, условиях поступления и обучения, о конкурсах и олимпиадах, по результатам которых они будут иметь право льготного поступления в вуз;
- обеспечить доступ к материально-технической и информационной базам Университета, библиотекам и прочим вспомогательным структурам для плодотворной подготовки к поступлению в Университет; придерживаться клиентаориентированного подхода в работе с абитуриентами;
- надлежащим образом организовывать профориентационные мероприятия.

Принципы отношений Университета с группой «Внешние партнеры»

Университет как стейкхолдер-организация с уважением относится и высоко ценит долгосрочные,уважительные отношения с внешними партнерами, способствующие его эффективной деятельности. Соответственно, Университет считает себя ответственным за то, чтобы:

- во взаимодействии с внешними партнерами придерживаться принципов уважения, доверия и открытости, обеспечивать устойчивую обратную связь;
- способствовать успешной реализации договорных отношений с внешними партнерами (провайдерами, поставщиками услуг и материалов), обеспечивающими деятельность Университета;
- совместно с ведущими образовательными организациями региона, организовывать сотрудничество в научно-исследовательской сфере, направленное на генерирование новых идей, повышение эффективности и социальной ответственности Университета;
- избегать дискриминационной политики и способствовать соблюдению принципов добросовестной конкуренции;
- обеспечить внешних партнеров полной, объективной и достоверной информацией о своей деятельности и условиях сотрудничества.

Принципы отношений Университета с группой «Бизнес-сообщество»

Университет как стейкхолдер-организация разделяет ценность долгосрочных,уважительных отношений с предприятиями, организациями и «бизнес-сообществом» как основным потребителем подготовленных выпускников. Соответственно, Университет считает себя ответственным за то, чтобы:

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые	Стр. 8 из 17

- совместно с ведущими представителями «бизнес-сообщества» формировать образ эффективного и социально-ответственного специалиста, соответствующего требованиям глобального бизнеса ХХI века;
- обеспечивать «бизнес-сообщество» выпускниками образовательных программ, соответствующих образу эффективного и социально-ответственного специалиста;
- проводить научные исследования и реализовывать консалтинговые проекты, направленные на генерирование новых актуальных идей;
- относиться с уважением и доверием к представителям «бизнес-сообщества» во всех аспектах деловых взаимодействий, обеспечивать устойчивую обратную связь и работать над исправлением выявленных недостатков;
- обеспечивать уважение человеческого достоинства.

6.2. Технология стратегического анализа Университета как стейкхолдер-организации

Последовательность выполнения стратегического анализа Университета как стейкхолдер-организации представлена ниже.

1. Анализ конъюнктуры и определение параметров рынка (рынков):
2. Анализ ГЗС Университета:
 - формирование конечного множества релевантных ГЗС;
 - выявление запросов ГЗС к Университету;
 - определение значимости ГЗС и их запросов для Университета.
3. Анализ эффективности взаимодействия между Университетом и его ГЗС:
 - идентификация ресурсов, которые ГЗС получают от Университета и отдают ему;
 - определение индивидуальной эффективности всех ГЗС;
 - расчет эффективности деятельности Университета;
 - определение эффективности взаимодействия Университета с каждой ГЗС;
 - расчет результативности (целевой эффективности) деятельности Университета.
4. Анализ внутренней среды Университета по отношению к каждой ГЗС:
 - определение сильных и слабых сторон Университета по отношению к каждой ГЗС;
 - расчет текущей оценки конкурентного потенциала Университета по отношению к каждой ГЗС;
 - расчет интегральной текущей оценки конкурентного потенциала Университета.
5. Анализ внешней среды Университета по отношению к каждой ГЗС:
 - структурирование внешней среды и диагностика ее развития;
 - определение и анализ возможностей и угроз внешней среды Университета по отношению к ГЗС;
 - расчет благоприятности внешней среды Университета по отношению к каждой ГЗС;
 - расчет интегральной оценки благоприятности внешней среды Университета.
6. Анализ внутренней среды Университета на предмет ее адекватности ожидаемым изменениям внешней среды по отношению к каждой ГЗС:
 - сопоставление факторов внутренней среды с факторами внешней среды;
 - расчет динамической оценки конкурентного потенциала Университета по отношению к ГЗС;
 - расчет интегральной динамической оценки конкурентного потенциала Университета.
7. Конкурентный анализ:
 - анализ конкурентной среды;
 - анализ ГЗС по отношению к конкурентам;

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые	Стр. 9 из 17

- выявление общих и специфических характеристик корпоративного профиля организаций-конкурентов по отношению к каждой ГЗС;

- анализ конкурентного потенциала организаций-конкурентов;

- сравнительный анализ конкурентного потенциала организаций-конкурентов.

