РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РК-СМК-4.2.2

Версия 2.0

Дата введения: «1» апреля 2012г.

Чита 2012

	Должность	*Фамилия/ Подпись*	*Дата*
Разработал	*Специалист по качеству образования*	*Т.В.Пушкарева*	
Проверил	*Руководитель отдела стандартизации*	*В.Д.Шумилова*	
Согласовал	*Ответственный за внедрение СК*	*И.М.Ястребова*	
Версия: 2.0			*Страница 1 из 61*

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
1 КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОУ 6
2 ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА 9
3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ, ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 10
4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОУ 14
4.1 Модель СМК ОУ 14
4.2 Процессы и виды деятельности в СМК ОУ 16
4.3 Менеджмент процессов в системе менеджмента качества 17
4.4 Документация системы менеджмента качества ОУ 19
4.4.1 Структура и назначение документации системы менеджмента качества ОУ 19
4.4.2 Управление документацией СМК ОУ 23
4.4.3 Управление записями и данными по качеству 24
5 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА 26
5.1 Ответственность руководства ОУ 26
5.2 Ориентация на заинтересованные стороны 27
5.3 Политика области качества 27
5.3.1 Миссия ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж» 28
5.3.2 Видение ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж» к 2015 году 29
5.3.3 Политика в области качества ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж» 29
5.4 Планирование 30
5.4.1 Цели в области качества 30

5.4.2 Планирование системы менеджмента качества ОУ 30
5.5 Ответственность, полномочия и информирование..... 31
5.5.1 Распределение прав, ответственности и обязанностей 31
5.5.2 Инфраструктура поддержки системы менеджмента качества 35
5.5.3 Внутреннее информирование 35
5.6 Анализ СМК руководством ОУ 36
5.6.1 Отчет ответственного за создание СМК в ОУ 36
5.6.2 Деятельность руководства по анализу СМК ОУ 36
6 МЕНЕДЖМЕНТ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ СМК ОУ 38
6.1 Процессы, связанные с потребителями ОУ..... 38
6.1.1 Процесс 2.1* «Маркетинг»..... 38
6.1.2 Управление образовательными программами и квалификациями 39
6.2 Процессы создания ценности для потребителей ОУ..... 40
6.2.1 Процесс 2.3 «Методическая деятельность» 40
6.2.2 Процесс 2.4* «Прием студентов»..... 40
6.2.3 Процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ» 40
6.2.4 Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»..... 41
7 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ И ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ СМК ОУ 42
7.1 Процесс 3.1* «Управление персоналом»..... 42
7.2 Процесс 3.2* «Управление образовательной средой» 42
7.3 Процесс 3.3 «Управление закупками» 42
7.4 Процесс 3.4* «Библиотечное и информационное обслуживание» 43
7.5 Процесс 3.5 «Разработка и функционирование корпоративной информационной среды ОУ»..... 43
7.6 Процесс 3.6 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»..... 43
7.7 Процесс 3.7 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ»..... 44
7.8 Процесс 3.8* «Управление инфраструктурой»..... 44
8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОУ ПО ИЗМЕРЕНИЮ, АНАЛИЗУ И УЛУЧШЕНИЮ 45

8.1 Мониторинг, измерение и анализ 45
8.1.1 Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон ОУ 45
8.1.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК ОУ 45
8.1.3 Измерение и анализ характеристик процессов системы ОУ 46
8.1.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг 47
8.1.5 Самооценка в сравнении с другими ОУ 47
8.2. Управление несоответствиями 48
8.3 Улучшения 49
8.3.1 Планируемые улучшения СМК ОУ 49
8.3.2 Корректирующие и предупреждающие действия 49
9 ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВА 50
9.1 Общественная роль ОУ 50
9.2 Публикации об образовательных программах, о квалификациях и процедурах оценки 50
9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов ОУ 51
9.4 Публикации о планах и достижениях ОУ 51
Приложение 1 52
Приложение 2 53
Приложение 3 54
Приложение 4 55
Приложение 5 56
Приложение 6 57
Приложении 7 59
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ 60

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ представляет собой руководство по качеству образовательного учреждения ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж» и предназначен для внедрения системы менеджмента качества образовательного учреждения. Он описывает состав и содержание системы качества, устанавливает основные требования к системе качества колледжа.

Настоящее РК является руководящим документом уровня А системы качества колледжа, распространяется на все его структурные подразделения в соответствии с организационной структурой (Приложение 1).

Требования РК обязательны для исполнения всеми работниками колледжа, участвующими в деятельности, влияющей на качество выпускаемой колледжем продукции - дипломированных специалистов, обладающих определенным уровнем знаний, умений, навыков и психолого-индивидуальных свойств личности, отвечающих требованиям потребителей и соответствующих ГОС СПО.

Настоящее руководство по качеству разработано в соответствии с документами:

1 ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»

3 ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Система менеджмента качества. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации»

4 ГОСТ Р 52614.2-2006 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования»

1 КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОУ

15 июня 2007 года Федеральное государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Забайкальский государственный колледж» было переименовано из государственного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Читинский государственный профессионально-педагогический колледж», который в 1998 году был реорганизован из Читинского индустриально-педагогического техникума. Техникум был создан в 18 сентября 1970г. приказом №97 Государственного комитета Совета министров СССР по профессионально-техническому образованию на базе ПУ №5 для подготовки мастеров производственного обучения учебных заведений профессионально-технического образования Дальнего Востока, Сахалинской, Камчатской, Якутской и Читинской областей. В техникуме были открыты два отделения: "Механизация сельского хозяйства" и "Промышленное и гражданское строительство". С 1998 учебного года образовательное учреждение в статусе колледжа ведет подготовку специалистов на основании приказа Министерства образования РФ (№ 566 от 02.03.1998г.).

Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Забайкальский государственный колледж» в соответствии с распоряжением правительства Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. находится в собственности Забайкальского края и внесено в Единый государственный реестр юридических лиц за основным государственный регистрационным номером 1027501149081.

Учредителем колледжа является Забайкальский край. Функции и полномочия учредителя от имени Забайкальского края осуществляют Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края и Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края. ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж» (далее Колледж) – государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования, реализующее основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования базового и повышенного уровня. Образовательная деятельность ведется в соответствии с лицензией, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (на момент составления настоящего руководства) рег.№ 0709 серия ААА № 000721 (срок действия до 21.02.2016г.). В 2011 году образовательное учреждение прошло процедуру государственной аккредитации

с подтверждением государственного аккредитационного статуса по типу «образовательное учреждение среднего профессионального образования» и виду «колледж» на срок до 22 июня 2017 г. (свидетельство о государственной аккредитации рег.№1009 серия ВВ №001021)

В настоящее время колледж ведет подготовку специалистов по 7 специальностям, в том числе повышенного уровня:

1 050501 "Профессиональное обучение", специализации:

01 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

02 Технология продукции общественного питания

2 050503 "Технология", специализации:

01 Обслуживающий труд

и базового уровня**:**

3 110301 "Механизация сельского хозяйства"

4 080114 "Земельно-имущественные отношения"

5 070602 "Дизайн швейных изделий", специализация**:**

01 Технология швейных изделий.

6 100201 "Туризм"

7 120304 "Градостроительный кадастр"

8 250602 "Технология продукции общественного питания"

9 270103 "Строительство и эксплуатация зданий и сооружений"

10 150203 "Сварочное производство"

11 190604 "Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта"

В колледже реализуется подготовка по очной, заочной формам обучения и форме обучения «экстернат».

Колледж входит в Забайкальскую аграрную Ассоциацию образовательных и научных учреждений ИКС и в научную ассоциацию (УНА)

ГОУ СПО У-УИПК–комплекс (свидетельство государственной регистрации юридического лица от 05.02.2003г. № 1030302955385).

2 ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

2.1 Система качества распространяется на образовательную и иную, связанную с образовательной, деятельность колледжа по подготовке кадров со средним профессиональным образованием, на дополнительное профессиональное образование в соответствии с государственным образовательным стандартом СПО по специальностям и направлениям в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитацией.

3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ, ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем руководстве по качеству использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Система менеджмента качества. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации»

ГОСТ Р 52614.2-2006 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования»

Закон Российской Федерации «Об образовании» от 13 января 1996 года № 12-ФЗ с изменениями и дополнениями.

Устав ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления текстовой документации СТО-ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"-02500675-01-10

Требования к оформлению организационно-распорядительной документации СТО–ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"-02500675-02-10

Общие требования к организации, содержанию и оформлению программ производственной (профессиональной) практики СТО–ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"–02500675–0310.

