


| | | | |
|---|---|-----------|--------------------------------|
|  | МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ | | |
| | федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ» | | |
| | Система менеджмента качества | Положение | ПЛ СМК НГУЭУ 5.5.0-039.02-2021 |
| Ответственность, полномочия и обмен информацией | | | |

УТВЕРЖДАЮ
 Ректор ФГБОУ ВО «НГУЭУ»
 П.А. Новгородов
 _____ 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
О ФРОНТ-ОФИСЕ УПРАВЛЕНИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
 ПЛ СМК НГУЭУ 5.5.0-039.02-2021

Новосибирск 2021

Сведения о Положении

1 РАЗРАБОТАНО Коложвари Э.С., начальником управления дополнительного образования.

2 ВНЕСЕНО отделом делопроизводства.

ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ Приказом от 16.12. 2021 года № 664/0

ВВЕДЕНО ВЗАМЕН ПЛ СМК НГУЭУ 5.5.0-039.01-2018 «Положение о фронт-офисе».

ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА

Руководитель экспертной группы:

Макарцев А.А., канд. юрид. наук, проректор по научной работе и дополнительному образованию.

Члены экспертной группы:

Денисова А.В., начальник юридического отдела;

Рейнгардт Н.В., начальник отдела кадров;

Карякина Е.А., заместитель начальника управления дополнительного образования по продвижению и продажам.

Брага С.С., начальник отдела делопроизводства.

3 Настоящее Положение и изменения к нему рассылаются в подразделения и размещаются на официальном сайте. Изменения к Положению вводятся в действие приказом ректора.

1 Область применения

1.1 Настоящее Положение регламентирует правовой статус фронт-офис управления дополнительного образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ» (далее – ФГБОУ ВО «НГУЭУ»), устанавливает его задачи, функции, структуру, ответственность, а также порядок взаимодействия с другими подразделениями ФГБОУ ВО «НГУЭУ» и сторонними организациями.

1.2 Настоящее Положение входит в состав документации, обеспечивающей функционирование системы менеджмента качества.

2 Нормативные ссылки

В настоящем Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

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

ПР СМК НГУЭУ 7.5.3-003.01-2018 «Порядок разработки и внедрения нормативно-методической документации системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

3 Обозначения и сокращения

ДОП – дополнительные образовательные программы.

НПР – научно-педагогические работники.

СМК – система менеджмента качества.

СТО – стандарт организации.

УДО – управление дополнительного образования.

ФО – фронт-офис.

ФГБОУ ВО «НГУЭУ», Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ».

4 Общие положения

4.1 Фронт-офис является структурным подразделением управления дополнительного образования ФГБОУ ВО «НГУЭУ», создан для набора и сопровождения слушателей программ дополнительного образования Университета.

Полное наименование: фронт-офис управления дополнительного образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ».

Сокращенное наименование – ФО УДО ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

4.2 ФО не является юридическим лицом, входит в состав управления дополнительного образования, функционирует и развивается в соответствии с его целями и задачами.

4.3 ФО создан приказом ректора № 658/о от 27 декабря 2016 г. Реорганизация и ликвидация осуществляется на основании приказа ректора Университета.

4.4 ФО находится в непосредственном подчинении начальника УДО и заместителя начальника УДО по продвижению и продажам.

4.5 ФО решает возложенные на него задачи во взаимодействии с другими структурными подразделениями ФГБОУ ВО «НГУЭУ», образовательными, научными,

общественными и иными организациями.

4.6 В своей деятельности ФО руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами, регулируемыми трудовые и непосредственно связанные с ними отношения в сфере образования, Уставом ФГБОУ ВО «НГУЭУ», Коллективным договором ФГБОУ ВО «НГУЭУ», настоящим Положением и иными локальными нормативными актами.

4.7 ФО ведет служебную документацию в соответствии с утвержденной сводной номенклатурой дел ФГБОУ ВО «НГУЭУ» и схемой документооборота.