8. Анализ потенциала отдельных ресурсов и способностей Университета с точки зрения степени устойчивости создаваемых на их основе конкурентных преимуществ:

- оценка потенциала отдельных ресурсов и способностей как источников конкурентных преимуществ Университета по отношению к каждой ГЗС;

- оценка потенциала отдельных ресурсов и способностей как источников конкурентных преимуществ Университета по отношению ко всем релевантным ГЗС;

- выделение «лишних» сильных и ключевых слабых сторон Университета.

9. Анализ компетенций относительно ГЗС и Университета в целом:

- выявление и ранжирование компетенций Университета (определение ключевых компетенций);

- определение развитости компетенций Университета (выявление целевых компетенций);

- проверка компетенций на сложность имитации (анализ потенциала компетенций с точки зрения устойчивости создаваемых на их основе конкурентных преимуществ).

10. Анализ отношений Университета с его ГЗС:

- анализ взаимных ожиданий Университета и ГЗС;

- определение степени желания изменений отношений Университета и ГЗС;

- определение степени взаимного влияния Университета и ГЗС;

- анализ сбалансированности отношений Университета и ГЗС.

Распределение полномочий и ответственности по взаимодействию Университета с заинтересованными сторонами представлено в приложении А.

6.3. Технология организации взаимодействия Университета с заинтересованными сторонами

Инициирование взаимодействия с заинтересованными сторонами

Университет инициирует начало взаимодействия и затем несет ответственность за него. В качестве инициатора может выступать как институт, факультет, объединение преподавателей направления, объединение преподавателей специальности, кафедра, научная группа и т.д.

Всем сторонам, участвующим во взаимодействии, следует рассмотреть возможность использования специальных методических материалов и инструментов в качестве дополнительного руководства по планированию и реализации этого процесса.

Определение заинтересованных сторон

Устанавливается следующая методика систематических процедур определения и составления карты-схемы сторон, заинтересованных в ее деятельности, и в дальнейшем позволяющие выстраивать отношения с ними таким образом, чтобы это способствовало и повышению отчетности Университета перед заинтересованными сторонами, и повышению результативности его деятельности, в целом.

Определяется и составляется карта-схема заинтересованных сторон с учетом всех осуществляемых видов деятельности, а также оказываемых услуг. Такая схематизация должна помочь выработать общую стратегию управления отношениями с заинтересованными сторонами. Конкретные планы взаимодействия разрабатываются на основе этой стратегии.

В таблице 1 представлена карта-схема заинтересованных сторон Университета как стейкхолдер-организации.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Vведен впервые	Стр. 10 из 17

Таблица 1. Карта-схема заинтересованных сторон

Категории заинтересованных сторон	Подгруппы
Государство и общество	Министерство науки, Рособрнадзор Лицензирующие органы региональные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления местные сообщества, СМИ, неправительственные организации и группы давления
Персонал	Научно-педагогические работники, учебно-вспомогательный и административно-управленческий персонал Профсоюзы Сотрудники-новички Потенциальные сотрудники Сотрудники, которые покинули компанию
Клиенты	Обучающиеся разных степеней образования (бакалавриата, магистратуры, специалитета, аспирантуры) и их родители Абитуриенты
Внешние партнеры	Поставщики материалов Провайдеры услуг и продуктов, относящихся к инфраструктуре, конкуренты
Бизнес-сообщество	Работодатели (крупные промышленные предприятия; предприятия малого и среднего бизнеса, учреждения социальной сферы Научно-исследовательские центры Потенциальные работодатели

Для определения заинтересованных сторон и составления карты-схемы выполняются следующие действия:

- формируется межфункциональная экспертная группа, состоящая из первого проректора, проректора по научной работе, проректора по учебно-воспитательной работе, представителей отдела по профориентационной работе, центра содействия занятости выпускников, специалистов по управлению риском, внешним связям, кадрам и др., знакомых с организацией, проектом, отделом или вопросом, для которых определяются заинтересованные стороны;
- выполняется классификация выявленных заинтересованных сторон в соответствии с используемыми критериями, а также со степенью и причинами их заинтересованности;
- выполняется объединение заинтересованных сторон в отдельные группы и последующая их разбивка на подгруппы по признаку общности перспектив.