Общие требования по выполнению и оформлению выпускной квалификационной работы СТО-ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"-02500675-04.2-10

Общие требования по выполнению и оформлению курсовой работы (проекта) СТО-ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"-02500675-04.1-10

Общие требования к содержанию, структуре и оформлению учебно-методического комплекса дисциплины СТО-ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"-02500675-06.1-10

Общие требования к содержанию, структуре и оформлению методических указаний и контрольных заданий для студентов-заочников СТО – ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"– 02500675 – 06.2- 10

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления методических указаний по выполнению самостоятельной работы СТО–ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"– 02500675 – 06.3-10

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления календарно-тематического плана учебной дисциплины СТО-ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"- 02500675-06.4-10

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления рабочей программы учебных дисциплин СТО-ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"-02500675-06.5-10

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления методических разработок СТО–ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"–02500675–06.6–10

Общие требования к организации и разработке программ итоговой государственной аттестации студентов СТО–ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"–02500675-07-10

Требования к порядку оформления и внедрения документации системы качества ФГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж" СТО- ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"-02500675-08-10

Общие требования к содержанию, оформлению и управлению положениями о структурных подразделениях СТО-ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"-02500675-09-09.

Требования к порядку оформления и внедрения стандартов организации СТО–ГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж"–02500675–10–09

СМК-ДП-4.2.3 «Управление документацией»
СМК -ДП-4.2.4 «Управление записями»
СМК -ДП-5.6 «Анализ СК руководством ОУ»

СМК -ДП-7.2.1 «Маркетинг»

СМК -ДП-7.3 «Проектирование и разработка образовательных программ»

СМК -ДП-7.3.1 «Методическая деятельность»

СМК -ДП-7.5.1-1 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

СМК -ДП-7.4 «Управление закупками»

СМК -ДП-7.5.1-2 «Разработка и функционирование корпоративной информационной среды»

СМК -ДП-8.2.1 «Анализ данных и принятие решений об удовлетворенности потребителей»

СМК -ДП-8.2.2 «Внутренний аудит»

СМК -ДП-8.3 «Управление несоответствиями»

СМК -ДП-8.5 «Корректирующие и предупреждающие действия»

СМК -ДП-9-1.6 «Информирование общества»

«Положение о материальном стимулировании преподавателей и других работников, выполняющих преподавательскую работу»

Положения структурных подразделений о материальном стимулировании сотрудников.

Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования

В настоящем руководстве по качеству использованы следующие сокращения:

ГОСТ — государственный стандарт.

ГОС – государственный образовательный стандарт

СПО – среднее профессиональное образование

ОУ — образовательное учреждение

СМК — система менеджмента качества

ТМ — типовая модель системы качества (ENQA)

РК — руководство по качеству

ДП — документированная процедура.

ИК — информационная карта процесса.

КД — корректирующие действия.

ПД — предупреждающие действия.

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОУ

4.1 Модель СМК ОУ

4.1.1 Общие положения.

В колледже в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 разрабатывается, документируется, внедряется и поддерживается в рабочем состоянии СМК ОУ как средство, обеспечивающее соответствие выпускаемой продукции установленным требованиям, при этом постоянно учитывается ее результативность и эффективность, для чего в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:

- определены процессы, необходимые для СМК ОУ в виде информационных моделей, и обеспечивается их применение в колледже;
- определена последовательность и взаимодействие процессов в виде функциональных моделей процессов (Приложение 2);
- определены критерии оценки эффективности действия процессов и СК в целом и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении процессами;
- обеспечивается наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания процессов СМК и их мониторинга для чего введена должность специалиста по качеству образования, ответственного за разработку и внедрения в колледже СМК ОУ;
- осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов СМК ОУ;
- применяются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов СМК.

В колледже осуществляется менеджмент процессов СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001и ТМ.

СМК создается для достижения целей и выполнения задач, определённых политикой колледжа в области качества, и является неотъемлемой частью

общей системы управления образовательной, учебно-методической, воспитательной и производственной деятельности колледжа.

СМК направлена на решение следующей задачи: "Удовлетворение наилучшим образом запросов существующих и потенциальных потребителей".

Модель системы менеджмента качества колледжа основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность системы гарантии качества. Модель охватывает все основные требования Стандартов ГОСТ Р ИСО 9001. Реализованная модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной и иных видов деятельности ОУ.

В том случае, когда положения типовой модели СМК ОУ затрагивают области, которые регламентируются требованиями ГОС, органов лицензирования и аккредитации, колледж гарантирует, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют и доступны для независимой экспертизы.

Типовая модель системы менеджмента качества ОУ включает следующие разделы, устанавливающие требования к системе менеджмента качества в ОУ:

- раздел 4 «Система менеджмента качества ОУ»;
- раздел 5 «Деятельность руководства в системе менеджмента качества»;
- раздел 6 «Менеджмент основных процессов системы менеджмента качества ОУ»;
- раздел 7 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы системы менеджмента качества ОУ»;
- раздел 8 «Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению»;
- раздел 9 «Информирование общества».

4.2 Процессы и виды деятельности в СМК ОУ

В настоящее время в колледже существует следующий реестр процессов и видов деятельности системы менеджмента качества.

Реестр процессов и видов деятельности в рамках СМК ОУ

Таблица 1

1	**Деятельность руководства в СМК ОУ**
1.1	Стратегия, политика и цели в области качества
1.2	Планирование и развитие **СМК** ОУ
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к лицензированию и аккредитации
1.5	Анализ **СМК** ОУ со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование **СМК** ОУ
2	**Основные процессы СМК ОУ**
2.1*	Маркетинг
2.2*	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3*	Методическая деятельность
2.4*	Прием студентов
2.5*	Реализация основных образовательных программ
2.6*	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование и реализация программ дополнительного образования
3	**Обеспечивающие процессы СМК ОУ**
3.1*	Управление персоналом
3 2*	Управление образовательной средой
3.3*	Управление закупками
3.4*	Библиотечное обслуживание
3.5	Разработка и функционирование корпоративной информационной среды ОУ
3.6	Обеспечение безопасности жизнедеятельности

3.7	Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ
3.8*	Управление инфраструктурой
4	**Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов**
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов

Сведения о процессах **СМК** ОУ приведены в следующих разделах руководства:

– раздел 6 «Менеджмент основных процессов **СМК** ОУ»;
– раздел 7 «Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы **СМК** ОУ».

Сведения об ответственности и деятельности руководства в **СМК** ОУ приведены в разделе 5 «Деятельность руководства».

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов **СМК** ОУ. Указанные виды деятельности описаны в разделе 8 «Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению».

В структуре процессов **СМК** выделен ряд процессов, которые образуют инвариантное ядро типовой модели (ТМ). Здесь и далее в тексте документа процессы и виды деятельности, входящие в инвариантное ядро ТМ, отмечены звездочками.

4.3 Менеджмент процессов в системе менеджмента качества

Менеджмент процесса включает в себя:

– планирование качества процесса;
– управление качеством процесса;
– обеспечение качества процесса;
– улучшение качества процесса;
– оценку качества процесса.

Планирование основных процессов ОУ ведется на основе стратегии развития **СМК** (см. разделы 5.3, 5.4) с использованием инструментов менеджмента качества.

Для каждого процесса **СМК** разрабатывается и регулярно обновляется *информационная карта процесса*, в которой отражаются:

– сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;

– сведения о входах процесса и документально оформленные требованиям к входам процесса;

– управляющая документация процесса;

– взаимосвязь процесса с другими процессами **СМК** ОУ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;

– цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;

– измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей процесса (Приложение А к информационной карте процесса);

– используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов (Приложение А к информационной карте процесса);

– планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов (Приложение Б к информационной карте процесса).

Результаты планировании процесса фиксируются и вносятся в приложения А и Б к информационной карте процесса. Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.

Управление процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

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

Информация о мероприятиях и проектах по **улучшению качества** процесса, а также о результатах улучшений содержатся в виде приложений к информационным картам процессов.

Оценка качества процесса — осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка уровня зрелости).

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов системы менеджмента качества ОУ описано в разделе 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей».

Правила документирования процессов определены в разделе 4.4 «Документация **СМК** ОУ».

4.4 Документация системы менеджмента качества ОУ

4.4.1 Структура и назначение документации системы менеджмента качества ОУ

Документация СМК создается с целью разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК и поддержки результативности и эффективной работы процессов организации.

Документация СМК способствует:

– достижению соответствия требованиям потребителя и повышения качества образовательных услуг, методических и административных технологий Колледжа;
– обеспечению соответствующей подготовки кадров;
– обеспечению повторяемости и прослеживаемости;
– обеспечению объективных свидетельств соответствия установленным требованиям продукции и процессов;
– оцениванию эффективности и постоянной пригодности СМК.