4.8 Местонахождение: 630099, г. Новосибирск, ул. Ядринцевская, д. 53/1, оф. 4-1203, 4-1213, 4-1209; тел. 8 (383) 243-95-74.

5 Основные задачи и функции

5.1 К основным задачам фронт-офиса относятся:

5.1.1 Обеспечения взаимодействия с заказчиками, слушателями и партнерами по вопросам оформления договоров, соглашений о сотрудничестве, представления (по требованию) отчетной документации о реализации ДОП.

5.1.2 Продажа ДОП, набор слушателей и запуск групп в соответствии с нормами рентабельности, определяемыми сметами программ.

5.1.3 Организация и проведение мероприятий, направленных на привлечение потенциальных слушателей ДОП и партнеров, повышение их лояльности.

5.1.4 Сопровождение слушателей ДОП в процессе обучения.

5.1.5 Контроль посещаемости и успеваемости слушателей.

5.1.6 Участие в разработке и внедрении системы внутреннего мониторинга качества ДОП, оценки удовлетворенности выпускников организацией учебного процесса.

5.1.7 Изучение спроса на рынке дополнительного образования и инициирование открытия новых программ.

5.1.8 Поиск и работа с партнерами по эффективной реализации программ управления дополнительного образования.

5.1.9 Разработка, анализ, актуализация и утверждение документов, регламентирующих деятельность по реализации ДОП.

5.1.10 Обеспечение эффективного взаимодействия участников процесса реализации ДОП с другими структурными подразделениями Университета посредством ведения документооборота, в том числе с применением системы электронного документооборота.

5.1.11 Сбор, анализ и представление отчетной информации о контингенте слушателей.

5.2 ФО выполняет следующие функции:

5.2.1 Взаимодействует с заказчиками, слушателями и партнерами в рамках реализации ДОП.

5.2.2 Осуществляет набор слушателей на ДОП.

5.2.3 Заключает договоры на обучение, регистрирует их в системе 1С: Предприятие, проводит сверки поступлений оплат за обучение, формирует личные дела слушателей.

5.2.4 Поддерживает в актуальном состоянии электронную базу слушателей и выпускников ДОП.

5.2.5 Предоставляет данные о выданных документах о дополнительном профессиональном образовании в Федеральный реестр сведений документов об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении.

5.2.6 Организует и развивает сотрудничество с федеральными и региональными органами управления образованием и иными министерствами и ведомствами по вопросам повышения квалификации и профессиональной переподготовки.

5.2.7 Участвует в формировании перспективного плана развития системы дополнительного образования Университета.

5.2.8 Формирует предложения по открытию новых ДОП в соответствии со спросом на рынке дополнительных образовательных услуг.

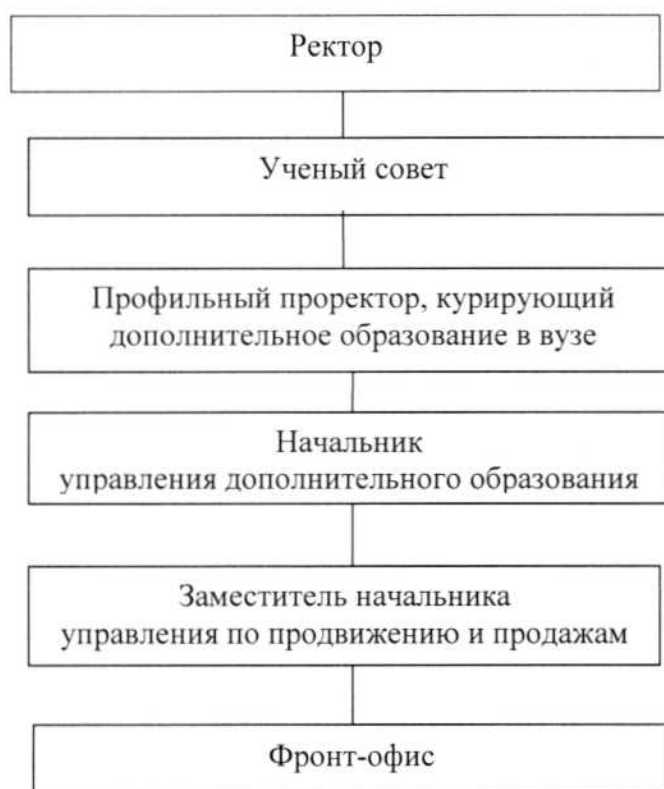
5.2.9 Разрабатывает распорядительную и организационно-методическую документацию с учетом требований в пределах своей компетенции.