Разрабатываются процедуры систематического характера для того, чтобы:

- дать возможность еще не выявленным заинтересованным сторонам озвучить волнующие их вопросы или определить свои перспективы (например, используя позволяющие выйти за установленные рамки взаимодействия механизмы открытого доступа, такие как горячие линии, система местных представителей, фокус-группы, опросы);

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые	Стр. 11 из 17

- обеспечить сторонам, при необходимости, возможность открыто выражать свое беспокойство, не опасаясь последствий, для чего необходимо сделать этот процесс свободным от давления и контроля).

Основные элементы системы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Основными элементами системы взаимодействия с заинтересованными сторонами являются

1. Мониторинг и оценка позиций стейкхолдеров.
2. Информирование и просвещение стейкхолдеров (рассылка информационных материалов, публичные презентации, выступления на «круглых столах», конференциях).
3. Консультирование и учет позиций и интересов стейкхолдеров при планировании деятельности университета.
4. Совместная работа на основе регламентируемых соглашений, договоров, активный обмен информацией в пределах, определенных нормативными актами.
5. Сотрудничество: совместное обучение, участие в планировании, в том числе на уровне принятия решений.

Структурно-логический анализ взаимодействия Университета с заинтересованными сторонами

При выполнении структурно-логического анализа выполняются следующие действия:

- анализ заинтересованных сторон (идентификация всех заинтересованных сторон, их ключевых проблем, изучение ограничений и возможностей);
- анализ проблем (формулирование проблем, построение причинно-следственных связей и дерева проблем);
- анализ целей (построение иерархии целей на основе анализа проблем, построение соотношений «средства достижения — конечный результат», определение стратегии проекта);
- выведение логики реализации (структуризация проекта, формулирование измеримых целей);
- указание допущений и факторов риска (выявление условий, могущих оказать отрицательное влияние на реализацию проекта и не поддающихся контролю со стороны менеджмента проекта);
- определение показателей (формулирование показателей и определение методов и средств их измерения);
- составление графика мероприятий (установление последовательности, длительности мероприятий и распределение ответственности).

7. Измерение и оценка результативности взаимодействия с заинтересованными сторонами

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Стандарт организации	Обозначение: СТО-09-2018
	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые

Университет разрабатывает процедуры и механизмы измерения, мониторинга и оценки качества его взаимодействия с заинтересованными сторонами.

При оценке качества взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая оценку, проводимую в рамках нефинансового аудита в соответствии с АА1000НЛ, и самооценку, Университет руководствуется настоящим стандартом.

Для оценки интенсивности взаимодействия может быть использован коэффициент оценки степени вовлеченности стейххолдеров в развитие Университета.

Оценка вовлеченности стейххолдеров в развитие Университета производится на основании ряда экспертных и статистических критериев по следующей схеме:

- изучение списка кафедр и выделение объектов исследования;
- разработка анкет для сотрудников и студентов;
- проведение анкетирования;
- обработка результатов;
- вычисление коэффициента степени взаимодействия;
- выявление основных направлений повышения эффективности взаимодействия и вычисление соответствующих коэффициентов;
- визуализация и анализ результатов.

Приложение А

Матрица распределения полномочий и ответственности по взаимодействию Университета с заинтересованными сторонами

ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет»
(ЛГТУ)
Стандарт организации

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Обозначение: СТО-09-2018
Введен впервые