Документация СМК обеспечивает распределение обязанностей и ответственности руководства и исполнителей, устанавливает порядок взаимодействия подразделений и служб Колледжа при выполнении функций и решении задач по вопросам качества процессов.

Иерархическая структура ДСК колледжа приведена в Приложении 3.

Состав и назначение документации типовой модели системы менеджмента качества представлены в Таблице 2 настоящего документа.

Состав и назначение документации СМК **ОУ**

Таблица 2

Назначение документа СМК ОУ	Документация СМК ОУ
Руководство по качеству	
– является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей ОУ в области качества; – демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам	

наличие в ОУ системы менеджмента качества;

– определяет область применения СМК ОУ; создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства ОУ, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества;

– обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы;

– определяет структуру и систему документации СМК ОУ;

– представляет собой справочное руководство по документации СМК ОУ;

– гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятна для всего персонала.

Таблица 2
(продолжение)

Информационная карта процесса	
Дает статическое описание процесса. Документирует атрибуты менеджмента процесса – планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса	
Разделы информационной карты процесса	
Планирование процесса	
Цели процесса в области качества	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Цели процесса»
Измерение и анализ процесса	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Метод измерения» и «Метод анализа»
Мероприятия для достижений целей (улучшения) процесса	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора»
Взаимодействия процесса (поставщики/ потребители)	Раздел 2 «Результаты процесса и их потребители», раздел 3 «Внешние поставщики и входы процесса»
Ресурсы процесса	Раздел 5 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Требуемые ресурсы»
Документы управления процессом	Раздел 5 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Регламентирующая документация»

Обеспечение процесса	
Предоставление ресурсов для управления процессом	Раздел 5 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые, ресурсы»
Предоставление ресурсов для достижения целевых значений показателей процесса	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Срок», «Ответственный»
Управление процессом	
Задание требований к значениям показателей процесса	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Целевые значения показателя на планируемый период»

Таблица 2
(продолжение)

Сбор и анализ данных о процессе	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Метод измерения», «Измеряемое значение» и «Единица измерения»
Управление процессом в соответствии с управляющей документацией	Раздел 5 «Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы», графа «Регламентирующая документация»
Проведение и регистрация корректирующих и предупреждающих мероприятий для выполнения требований к значениям показателей	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Фактор, влияющий на изменение показателя достижения цели», «Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора»
Улучшение процесса	
Задание целевых значений показателей процесса	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Целевые значения показателя на планируемый период»
Сбор и анализ данных о процессе	Приложение Б «Цели процесса и показатели их достижения», графа «Метод измерения», «Измеряемое значение» и «Единица измерения»
Реализация мероприятия для достижения целей целевых значений показателей процесса	Приложение В «Мероприятия по улучшению процесса», графа «Срок», «Ответственный»
Проведение и регистрация корректирующих и предупреждающих	Приложение В «Корректирующие и предупреждающие действия», графа

мероприятий для достижения целевых значений показателей процесса	«Фактор, влияющий на изменение показателя достижения цели», «Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора»
Документированная процедура	
Обеспечение протекания процесса в управляемых условиях. **Управляющая документированная процедура** — интерпретируется как динамическое описание процесса и определяет:	В соответствии с положительным опытам моделей ИСО 9000, а также в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001-2008 помимо процедур управления процессами и документации СМК ОУ реализованы

Таблица 2
(продолжение)

– согласованную последовательность работ в рамках процесса, привлекаемые к работам ресурсы и участников - ответственных и исполнителей	также следующие процедуры: – СМК -ДП-4.2.3 «Управление документацией» – СК-ДП-4.2.4 «Управление записями» – СК-ДП-8.2.2 «Внутренний аудит» – СК-ДП-8.3 «Управление несоответствиями» – СК-ДП-8.5 «Корректирующие и предупреждающие действия» СК-ДП-9-1.6 «Информирование общества»
Должностные инструкции и стандарты организации	
Обеспечение протекание процесса в управляемых условиях. *Инструкции* - рабочие документы СМК, описывающие способы и технологические приемы при выполнении определенных работ на рабочих местах. *Стандарт организации* – обязательный для исполнения нормативный документ по стандартизации, разработанный на условиях согласия заинтересованных сторон и утвержденный признанным органом (организацией).	В ряде случаев вместо документированных процедур в качестве управляющих документов используются стандарты организации и должностные инструкции. Обязательным условием использования данных документов является подробность описания их деятельности для обеспечения выполнения процесса в управляемых условиях.

В руководстве по качеству (РК) приведена политика высшего руководства ОУ в области качества. Информация о целях в области качества содержится в информационных картах процессов.

Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК, информационные карты процессов, документированные процедуры, должностные инструкции и стандарты организации, приложения и другие документы СМК ОУ. Аналогичным образом (за счет ссылок) осуществляется привязка к СМК любых других документов ОУ, имеющих статус действующих документов.

Каждый процесс описывается с помощью комплекта документов СМК разного уровня, при этом могут использоваться следующие документы:

- информационная карта (ИК);
- документированные процедуры (ДП);
- стандарты организации (СТО);
- положения о подразделениях;
- должностные инструкции (ДИ);
- записи и данные.

4.4.2 Управление документацией СМК ОУ

Процесс документооборота с точки зрения менеджмента качества рассматривается как специфический технологический процесс, входной и выходной продукцией которого является документ. Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры СМК-ДП-4.2.3 «Управление документацией» и предусматривает следующие этапы:

Для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
- введение документа в практику работы персонала;

– изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

Для внешних документов:

– закупку необходимой документации или запрос ее у потребителя услуг;

– регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;

– ознакомление персонала с документами;

– регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;

– идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;

– ознакомление персонала с изменениями.

Управление документацией СМК осуществляется с целью:

– обеспечения доступности документов (на всех уровнях), для использования нормативной документации, предотвращения использования недействующих и устаревших документов;

– изъятия из применения недействующих и (или) устаревших документов;

– идентификации устаревших документов, оставленных для информационных или юридических целей.

4.4.3 Управление записями и данными по качеству

Управление записями и данными по качеству определено в СМК-ДП-4.2.4 «Порядок управления записями и данными о качестве», которая устанавливает:

– ответственность за сбор и хранение записей и данных по качеству;

– место и сроки хранения, восстановление записей и право доступа к ним;

– способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию, и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

В записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности ОУ:

– анализ СМК со стороны руководства;

– управление образовательными программами и квалификациями

– оценка студентов

– образование, навыки и опыт персонала ОУ

– данные о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки студентов

- планирование и проведение внутренних аудитов СМК
- анализ данных о процессах СМК
- управление несоответствиями
- результаты корректирующих и предупреждающих действий

Ответственность за действия по управлению документацией СМК несет ответственный за внедрение СМК в деятельность колледжа.

5 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

5.1 Ответственность руководства ОУ

Высшее руководство колледжа обеспечивает разработку и внедрение СМК, а также постоянное улучшение её результативности посредством:

– развития культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;

– информирования общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности ОУ, его достижениях и планах развития (см. раздел 9);

– обеспечения понимания всеми сотрудниками ОУ требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к среднему образованию;

– разработки и реализации политики ОУ в области качества;

– определения для подразделений ОУ и процессов системы менеджмента качества ОУ целей в области качества;

– поддержание структуры процессов и организационной структуры колледжа, наиболее отвечающей стоящим перед ОУ целям;

– выделения ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СМК;

– поддержания компетентности персонала ОУ, гарантирующей качество среднего образования;

– официального утверждения процедур и другой документации СМК, гарантирующей качество;

– ежегодной оценки СМК ОУ.

Основные виды деятельности руководства ОУ в СМК указаны в первой части Таблицы 1.

Ответственность руководства ОУ в системе менеджмента качества включает:

– формирование и реализацию политики и целей ОУ в области качества (см. раздел 5.3 «Политика в области качества»);

– планирование и развитие системы менеджмента качества (см. раздел 5.4 «Планирование»);

– распределение прав, ответственности и обязанностей персонала ОУ (см. раздел 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей в СМК ОУ»);

– подготовку ОУ к лицензированию и аккредитации;

– анализ и оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства;

– информирование общества (см. раздел 9 «Информирование

общества»);

– обеспечение финансирования СМК ОУ.

5.2 Ориентация на заинтересованные стороны

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

– студенты и их семьи;
– предприятия-работодатели;
– общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых ОУ, в системе менеджмента качества осуществляется в рамках процесса 2.1* «Маркетинг».

