

ГБПОУ ВО «ВГНГК»

Экземпляр 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа



Л.И. Анищева

18 ноября 2016 г.

Система менеджмента качества
в соответствии с ГОСТ ISO 9001

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК 1.4.2.2-01

Введено в действие приказом №650 от 18.11.2016г.
с 21.11.2016г.

г. Воронеж

**КОНТРОЛЬНЫЙ
ЭКЗЕМПЛЯР**

Содержание

№ раздела	Наименование раздела	№ листа
	Введение	3
	Политика в области качества образовательной организации	6
1	Область применения СМК	8
2	Нормативные ссылки	8
3	Определения и сокращения	9
3.1	Определения	9
3.2	Сокращения	10
4	Требования к системе менеджмента качества	10
4.1	Общие требования	10
4.2	Требования к документации	12
5	Ответственность руководства	12
5.1	Обязательства руководства	12
5.2	Ориентация на потребителя	13
5.3	Политика в области качества	13
5.4	Планирование	14
5.5	Ответственность, полномочия и коммуникация	14
5.6	Анализ со стороны руководства	15
6	Менеджмент ресурсов	15
6.1	Предоставление ресурсов	15
6.2	Человеческие ресурсы	16
6.3	Инфраструктура	16
6.4	Производственная среда	16
7	Создание продукции	16
7.1	Планирование создания продукции	16
7.2	Процессы, связанные с потребителем	17
7.3	Проектирование и разработка	18
7.4	Закупки	19
7.5	Производство и сервисное обслуживание	20
7.6	Управление оборудованием для мониторинга и измерений	20
8	Измерение, анализ и улучшение	21
8.1	Общие положения	21
8.2	Мониторинг и измерение	22
8.3	Управление несоответствующей продукцией	22
8.4	Анализ данных	23
8.5	Улучшение	23
9	Описание взаимодействия между процессами СМК	25
10	Сроки хранения и порядок внесения изменений	25
11	Рассылка	25
12	Лист согласования	26
13	Приложения	27
А	Структурная схема колледжа	27
Б	Матрица распределения ответственности за обеспечение функционирования разделов СМК	28
В	Схема взаимодействия процессов	30
Г	Матрица распределения ответственности за обеспечение функционирования процессов СМК	31
14	Лист регистрации изменений	32
15	Лист ознакомления	33

Введение

Руководство по качеству РК I 4.2.2-01 далее «Руководство» разработано в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001:2011 и представляет собой отдельный самостоятельный документ, демонстрирующий способность ГБПОУ ВО «ВГПГК» выполнять работы и предоставлять услуги, отвечающие требованиям и ожиданиям потребителей.

По построению, изложению и оформлению «Руководство» соответствует требованиям ДП II 4.2.3-02



ГБПОУ ВО «ВГПГК» расположен по адресу:

396036 г. Воронеж, пр-кт Революции, 20
Тел./факс (473)253-07-40
e-mail: vgpqk@comch.ru

Общие сведения о колледже

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Воронежской области «Воронежский государственный промышленно-гуманитарный колледж» ведет свою историю с 1934 года. В настоящее время в колледже обучается 1873 студента по очной и 474 студента по заочной форме обучения.

Общая площадь учебных и вспомогательных помещений составляет 4248 м². Из них учебно-лабораторная - 3748 м², пункты общественного питания – 386 м², спортзалы и другие крытые спортивные сооружения – 114 м². В учебном процессе задействовано 240 компьютеров, сконцентрированных в 16-ти компьютерных классах. Общее количество используемых в колледже ПЭВМ составляет 304 единиц. Открыт выход в Интернет. В колледже имеет место единая информационная сеть. Количество Internet-серверов – 8. Количество локальных сетей – 2. Количество терминалов, с которых имеется доступ к сети Internet – 288.

В структуре колледжа находится библиотека с читальным залом на 25 посадочных мест. Источники учебной информации по дисциплинам учебных планов представлены библиотечным фондом, составляющим 56 000 экземпляров на бумажном носителе, в том числе 52 000 – основная учебная литература, 4 000 – художественная. Колледж ежегодно пополняет библиотечный фонд современной справочной, учебной, научной, методической литературой в соответствии с ФГОС СПО, изданиями периодической печати, наглядными пособиями. За последние три года приобретено 2 613 экземпляров книг на сумму 748 726 рублей.

Библиотека располагает 11 компьютерами, объединенными в локальную сеть с высокоскоростным подключением к сети Интернет. Идет подготовка к созданию электронного каталога и картотек библиотеки.