Стр. 13 из 17

Подпроцесс		Участники										Ответственные									
		Участники					Участники					Участники					Участники				
Прием		Кафедры					НИИ					Лицензиаты, партнеры, союзы					Организации, общественные объединения				
1. Стратегический анализ взаимодействия	И	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	МУ	И	И	МУ	И	МУ	И	МУ	И
2. Организация взаимодействия	И	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	МУ	У	У	МУ	У	МУ	У	МУ	У
3. Мониторинг удовлетворенности качеством макропроцессов	И	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	У	Б	У	У					
4. Анализ и оценка результативности	И	О.В	И. МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	У.В	Б	У.В	У				
Взаимодействие с персоналом		Взаимодействие с персоналом					Взаимодействие с персоналом					Взаимодействие с персоналом					Взаимодействие с персоналом				
1. Стратегический анализ взаимодействия	О	И	В	И	И	И	И	И	И	И	И	И	МУ	У	Б	МУ	У	МУ	У	МУ	У
2. Организация взаимодействия	О	И	В	И	И	И	И	И	И	И	И	И	МУ	И.	У	И.	У	И.	У	И.	У
3. Мониторинг удовлетворенности качеством макропроцессов	О	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	У.В	В	И.	МУ	У.В	В	И.	МУ
4. Анализ и оценка результативности	О	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	У.В	В	И.	МУ	У.В	В	И.	МУ
Взаимодействие с клиентами (подотделы, абитуриенты, студенты)		Взаимодействие с клиентами (подотделы, абитуриенты, студенты)					Взаимодействие с клиентами (подотделы, абитуриенты, студенты)					Взаимодействие с клиентами (подотделы, абитуриенты, студенты)					Взаимодействие с клиентами (подотделы, абитуриенты, студенты)				
1. Стратегический анализ взаимодействия	И	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	МУ	У	Б	У	И	У	И	У	И
2. Организация взаимодействия	И	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	МУ	В	В	МУ	В	У	И.	У	И.
3. Мониторинг удовлетворенности качеством макропроцессов	И	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	МУ	У	Б	У	И.	МУ	О	И	У
4. Анализ и оценка результативности	И	О.В	И. МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	И.	МУ	У.В	У.	У	МУ	И.	У	И	У

О - ответственный; И – информируется; В – выполняет; МУ – может участвовать

Окончание приложения А

Подпроцесс	Период	Непрерывный поддержка и оптимизация процессов	Участники	Взаимодействие с внешними партнерами												
				Взаимодействие с бизнес-сообществом												
1. Стратегический анализ взаимодействия	О	В	В	В	В	В	МУ	В	И	У	МУ	У	У	МУ	МУ	МУ
2. Организация взаимодействия	О	В	В	В	В	В	МУ	В	И	У	МУ	У	У	МУ	МУ	МУ
3. Мониторинг удовлетворенности качеством макропроцессов	О	В	В	В	В	В	МУ	В	И	У	МУ	У	У	МУ	МУ	МУ
4. Анализ и оценка результативности	О	И, У	У, В	У, В	У, В	МУ	В	И	У	МУ	У	У	МУ	МУ	МУ	МУ
1. Стратегический анализ взаимодействия	О	И	В	В	В	МУ	У	В	И	У	И	В	У	В	МУ	МУ
2. Организация взаимодействия	О	И	В	В	В	МУ	У	В	И	У	И	В	У	В	МУ	МУ
3. Мониторинг удовлетворенности качеством макропроцессов	О	И	В	В	В	МУ	У	В	И	У	И	В	У	В	МУ	МУ
4. Анализ и оценка результативности	О	И	В	В	В	МУ	У	В	И	У	И	В	У	В	МУ	МУ

ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	Система менеджмента качества
Стандарт организации	Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые

Стр. 14 из 17

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Стандарт организации		Обозначение: СТО-09-2018
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые	Стр. 15 из 17

Лист согласований

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор

Ю.П. Качаповский
(подпись)
« 28 » 09 2018 г.

Проректор по учебно-воспитательной работе

И.П. Полякова
(подпись)
« 27 » 09 2018 г.

Проректор по научной работе

П.В. Сараев
(подпись)
« 27 » 09 2018 г.

Начальник УМУ

Н.Г. Мальцева
(подпись)
« 27 » 09 2018 г.

Главный юрисконсульт

Ю.И. Фокина
(подпись)
« 27 » 09 2018 г.

РАЗРАБОТАНО:

Автор разработчик

Большунова Т.В.
(подпись)
« 26 » 09 2018 г.

	ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет» (ЛГТУ)	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Стандарт организации	Обозначение: СТО-09-2018
	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Введен впервые Стр. 16 из 17

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер листа (страницы)				Обозначение документа	Подпись	Дата внесения изменения	Дата введения изменения
	изменен ного	замене нного	нового	аннулиро ванного				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				*				
				*				
				*				



ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет»
(ЛГТУ)

Стандарт организации

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Обозначение: СТО-09-2018

Введен впервые

Стр. 17 из 17

Лист ознакомления со стандартом организации