Деятельность ОУ, связанная с выполнением обязательных требований реализуется в рамках административной системы ОУ.

5.3 Политика области качества

Политика ОУ в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонент:

– стратегии, зафиксированной в стратегическом плане развития;
– текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей ОУ и других заинтересованных сторон;
– информации о результатах функционирования системы качества ОУ за предыдущие периоды.

Высшее руководство ОУ формулирует миссию и видение ОУ и также разрабатывает стратегию развития, которая отражает все виды деятельности ОУ. На основе стратегии развития ОУ разрабатывается стратегия ОУ в области качества, и формулируется политика ОУ в области качества.

Стратегия и политика ОУ в области качества обсуждается с руководителями всех уровней с широким привлечением всех сотрудников ОУ, обучающихся, партнеров ОУ и иных заинтересованных сторон.

При развертывании стратегии и определении целей в области качества и процессов для их реализации используется инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Миссия, видение и политика ОУ в области качества доводятся до сведения всех сотрудников ОУ, его партнеров и иных заинтересованных сторон.

Политика ОУ в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещается на сайте колледжа, на информационных стендах на территории ОУ и в иных удобных для обозрения местах ОУ.

5.3.1 Миссия ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»

Забайкальский государственный колледж – образовательное учреждение Забайкальского края, занимающееся подготовкой мастеров профессионального обучения для системы НПО и специалистов среднего звена для различных отраслей производства. Наше учебное заведение находится в постоянном развитии и самосовершенствовании. Созданный в сентябре 1970 года на базе ПУ №5 Читинский индустриально-педагогический техникум в 1998 году получил статус колледжа, в 2007 году Читинский государственный профессионально-педагогический колледж был переименован в Забайкальский государственный колледж. В настоящее время колледж открывает новые специальности, соответствующие конъюнктуре рынка труда. Уникальность нашего образовательного учреждения – широкий спектр подготовки специалистов для всех отраслей народного хозяйства. Добрая традиция колледжа - преемственность поколений. Лучшие выпускники работают в колледже и их знания помогают им в карьерном росте от мастера до директора колледжа. Образовательная деятельность осуществляется на основе Государственных стандартов.

Наша миссия заключается в подготовке высококвалифицированных, конкурентоспособных специалистов, владеющих современными знаниями, умениями и навыками в области науки и образования, способных к генерации новых прогрессивных идей и их реализации в целях роста экономического состояния общества, региона и Российского государства в целом, воспитанных на общечеловеческих ценностях и идеях гуманизма. Реализация миссии направлена на то, чтобы Забайкальский государственный колледж стал международно-признанным образовательным учреждением Сибирского региона. Поэтому девиз нашего образовательного учреждения: «ЗНАНИЯ. РАЗВИТИЕ. УСПЕХ.»

5.3.2 Видение ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж» к 2015 году

Забайкальский государственный колледж – одно из ведущих образовательных учреждений Забайкальского края, опирающиеся на лучшие традиции системы образования России, учитывающее требования мирового сообщества к качеству образования и находящееся в постоянном развитии и совершенствовании.

5.3.3 Политика в области качества ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»

Качество образования является важнейшим приоритетом администрации, педагогического коллектива колледжа. В области качества колледж ставит перед собой и достигает следующие цели:

1 Подготовка высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов;

2 Воспитание личности, ориентированной на приоритет общечеловеческих ценностей и идеи гуманизма и отвечающей существующим и перспективным требованиям общества и государства;

3 Внедрение СМК в образовательный процесс и во все структурные подразделения колледжа;

4 Обеспечение качества образования на уровне, соответствующем современным требованиям.

5 Формирование компетентного коллектива, способного к восприятию и внедрению новых прогрессивных педагогических идей.

Колледж принимает на себя следующие обязательства по качеству образования для реализации целей:

1 Внедрение и использование инновационных технологий в учебном процессе;

2 Создание условий для овладения студентами информационными технологиями, правовыми и экономическими знаниями;

3 Создание условий для овладения практическими навыками профессиональной деятельности;

4 Создание условий для развития личности студента;

5 Совершенствование системы непрерывного образования;

6 Улучшение учебно-методического и материально - технического обеспечения учебного процесса;

7 Развитие и повышение профессионализма сотрудников и их компетентности в области качества.

Для реализации настоящей политики мы внедрили, поддерживаем и повышаем результативность систему менеджмента качества, соответствующую требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Цели в области качества формируются на основании политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра политики.

Руководство ОУ согласовывает проекты целей с руководителями процессов и подразделений.

Информация обо всех показателях достижения согласованных целей в области качества содержится в приложениях к информационным картам процессов.

5.4.2 Планирование системы качества ОУ

В контексте типовой модели системы качества ОУ под планированием системы качества понимается разработка и внедрение системы менеджмента качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

Вследствие этого, принята и реализуется следующая логика создания СМК Колледжа:

Рисунок 1 – Логика создания СМК ОУ

5.5 Ответственность, полномочия и информирование

5.5.1 Распределение прав, ответственности и обязанностей

Ниже перечислены функции, которые могут выполняться отдельными должностными лицами и подразделениями, входящими в организационную структуру СМК ОУ (Рисунок 2).

1 **Представителем руководства по качеству** является заместитель директора - лицо ответственное за создание, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение СМК колледжа. Функции представителя руководства по качеству сводятся к следующим:

а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;

б) представление отчетов высшему руководству ОУ о функционировании СМК и необходимых улучшениях;

в) содействие распространению понимания требований потребителей по всему ОУ.

Представитель руководства по качеству наделяется следующими полномочиями:

– осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и/или СМК

– организует взаимодействие высшего руководства ОУ с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;

– информирует руководство о функционировании системы качества, в том числе о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов;

– контролирует деятельность руководителей процессов по результатам сбора и анализа записей и данных о процессе, управления несоответствиями и мероприятий (планируемых, корректирующих и предупреждающих), выполняемых в рамках процессов.

2 **Совет но качеству** формируется из представителей руководства и уполномоченных по качеству различных подразделений и служб ОУ. В его функции входит планирование и координация работ по созданию и совершенствованию СМК ОУ, а также решение некоторых принципиальных вопросов ее развития.

Заседания совета по качеству проводятся по мере необходимости, на них решаются принципиальные вопросы создания, внедрения и совершенствования СМК ОУ.

3 **Служба стандартизации и качества образования** (далее-служба качества) является структурным подразделением колледжа, основной функцией которого является непосредственная разработка, внедрение и совершенствование СМК и ее документации, в том числе:

– разработка плана создания и внедрения СМК ОУ;

– разработка и внедрение организационной структуры СМК ОУ;

– разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестации персонала);

– разработка документации СМК ОУ, включая необходимые формы и записи, документированные процедуры, руководство по качеству;

– упорядочение рабочих процессов в ОУ, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;

– участие в процессе сертификации СМК (если необходимо);

– разработка предложений руководству по совершенствованию материально-технической базы и документации в соответствии с существующими требованиями.

Основные функции службы качества:

– взаимодействие с внешней средой ОУ в сфере заказчиков и потребителей образовательных услуг;
– реализация политики в области качества;
– контроль качества учебного процесса и научной деятельности ОУ;
– организация работ по улучшению качества;
– обучение и мотивация персонала совместно с другими структурами СМК ОУ;
– проведение различных мониторинговых и контрольных операций контроля качества рабочих процессов и их результатов;
– методическая и консультационная поддержка работ по внедрении методов менеджмента качества и разработки документации в структурных подразделениях ОУ;
– сбор и анализ информации о качестве предоставляемых образовательных услуг;
– разработка предупреждающих и корректирующих мероприятий;
– подготовка предложений по устранению несоответствий, повышений квалификации и мотивации персонала, улучшению материальной базы, улучшению управления ОУ и качеством образования;
– доведение выработанных предложений до руководства.

Деятельность службы качества ОУ регламентируется:

– Уставом Колледжа;
– Положением о службе стандартизации и качества образования;
– решениями Совета колледжа, приказами и распоряжениями директора;
– решениями Совета по качеству;
– рекомендациями Международной организации по стандартизации (ИСО);
– приказами и инструктивными документами Минобрнауки РФ и другими документами.

Служба стандартизации и качества образования возглавляется руководителем, который назначается и освобождается от должности приказом директора. Служба стандартизации и качества образования решает возложенные на нее задачи по взаимодействию с руководством ОУ, руководителями структурных подразделений и служб колледжа.