За три последних учебных года – 2010/2011, 2011/2012, 2012/2013 – преподавателями и сотрудниками колледжа издано 384 наименования учебной и учебно-методической литературы (учебные пособия и конспекты лекций, методические указания к выполнению курсовых и дипломных работ, методические указания и контрольные задания для студентов

заочной формы обучения, методические указания по практическим и лабораторным работам, методические указания по прохождению практики, тесты. Методические указания по организации самостоятельной работы, рабочие программы учебных дисциплин и т.п.), объемом 478,5 усл. печ. л.

В колледже в учебном процессе по реализуемым программам и планам принимает участие 106 человек, из них 92 штатных преподавателя, 14 человек совместителей. Общее количество ставок преподавателей в колледже составляет 155. 100 % преподавателей имеют высшее профессиональное образование.

На всех штатных преподавателей и внутренних совместителей трудовые книжки заполнены в соответствии с установленным порядком.

Педагогические работники колледжа согласно п. 2 части 5 ст. 47 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» обладают правом на повышение квалификации или профессиональную переподготовку не реже чем один раз в три года.

В колледже работает «Школа адаптации новых сотрудников», где систематически повышают свое мастерство начинающие свою педагогическую деятельность или имеющие небольшой стаж педагогической работы преподаватели.

Аттестация педагогических работников колледжа проводится в соответствии со ст. 49 Федерального закона от 29.12.2014 №273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Об образовании в Российской Федерации».

Кадровое обеспечение колледжа соответствует требованиям должностных инструкций.

Планирование, управление и совершенствование работы с персоналом и обучающимися оценивается в соответствии с кадровой политикой, учитывающей стратегию и цели, политику и планы в области обеспечения качества подготовки выпускников. В стенах колледжа осуществляется кадровое обеспечение на конкурсной основе, применяется рейтинговая оценка деятельности преподавателей, сотрудников и обучающихся. Посредством анкетирования разрабатываются и применяются методы изучения персонала и обучающихся. Составляются планы перспективного роста кадров.

Развитие способностей и повышение квалификации (компетентности) преподавателей и сотрудников оценивается в результате проведения открытых уроков, внеклассных мероприятий, методических разработок, освоения компьютерных технологий в образовательном процессе.

Через курсы повышения квалификации разрабатываются и реализуются планы подготовки и переподготовки преподавателей и сотрудников, в том числе по вопросам управления качеством (менеджмент качества).

Взаимодействие с партнерами и заинтересованными сторонами оценивается развитием партнерства с работодателями, что выражается в удовлетворении образовательного учреждения рабочими местами для прохождения студентами практик по реализуемым специальностям:

- ЗАО кинотеатр «Спартак»;
- ОАО «Киномакс - Воронеж»;
- ООО «Воронеж кино» (кинотеатр «Юность»);
- ОАО «Кадр» (кинотеатр «Пролетарий»);
- ОГУК «Воронежоблкинофонд»;
- ООО «МАКСИМИР-КИНО»;
- ЗАО «Синемаменеджмент»;
- филиал ЗАО "СИНЕМА ПАРК" в г. Воронеже;
- филиал ФГУП ВГТРК ГТРК "Воронеж";
- филиал ОАО «Воентелеком» 127 военный завод;
- ЗАО «ВЗПП - Микрон»;
- ОАО «ВЗПП - Сборка»;
- ОАО Корпорация НПО РИФ;

ОАО ВТТЦ «Орбита-сервис»;
ОАО «НИИ полупроводникового машиностроения»;
ОГОУ ДОД Областной центр технического творчества учащейся молодежи;
ОАО «Электросигнал»;
ОАО «Концерн «Созвездие»;
ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг»;
Воронежский филиал ОАО «Ростелеком»;
ООО «РЕТ»;
Воронежский филиал ЗАО «Балтийский банк»;
Некоммерческое Партнерство «Группа генеральных агентов»;
ОАО «БАНК УРАЛСИБ»;
ООО «ГОЧЕЛ»;
ООО «ЛЕНГ»;
ООО «Торговый дом табак»;
ООО «Авикс»;
кафе «Мельба» ИП Белашкова;
Инспекция по налогам и сборам РФ по Коминтерновскому району Воронежской области;
Инспекция по налогам и сборам РФ по Ленинскому району Воронежской области;
ЗАО «Страховая бизнес группа»;
Страховая компания ОАО РОСНО;
Туристическое агентство «Эскпресс - Вояж» (ИП Степкина);
Турагентство «Фатум»;
ООО «Эдельвейс»;
ООО «Глобус. ру»;
Отделение пенсионного фонда РФ по Воронежской области;
Управление ФСКН России по Воронежской Области;
Главное управление Министерства внутренних дел РФ по Воронежской области.
Финансирование и материально-техническое оснащение ведется за счет регионального бюджета и собственных средств.
Управление технологиями обучения и интеллектуальной собственностью осуществляется методическим советом, техническим советом и педагогическим советом колледжа.
Педагогический совет доводит до преподавателей новые технологии обучения через семинары, педагогические чтения, обмен опытом.
Преподаватели колледжа публикуют свои работы в изданиях различного уровня (от регионального до всероссийского).
В колледже ведется исследовательская работа студентов под руководством преподавателей. Учебный и инновационный учебно-производственный участок является своеобразной экспериментальной площадкой, где воплощаются технические и исследовательские идеи студентов. Вся эта деятельность находит подтверждение в учебном процессе.