5.2.10 Анализирует результаты деятельности по реализуемым ДОП, формирует и предоставляет отчетность по запросу руководства.

5.2.11 Взаимодействует со структурными подразделениями Университета в пределах своей компетенции.

6 Организационная структура

6.1 Схема административно-функциональной подчиненности отдела развития и продвижения дополнительного образования приведена ниже:



6.2 Структура и штатное расписание ФО утверждается ректором Университета по представлению начальника УДО или его заместителя, по согласованию с профильным проректором, курирующим дополнительное образование в вузе.

6.3 Прием на работу и увольнение работников ФО, включая все виды совместительства, оформляются приказом ректора Университета по представлению начальника УДО или его заместителя, по согласованию с профильным проректором, курирующим дополнительное образование в вузе.

6.4 Работники ФО принимаются на работу в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации.

7 Права и обязанности

7.1 ФО для решения возложенных настоящим Положением задач имеет право:

- участвовать в формировании программы развития дополнительного образования в Университете;
- во взаимодействии с начальником УДО выходить с предложениями к ректорату и Ученому совету о совершенствовании содержания и процедуры реализации ДОП;
- принимать участие в разработке системы внутренней документации и отчетности по вопросам сопровождения реализации программ дополнительного образования;
- запрашивать у подразделений Университета информацию и документы, необходимые для выполнения задач и функций, предусмотренных настоящим Положением;
- самостоятельно вести переписку или переговоры по вопросам, входящим в компетенцию ФО и не требующим согласования с вышестоящим руководителем;
- представлять от имени УДО по вопросам, относящимся к компетенциям ФО, во взаимоотношениях с государственными и муниципальными органами, а также с другими предприятиями, организациями, учреждениями;
- использовать материально-технические, кадровые, библиотечно-информационные ресурсы ФГБОУ ВО «НГУЭУ» для решения задач, поставленных настоящим Положением;
- распределять, координировать и контролировать своевременность и качество выполняемых задач и функций, возложенных на ФО;
- вносить предложения об улучшении условий организации труда ФО;
- в необходимых случаях при решении вопросов, связанных с поручением руководства Университета, привлекать в установленном порядке к совместной работе работников других подразделений Университета;
- пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством и иными правовыми актами Российской Федерации;
- права и обязанности работников УДО закреплены должностными инструкциями.

8 Ответственность

8.1 Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на ФО функций несет заместитель начальника УДО по продвижению и продажам.

8.2 Степень ответственности других работников устанавливается трудовым договором, настоящим Положением, а также должностными инструкциями, в которых определены квалификационные требования, обязанности, права и ответственность.

9 Изменения

9.1 Разработка, оформление, согласование и утверждение изменений настоящего Положения производятся в соответствии с ПР СМК НГУЭУ 7.5.3-003.01-2018 «Порядок разработки и внедрения нормативно-методической документации системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

9.2 Основанием для внесения изменений и дополнений в настоящее Положение являются вновь введенные изменения и дополнения в нормативно-правовые акты, имеющие силу закона, а также изменение Устава ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

9.3 Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение осуществляется начальником управления дополнительного образования по согласованию с профильным проректором, начальником юридического отдела, начальником отдела кадров.