4 **Руководители отделов и служб** являются уполномоченными по качеству, проводниками политики в области качества на всех уровнях структуры Колледжа. Совместно со службой стандартизации и качества образования участвуют в разработке документации СМК, проведении внутренних аудитов и самооценки, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.

Руководитель процесса уполномочен:

– выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
– проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
– запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
– разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах — планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку процесса.

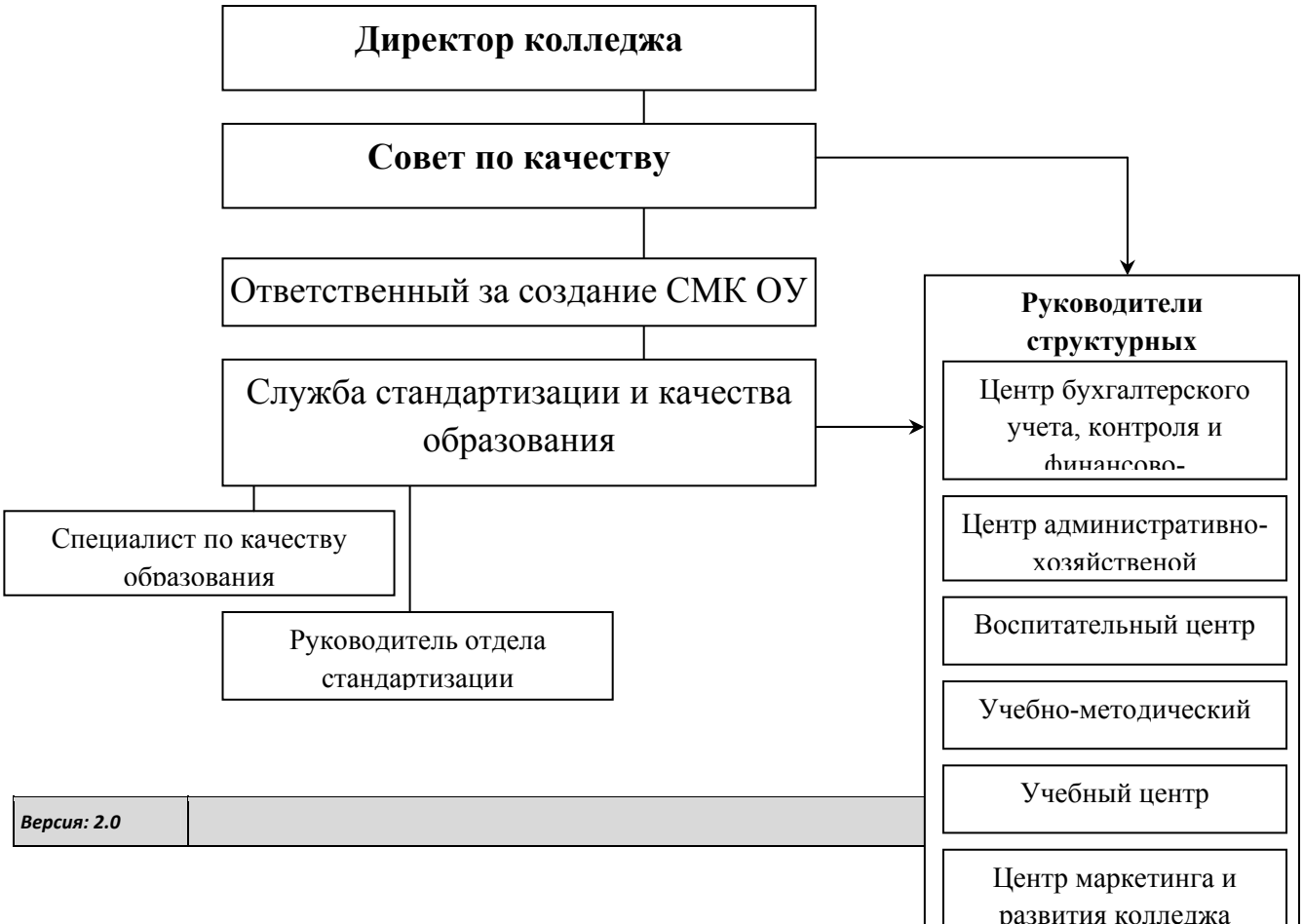


Рисунок 2 – Организационная структура СМК Колледжа

5.5.2 Инфраструктура поддержки системы менеджмента качества

Инфраструктура поддержки СМК ОУ включает Службу стандартизации и качества образования.

Службу стандартизации и качества образования представляет собой учебно-методическое и консультационное подразделение, в организационной структуре СМК ОУ, в функции которого входит:

– методическая и консультационная поддержка при разработке концепции внедрения принципов и методов менеджмента качества в ОУ, миссии, видения, политики, целей и задач в области качества

– организация и проведение семинаров и лекций в области гарантий качества для руководителей разного уровня и сотрудников;

– методическая и консультационная помощь в работе по созданию внедрению и совершенствованию СМК ОУ, включая разработку методик, типовых форм документов, форм анкет для различных групп потребителей и т.п.;

– содействие работе Совета по качеству ОУ.

Ответственность, права и обязанности персонала ОУ определены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах, стандартах организации и иных документах, включенных в документацию СМК ОУ.

5.5.3 Внутреннее информирование

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам колледжа в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки СМК ОУ: информационные стенды, коллегиальные органы управления, корпоративные информационные системы, выставочные мероприятия в образовательной среде, средства массовой информации, мероприятия, проводимые на уровне региона, профессиональных ассоциаций, системы профессионального образования.

Оперативная информация о функционировании СМК выносится на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний, таких как Методический

совет, Педагогический совет, инструкционно-методические совещания, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов.

Представитель руководства по качеству, руководители подразделений и руководители процессов СМК ОУ информируют остальной персонал ОУ о состоянии и развитии СМК ОУ на совещаниях подразделений, которые проводятся с установленной периодичностью.

5.6 Анализ СМК руководством ОУ

5.6.1 Отчет ответственного за создание СМК в ОУ

Уполномоченный представитель руководства по качеству с установленной периодичностью готовит и составляет отчет по результатам функционирования СМК, с оценкой ее результативности и достижения установленных целей ОУ в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных о СМК (см. раздел 8 «Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению»).

Отчет представителя руководства по качеству оформляется по форме Ф-5.6-01 и содержит информацию:

– об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики;
– о внутренних аудитах;
– данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках ОУ, а также данные о результативности и эффективности процессов СМК ОУ;
– о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
– об эффективности действий по ранее принятым решениям;
– а также, предложения по внесению изменений в СМК ОУ.

Отчет представляется высшему руководству ОУ, доводится до сведения персонала ОУ, студентов и иных заинтересованных сторон. Отчет представителя руководства по качеству обсуждается и утверждается в соответствии с установленным в ОУ порядком.

5.6.2 Деятельность руководства по анализу СМК ОУ

На основе отчета представителя руководства по качеству (форма Ф-5.6-01) директор колледжа один раз в год дает оценку результативности и

эффективности системы менеджмента качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели ОУ в области качества и планируемые ресурсы.

Результаты проведения таких оценок представляются в отчете «Оценка СМК высшим руководством ОУ» (форма Ф-5.6-02) и доводятся до руководителей процессов СМК, сотрудников ОУ и иных заинтересованных сторон.

6 МЕНЕДЖМЕНТ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ СМК ОУ*

6.1 Процессы, связанные с потребителями ОУ

6.1.1 Процесс 2.1* «Маркетинг»

Маркетинг — процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности ОУ, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности ОУ.

В качестве внешних заинтересованных сторон выступают:

– государство и общество;
– абитуриенты и члены их семей;
– предприятия и организации, социальные партнеры;
– предприятия-работодатели.

В качестве внутренних потребителей ОУ (внутренние заинтересованные стороны) выступают:

– студенты;
– все категории персонала колледжа;
– процессы и функциональные подразделения колледжа.

В рамках процесса 2.1* «Маркетинг» реализуется:

– изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
– взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
– оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
– информирование о программах и продуктах ОУ и формирование спроса на результаты деятельности ОУ;
– разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа ОУ, позиционирования его на рынке образовательных услуг и научной продукции;
– разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СМК ОУ.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

– документированная процедура СМК-ДП-6.1-2.1 «Маркетинг»;
– информационная карта СМК -ИК-2.1-2009.

6.1.2 Управление образовательными программами и квалификациями

Процесс 2.2* «Проектирование и разработка образовательных программ»

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса 2.5 «Реализация основных профессиональных образовательных программ (ОПОПов)».