Политика и цели в области качества колледжа

Главная цель колледжа – подготовка конкурентоспособных специалистов в соответствии с существующими потребностями личности, общества и государства. Поэтому руководство колледжа считает, что главные направления Политики в области качества должны быть направлены на удовлетворение этих потребностей.

Руководство ГБПОУ ВО «ВГПГК» берет на себя обязательство следовать этому принципу и ставит перед собой следующие цели:

- непрерывно изучать и прогнозировать требования всех заинтересованных сторон качества образования и оценивать степень их удовлетворенности;
- обеспечивать приоритетность инновационной деятельности в области образовательных программ, научных исследований, управления колледжем;
- развивать и поддерживать профессионализм, компетентность и новаторство преподавательского состава и сотрудников, обеспечивать их ответственность и оценивать их посредством адекватных и открытых процедур;
- создавать благоприятную среду для продуктивной, творческой и социальной деятельности студентов, приобщая их к культуре и традициям колледжа;
- постоянно проводить самооценку возможностей и достигнутых результатов на всех уровнях управления колледжем;
- использовать в качестве ориентира достижения лидеров в области среднего и высшего профессионального образования и научных исследований;
- обеспечивать информационную открытость образовательной системы колледжа при сохранении внутренней целостности и поддержки профессионально-этических норм;
- развивать стратегическое партнерство с лидерами в области среднего и высшего профессионального образования и научно-инновационного комплекса для сохранения высокой динамики развития колледжа;
- выполнять обязательства по государственным контрактам, а также другим ведомственным договорам с приоритетом качества предоставляемых услуг.

Основными задачами в достижении целей политики в области качества руководство ГБПОУ ВО «ВГПГК» считает:

- эффективное функционирование и постоянное улучшение системы менеджмента качества колледжа, основанной на применении национальных стандартов ИСО серии 9000;
- соблюдение требований законодательной и нормативной документации, обязательной в сфере деятельности колледжа;
- достижение понимания принципов и целей политики в области качества всеми работниками колледжа;
- установление ответственности за качество предоставляемых образовательных услуг;
- стандартизация всех документов системы менеджмента качества соответствии требованиям ГОСТ ISO 9001–2011;
- обучение всех преподавателей колледжа требованиям ГОСТ ISO 9001–2011;
- определение результативности предпринятых корректирующих действий;
- обучение внутренних аудиторов порядку планирования, проведения, формирования отчетов и анализа результатов внутренних аудитов;
- использование внутреннего аудита для контроля исполнения подразделениями колледжа установленных требований.

Для решения этих задач руководство ГБПОУ ВО «ВГПГК», основываясь на принципах менеджмента качества, обязуется обеспечивать поддержку на всех уровнях, а также создавать все условия и принимать меры в части:

- организационно-финансового обеспечения функционирования системы менеджмента качества колледжа, основанной на применении национальных стандартов ИСО серии 9000;
- обеспечения своевременной аттестации преподавательского состава и лицензирования деятельности колледжа;
- обучения и повышения квалификации кадров, включая изучение требований международных норм и рекомендаций;
- использование новых технологий и современных достижений науки и техники.

Руководство колледжа нацелено на постоянное повышение степени удовлетворения потребностей и оправдание ожиданий внутренних и внешних заказчиков.

Для реализации настоящей Политики руководство колледжа обязуется внедрять, поддерживать и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества, соответствующей требованиям Минобрнауки России и лучшим мировым аналогам (ГОСТ ISO 9001– 2011).