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов по всем специальностям, реализуемым в Колледже.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК-ИК-2.2-2009 «Проектирование и разработка образовательных программ».

Процесс 2.7 «Проектирование и реализация программ дополнительного образования»

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения формирования у студентов дополнительных профессиональных компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного образования, реализуемых в Колледже.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК-ИК-2.7-2009 «Проектирование и реализация программ дополнительного образования».

6.2 Процессы создания ценности для потребителей ОУ

6.2.1 Процесс 2.3 «Методическая деятельность»

Деятельность по организации методической работы в колледже, методической помощи преподавателям и мастерам производственного обучения, координации инновационной педагогической информации.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК-ИК-2.3-2009 «Методическая деятельность».

6.2.2 Процесс 2.4* «Прием студентов»

Деятельность по отбору абитуриентов и зачислению студентов на образовательные программы среднего профессионального образования, реализуемые в Колледже.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-2.4-2009 «Прием студентов».

6.2.3 Процесс 2.5* «Реализация основных образовательных программ»

Деятельность по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СК-ИК-2.5-2009 «Реализация основных образовательных программ».

6.2.4 Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

Деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми (студентами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-2.6-2009 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».

7 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ И ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ СМК ОУ

7.1 Процесс 3.1* «Управление персоналом»

Обеспечение всех видов деятельности образовательного учреждения квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-3.1-2009 «Управление персоналом».

7.2 Процесс 3.2* «Управление образовательной средой»

Деятельность колледжа, направленная на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий деятельности студентов и преподавательского состава колледжа, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-3.2-2009 «Управление образовательной средой».

7.3 Процесс 3.3 «Управление закупками»

Обеспечение всех видов деятельности образовательного учреждения необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-3.3-2009 «Управление закупками».

7.4 Процесс 3.4* «Библиотечное и информационное обслуживание»

Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей образовательного учреждения в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучаемых и сотрудников.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-3.4-2009 «Библиотечное и информационное обслуживание».

7.5 Процесс 3.5 «Разработка и функционирование корпоративной информационной среды ОУ»

Деятельность, направленная на формирование и развитие корпоративной информационной среды ОУ, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Одной из основных функций процесса является интеграция всех информационных систем ОУ, направленная на обеспечение доступности информационных ресурсов, автоматизации производства и повышения результативности и эффективности всех видов деятельности ОУ. В рамках процесса решается задача создания и развития информационной поддержки СМК ОУ.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-3.5-2008 «Управление информационной средой» и документированной процедуре СМК -ДП-7.5-3.5 «Разработка и функционирование корпоративной информационной среды ОУ»

7.6 Процесс 3.6 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»

Обеспечение безопасности жизнедеятельности — деятельность ОУ направленная: на обеспечение комфортных условий жизнедеятельности для

сотрудников и обучаемых; создание условий деятельности исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в колледже.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-3.6-2009 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».

7.7 Процесс 3.7 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ»

Деятельность по оказанию обучаемым (студентам) и сотрудникам колледжа социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-3.7-2009 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ».

7.8 Процесс 3.8* «Управление инфраструктурой»

Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры ОУ с целью создание условий деятельности студентов и сотрудников ОУ, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности ОУ: образовательную, научную и инновационную деятельность.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СК-ИК-3.8-2009 «Управление инфраструктурой».

8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОУ ПО ИЗМЕРЕНИЮ, АНАЛИЗУ И УЛУЧШЕНИЮ

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов СМК ОУ. Особенности этой деятельности для каждого процесса указаны в их информационных картах.

8.1 Мониторинг, измерение и анализ

8.1.1 Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон ОУ

В качестве основных заинтересованных сторон и потребителей результатов образовательного процесса выступают (см. также раздел 5.2, 6.1.1):

- студенты и их семьи;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование требований потребителей образовательных услуг в системе качества осуществляется в рамках процесса 2.1* «Маркетинг». В рамках этого же процесса осуществляется измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Методы измерения и анализа удовлетворенности приведены в информационной карте этого процесса.

8.1.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК ОУ

Ежегодно специалист по качеству образования составляет «Программу внутренних аудитов СМК» (форма Ф-8.1.2-01) и представляет ее на утверждение высшему руководству ОУ.

В существенных, с точки зрения качества, случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителя;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях СМК и т. п.

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства ОУ объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе менеджмента качества и ее результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

– соответствие описанных в СМК деятельности требованиям стандарта ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
– соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями ИСО 19011-2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» и состоит из трех основных этапов:

– подготовка аудита;
– проведение аудита;
– подготовка, утверждение и рассылка «Отчета по аудиту» (форма Ф-8.1.2-02).

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность. Работу аудиторов организует специалист по качеству образования.

Результаты внутренних проверок используются:

1 Уполномоченным по качеству при подготовке ежегодного отчета руководству ОУ.
2 Руководителями процессов при:
– оценке эффективности и результативности процесса;
– принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (документированная процедура СМК -ДП-8.5.2-3 «Корректирующие и предупреждающие действия»);
– планировании мероприятий по улучшению процессов системы качества Колледжа.

Последовательность проведения внутренних аудитов описана в документированной процедуре СМК -ДП-8.2.2 «Внутренние аудиты».

8.1.3 Измерение и анализ характеристик процессов СМК ОУ

В основу выбора методов измерения и анализа данных в ОУ положены следующие принципы:

– принцип предотвращения появления несоответствий;
– принцип ясной интерпретации результатов анализа.

Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволят осуществлять предупреждающие действия.

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе, а также статистических процедур или методов анализа являются рабочие инструкции по их применению, ссылки на которые содержаться в информационных картах процессов (см. раздел 4.4.1 Таблица 2).

8.1.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг

Колледж создает и развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг.

Целевые значения показателей и характеристик качества процессов, измеряемые показатели, методы их измерения и анализа указываются в приложениях А и Б информационных карт процессов, связанных с разработкой и реализацией в Колледже образовательных услуг:

– процесс 2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ» (СК-ИК-2.2-2009);
– процесс2.4 «Прием студентов» (СМК -ИК-2.4-2009);
– процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ» (СМК -ИК-2.5-2009);
– процесс 2.7 «Проектирование и реализация программ дополнительного образования» (СМК -ИК-2.7-2009).

8.1.5 Самооценка в сравнении с другими ОУ

Колледж периодически проводит самооценку эффективности функционирования системы качества в соответствии с «Методическими рекомендациями для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности по проведению

самооценки». Самооценка колледжа проводится на основании следующих документов:

Колледж принимал участие в региональном (региональная премия Читинской области в области качества) конкурсе в области систем качества. Документы, регламентирующие участие колледжа в конкурсах в области качества:

1 Приказ комитета общего, профессионального образования науки и молодежной политики Читинской области № 146 от 10.03.2005г. "О проведении конкурса 2005 года "Внутренние системы обеспечения качества подготовки специалистов в учебных заведениях высшего и среднего профессионального образования"

2 Приказ комитета общего, профессионального образования науки и молодежной политики Читинской области № 151 от 16.03.2006г. "О проведении конкурса 2006 года "Внутренние системы обеспечения качества подготовки специалистов в образовательных учреждениях высшего, среднего и начального профессионального образования"

8.2. Управление несоответствиями

Деятельность по управлению несоответствиями в ОУ регламентируется документированной процедурой СМК -ДП-8.3 «Управление несоответствиями».

В Колледж реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие обучаемых (студентов);
- несоответствие сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов;
- несоответствие методической деятельности;
- несоответствие образовательной и производственной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. раздел 5.2, 6.1);
- взаимодействия с потребителями Колледжа (см. раздел 6.1);

– внутренних проверок (см. раздел 8.1.2);
– по результатам самооценки Колледжа (см. раздел 8.1.5);
– по результатам внешнего аудита Колледжа в ходе лицензирования и аккредитации.

Перечень и виды возможных несоответствий устанавливается документированной процедурой СМК -ДП-8.3 «Управление несоответствиями».

8.3 Улучшения

8.3.1 Планируемые улучшения СМК ОУ

Планирование улучшений СМК Колледжа реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики и целей в области качества и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего документа.

В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов системы менеджмента качества (раздел 4.2).

В рамках основных и обеспечивающих процессов СМК Колледжа разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению процессов (см. раздел 6, 7, 8.1). Запланированные мероприятия по улучшению процессов отражаются в приложении Б к информационной карте процесса.

8.3.2 Корректирующие и предупреждающие действия

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют запуск корректирующих или предупреждающих действий в соответствии с документированной процедурой СМК -ДП-8.5.2-3 «Корректирующие и предупреждающие действия». Записи об этих действиях могут вноситься в приложение В «Корректирующие и предупреждающие действия» информационной карты процессов.

9 ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВА

Ответственность за информирование общества ложится на руководство Колледжа (см. раздел 5.1). Сбор и подготовка данных для информирования общественности осуществляется через структуру управления системы менеджмента качества ОУ (см. раздел 5.5.1, рисунок 2).

9.1 Общественная роль ОУ

Колледж осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края, Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор), Национальное аккредитационное агентство и иные полномочные органы РФ и субъекта федерации.

Колледж, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, абитуриентов, обучаемых и сотрудников, работодателей и социальных партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

9.2 Публикации об образовательных программах, о квалификациях и процедурах оценки

Колледж признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах образовательных программ;
- о присваиваемых квалификациях и выдаваемых дипломах;
- об используемых процедурах обучения и оценки;
- об образовательных возможностях, доступных студентам.

9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов ОУ

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся на данный момент студентов.

Колледж гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

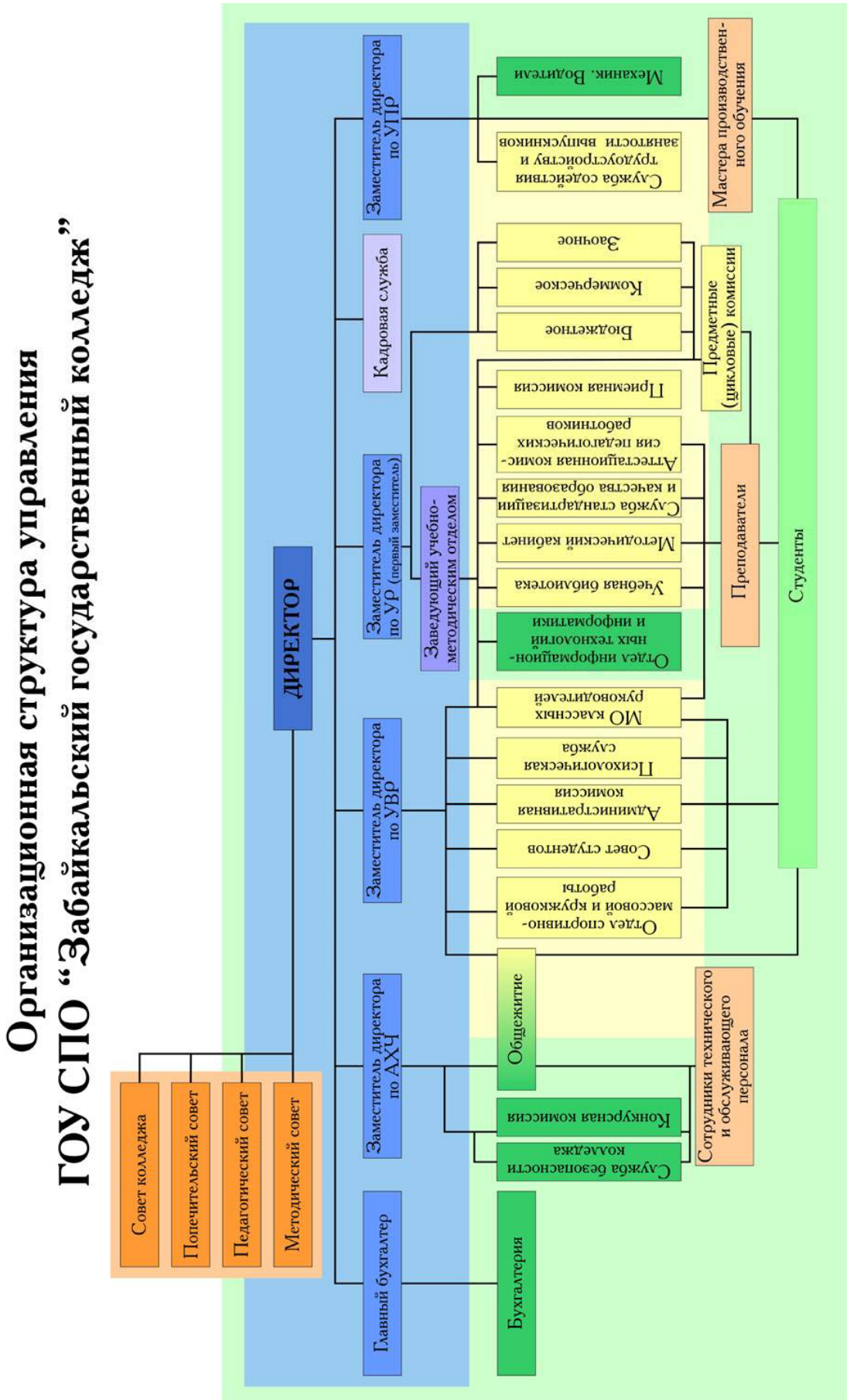
9.4 Публикации о планах и достижениях ОУ

Колледж публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области методической, педагогической, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в ОУ.

Публикуемая информация может содержать описание достижений обучаемых, отдельных сотрудников и подразделений.

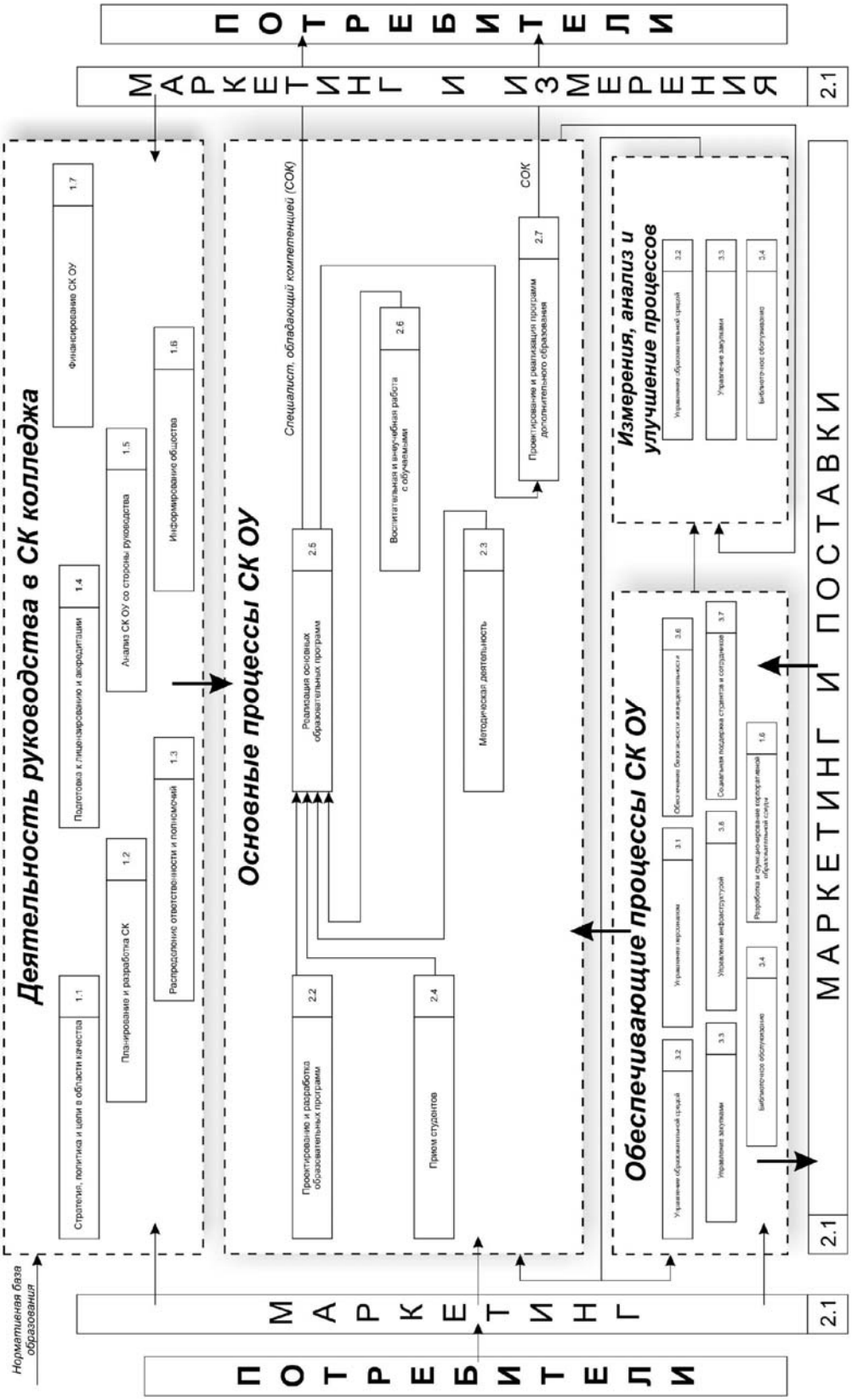
Колледж гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