Руководство колледжа берет на себя обязательства и несет ответственность за создание условий, необходимых для достижения целей настоящей Политики и обеспечивает ее понимание, поддержку и внедрение на всех уровнях управления колледжем.

Как директор колледжа, я обращаюсь к коллективу ГБПОУ ВО «ВГПГК» и к каждому сотруднику персонально и прошу всех активно содействовать решению поставленных задач, а также проникнуться ответственностью за осознанную реализацию целей и задач политики в области качества и пониманием того, что успешное их выполнение отвечает интересам каждого работника колледжа.

1. Область применения СМК

СМК ГБПОУ ВО «ВГПГК» распространяется на организацию образовательной и практической деятельности, научной и инновационной деятельности, воспитательной работы, определенные Уставом колледжа.

СМК распространяется на подразделения ГБПОУ ВО «ВГПГК», не выделенные серым цветом в структурной схеме колледжа, представленной в Приложении А.

СМК охватывает все виды деятельности колледжа.

Область действия системы менеджмента качества не предусматривает исключений из п.7 стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

Ответственность за разработку настоящего руководства по качеству несет заведующий научно-методическим центром колледжа.

2. Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ГОСТ Р ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

ИСО 19011:2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества».

ДП II 4.2.3-01 Системы менеджмента качества. Порядок управления документацией.

ДП II 4.2.3-02 Системы менеджмента качества. Порядок разработки, обращения, внесения изменений и изъятия документов системы менеджмента качества.

ДП II 4.2.3-03 Системы менеджмента качества. Порядок разработки положений о подразделениях и должностных инструкций.

ДП II 4.2.3-04 Системы менеджмента качества. Порядок разработки КП.

ДП II 4.2.3-05 Системы менеджмента качества. Требования к оформлению организационно-распорядительной документации.

ДП II 4.2.3-06 Системы менеджмента качества. Порядок обеспечения и обращения нормативной документацией.

ДП II 4.2.4-01 Системы менеджмента качества. Управление записями.

ДП II 5.1-01 Системы менеджмента качества. Порядок формирования политики в области качества, целей предприятия и целей подразделения.

ДП II 5.6-01 Системы менеджмента качества. Анализ со стороны руководства СМК.

ДП II 6.2.2-01 Системы менеджмента качества. Порядок подготовки, повышения квалификации, аттестации и оценки персонала.

ДП II 6.3-01 Системы менеджмента качества. Порядок технического обслуживания зданий и учебных помещений.

ДП II 6.4-01 Системы менеджмента качества. Порядок управления производственной средой.

ДП II 7.1-01 Системы менеджмента качества. Порядок планирования предоставления образовательной услуги.

ДП II 7.2.3-01 Системы менеджмента качества. Порядок поддержания связи с потребителем. Изучение мнения потребителя о качестве предоставленной услуги.

ДП II 7.3-01 Системы менеджмента качества. Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ.

ДП II 7.4-01 Системы менеджмента качества. Закупки. Порядок верификации закупленной продукции. Порядок оценки и выбора поставщиков.

ДП II 8.2.2-01 Системы менеджмента качества. Порядок проведения внутренних аудитов. Оценка аудиторов.

ДП II 8.3-01 Системы менеджмента качества. Порядок управления несоответствиями образовательных услуг.

ДП II 8.5-01 Системы менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия.

КП II 01 Процесс организации, управления и развития СМК.

КП II 02 Процесс закупки и складирования покупных материалов.

КП II 03 Процесс планирования оказания образовательных услуг.

КП II 04 Процесс предоставления услуги.

КП II 05 Процесс контроля качества предоставляемой услуги.

КП II 06 Процесс коммуникации с потребителем.

КП II 07 Процесс менеджмента персонала.

3. Определения и сокращения

3.1 Определения

В Руководстве по качеству использованы следующие термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2011:

1. Руководство по качеству	Документ, описывающий разработанную и внедренную систему менеджмента качества предприятия.
2. Документация	Письменная или наглядная информация, описывающая, определяющая, устанавливающая, сообщающая или удостоверяющая виды работ, требования, методы или результаты.
3. Заказчик	Потребитель услуг
4. Запись (по качеству)	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
5. Инструкция	Детальные письменные директивы, данные по персоналу или организациям, чтобы обеспечить надлежащее выполнение поставленной задачи.
6. Инспекция	Контроль качества в ходе осуществления которого посредством изучения, наблюдения или измерения определяется соответствие компонентов, систем, структур, а также процессов и методик установленным требованиям качества.
7. Качество	Степень соответствия присущих характеристик требованиям
8. Контроль качества	Мероприятия по обеспечению качества, позволяющие контролировать характеристики процесса с тем, чтобы они соответствовали установленным требованиям
9. Корректирующее действие	Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации
10. Предупреждающее действие	Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
11. Несоответствие	Невыполнение одного или нескольких установленных требований
12. Законодательный или нормативный документ	Документ, устанавливающий требования
13. Аудит	Систематический, независимый, документированный процесс получения свидетельства аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки)
14. Организационная структура	Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между структурными подразделениями
15. Политика в области обеспечения качества	Основные направления и цели организации на удовлетворение запросов заказчика в области качества.
16. Процедура	Установленный способ осуществления деятельности или процесса.

17. Процесс	Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.
18. Система менеджмента качества	Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
19. Управление качеством	Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.
20. Анализ	Деятельность, принимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
21. Результативность	Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.
22. Эффективность	Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2 Сокращения

В Руководстве по качеству использованы следующие сокращения:

ГОСТ Р	– национальный стандарт;
ИСО	– организация по стандартизации;
СМК	– система менеджмента качества;
ВГПГК	– Воронежский государственный промышленно-гуманитарный колледж
РК	– руководство по качеству;
ДП	– документированная процедура;
КК	– комиссия по качеству;
СКК	– секретарь комиссии по качеству;
КП	– карта процесса;

Сокращение наименований подразделений приведены в ДП П 4.2.3-02. Приложение А

4. Требования к СМК

4.1 Общие требования

Для разработки Системы менеджмента качества ГБПОУ ВО «ВГПГК»:

- определил процессы, необходимые для СМК, руководителей этих процессов;
- установил последовательность и взаимодействие процессов;
- определил критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности процессов;
- обеспечил наличие ресурсов и информации для поддержки осуществления этих процессов;
- определил методы мониторинга, измерения и анализа процессов и их результатов;
- определил методы достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Цель Системы менеджмента качества:

- обеспечить качественные показатели всех процессов, согласно требованиям потребителя (студента и его родителей) на всех этапах предоставляемых услуг;
- предотвратить возможность ошибок;
- предупредить возможность повторения ошибок, используя анализ всех выявленных несоответствий.

Система менеджмента качества направлена на реализацию следующих принципов:

- приоритетность требований потребителей;

- личная ответственность высшего руководства за результативное функционирование системы менеджмента качества;
- вовлечение работников всех уровней в решение задач, стоящих перед колледжем;
- управление деятельностью и соответствующими ресурсами как процессом;
- системный подход к решению задач обеспечения качества образования на всех этапах выполнения договорных обязательств и управления колледжем;
- постоянное улучшение деятельности колледжа;
- принятие решений основанных на анализе фактов;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками, повышающие способность обеих сторон создавать ценности.

Координацию взаимодействия процессов, контроль их функционирования, принятие мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов осуществляют:

- Комиссия по качеству, действующая в соответствии с Положением о КК согласно приложения ДП II 5.6-01.
- Представитель руководства по СМК, действующий в соответствии с Положением о представителе руководства по СМК согласно приложения ДП II 5.6-01.