Приложение 1



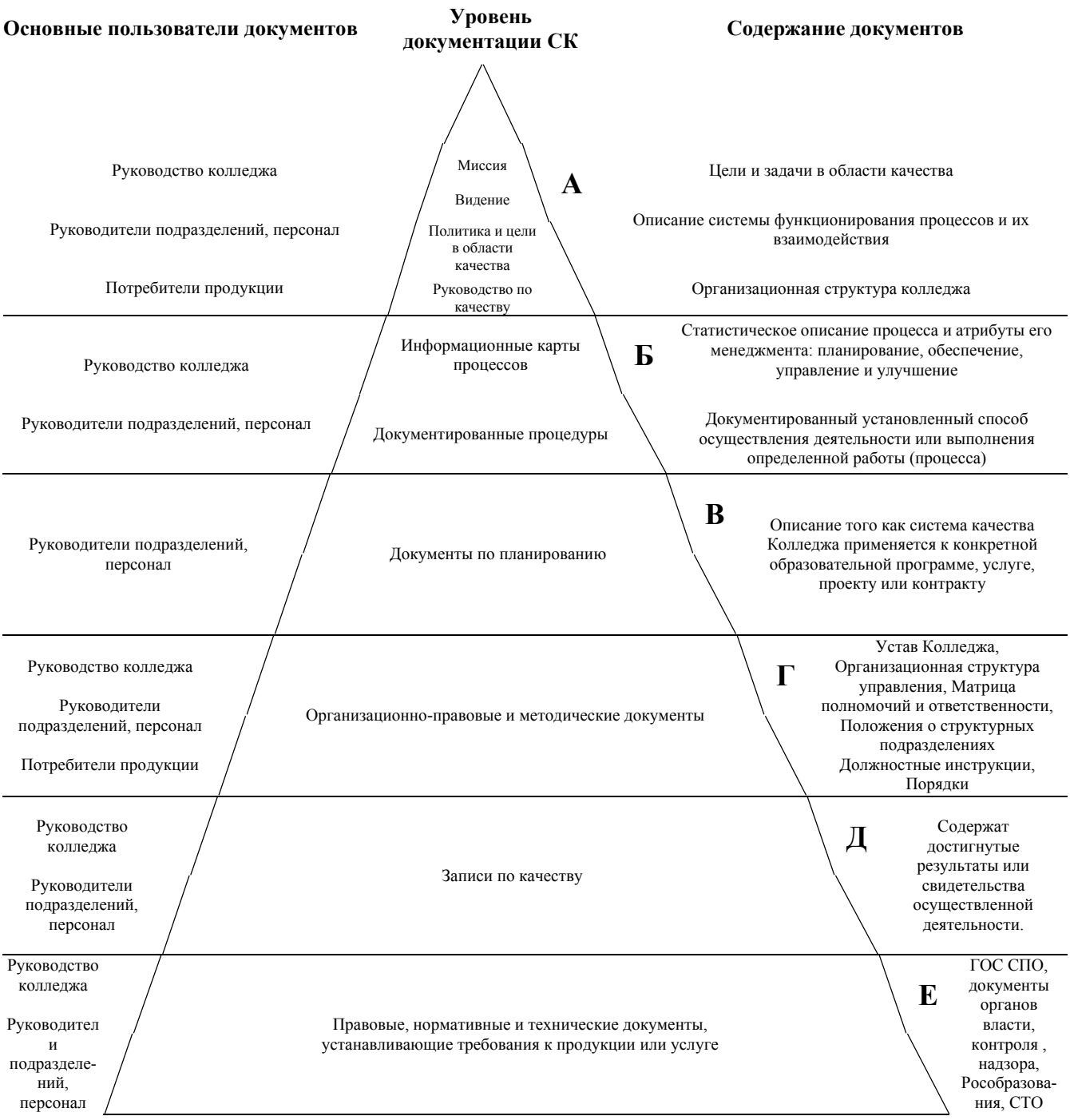
Приложение 2

Функциональная модель процессов СК ОУ



Приложение 3

Иерархическая структура документации система качества



Приложение 4

Перечень документированных процедур СМК **ОУ**

СМК -ДП-4.2.3 «Управление документацией»

СМК -ДП-4.2.4 «Управление записями»

СМК -ДП-5.6 «Анализ СМК руководством ОУ»

СМК -ДП-6.1-2.1 «Маркетинг»

СМК -ДП-6.1-2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ»

СМК -ДП-6.2-2.3 «Методическая деятельность»

СМК -ДП-6.2-2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

СМК -ДП-7.3-3.3 «Управление закупками»

СМК -ДП-7.5-3.5 «Разработка и функционирование корпоративной информационной среды»

СМК -ДП-8.2.1 «Анализ данных и принятие решений об удовлетворенности потребителей»

СМК -ДП-8.2.2 «Внутренний аудит»

СМК -ДП-8.3 «Управление несоответствиями»

СМК -ДП-8.5.2-3 «Корректирующие и предупреждающие действия»

СМК -ДП-9-1.6 «Информирование общества»

Приложение 5

Перечень информационных карт процессов СМК **ОУ**

СМК -ИК-2.1-2009 Маркетинг

СМК -ИК-2.2-2009 Проектирование и разработка образовательных программ

СМК -ИК-2.4-2009 Прием студентов

СМК -ИК-2.5-2009 Реализация основных образовательных программ

СМК -ИК-2.6-2009 Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми

СМК -ИК-2.7-2009 Проектирование и реализация программ дополнительного образования

СМК -ИК-3.1-2009 Управление персоналом

СМК -ИК-3.2-2009 Управление образовательной средой

СМК -ИК-3.3-2009 Управление закупками

СМК -ИК-3.4-2009 Библиотечное обслуживание

СМК -ИК-3.5-2008 Разработка и функционирование корпоративной информационной среды

СМК -ИК-3.6-2009 Обеспечение безопасности жизнедеятельности

СМК -ИК-3.7-2009 Социальная поддержка сотрудников и студентов

СМК -ИК-3.8-2009 Управление инфраструктурой

Приложение 6

Перечень записей СМК **ОУ**

Учебная документация:

журналы учебных занятий, журналы групп дополнительных образовательных услуг

экзаменационные ведомости,

зачетные ведомости,

сводные ведомости,

ведомости промежуточной аттестации,

отчеты.

Договоры.

Записи о результатах выполнения работ или оказания услуг потребителям (программы, журналы, протоколы заседаний совета колледжа, педсовета, методсовета, заседаний ПЦК, совета по качеству. Попечительского совета, акты, отчеты, свидетельства и т.д.)

Данные о персонале:

документация по повышению квалификации: копия документа, подтверждающего прохождение курсов повышения квалификации

подготовка и аттестация персонала: экспертная оценка, аттестационный лист

Отчеты о проведении внутренних проверок и проверок внешними организациями.

Документация по несоответствующим услугам и устранению несоответствий.

Данные измерений и мониторинга процессов.

Документы о результатах анализа данных и анализа СМК со стороны высшего руководства.

Документация по самооценке ОУ.

Записи по поддержанию инфраструктуры и производственной среды.

Приложении 7

Перечень форм СМК **ОУ**

Ф-4.4-01 «Шаблон информационной карты процесса»

Ф-4.4-02 «Шаблон документированной процедуры»

Ф-4.4-03 «Шаблон должностной инструкции»

Ф-4.4-04 «Шаблон стандарта организации»

Ф-4.4-05 «Шаблон положения о структурном подразделении»

Ф-5.6-01 «Отчет представителя руководства по качеству».

Ф-5.6-02 «Оценка СМК высшим руководством ОУ»

Ф-8.1.2-01 «Программа внутренних аудитов СМК»

Ф-8.1.2-02 «Отчет по аудиту»

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Ф.И.О.	Дата	Дата введения изменения
	замененных	новых	аннулированных					

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Руководства по качеству

СОГЛАСОВАНО

Директор колледжа	И.Н.Любин
Заместитель директора по УР, ответственный за внедрение СМК	И.М.Ястребова
Заместитель директора по воспитательной работе	В.И.Лоскутникова
Заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	А.К.Патраев
Заместитель директора по учебно-производственной работе	О.А.Лобанова
Главный бухгалтер	Т.П.Белимова
Методист	Т.В.Пушкарева
Ответственный за разработку РК	Т.В.Пушкарева