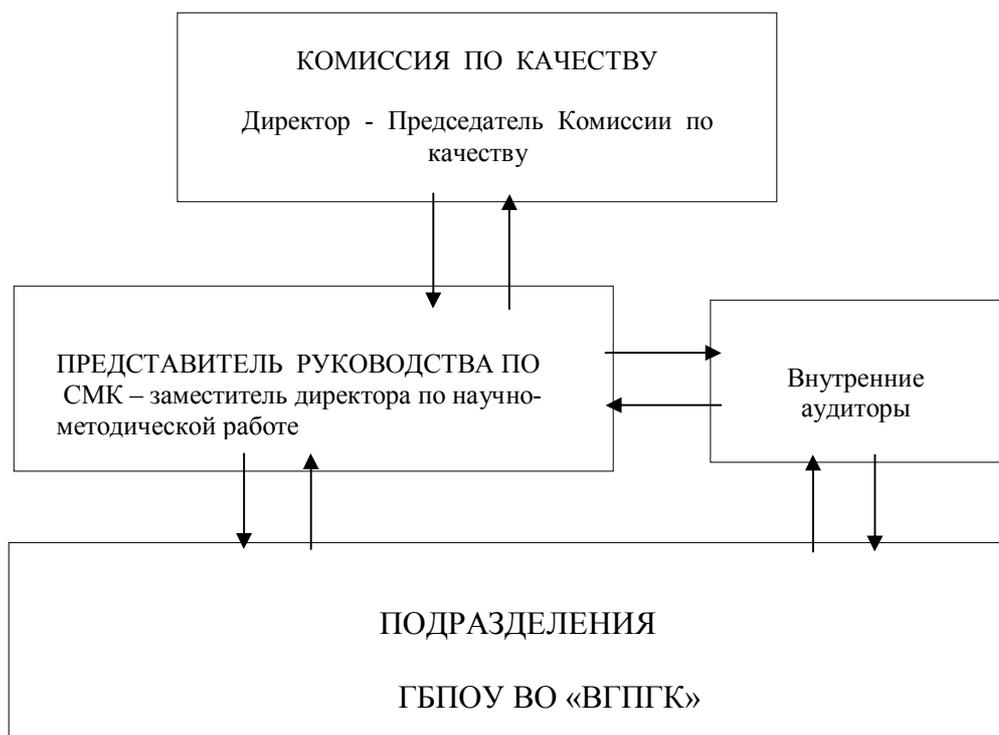
Система менеджмента качества, действующая в ГБПОУ ВО «ВГПГК», гарантирует предоставление образовательных услуг в управляемых условиях, максимально отвечающим требованиям потребителя.

Ответственность за подготовку преподавательского персонала к работе по Системе менеджмента качества несут директор колледжа и представитель руководства по СМК.

Ответственность за обеспечение качества в ГБПОУ ВО «ВГПГК» несет каждый преподаватель на своем рабочем месте.

Структурная схема управления СМК представлена ниже.

СТРУКТУРНАЯ СХЕМА УПРАВЛЕНИЯ СМК



4.2 Требования к документации

Порядок управления документацией СМК колледжа определён в следующих документированных процедурах:

1. Политика в области качества - ДП II 5.1-01.
2. Цели в области качества - ДП II 5.1-01.
3. Руководство по качеству РК I 4.2.2-01 - ДП II 4.2.3-02.
4. Документированные процедуры – ДП II 4.2.3-02.
5. Карты процессов – ДП II 4.2.3-04.
6. Положения по предприятию ДП II 4.2.3-02.
7. Рабочие инструкции – ДП II 4.2.3-02.
8. Положения о подразделениях и должностные инструкции – ДП II 4.2.3-03.
9. Организационно-распорядительная документация – ДП II 4.2.3-05.
10. Нормативная документация – ДП II 4.2.3-06.
11. Кадровая документация – ДП II 6.2.2-01.
12. Записи по качеству – ДП II 4.2.4-01.

Документация анализируется полномочным персоналом и проверяется на адекватность до выпуска. По мере необходимости проводится актуализация документов. Статус документов по отношению к их проверкам строго определён. Все изменения анализируются в порядке, предусмотренном для первоначального документа. Допускается согласовывать изменения только с подразделениями, чьи интересы оно затрагивает или с должностными лицами, в функциональном подчинении которых находятся подразделения. Порядок действия с документами, поступающими в подразделения, обеспечивает предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов или соответствующую идентификацию таких документов, оставленных для справочных целей.

Все записи по качеству идентифицированы и хранятся в определённых местах, имеющих описи и исключающих их утерю или порчу в результате форс-мажорных обстоятельств. Управление записями по качеству определено в ДП II 4.2.4-01.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ (далее по тексту – «Руководство») представляет собой документ, где детально описаны все элементы в СМК, указана область применения СМК и обоснованы исключения пунктов стандарта.

Руководство по качеству содержит Политику в области качества и Цели, ссылки на существующие процедуры СМК и взаимодействие процессов, выделенных в рамках СМК.

Порядок выпуска «Руководства», внесения изменений и переиздания, изъятия и аннулирования определен в процедуре по управлению документацией СМК ДП II 4.2.3-02.

5. Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства.

Руководство воспринимает СМК, как средство по достижению текущих и перспективных целей колледжа, улучшение эффективности всей деятельности колледжа.

Руководство берёт на себя обязательство по разработке и внедрению СМК, а также постоянному повышению её результативности посредством доведения до сведения всех сотрудников колледжа важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований.

Руководство ГБПОУ ВО «ВГПГК»:

- рассматривает вопросы понимания текущих и будущих потребностей и ожиданий потребителя (студентов образовательного учреждения, их родителей), а так же заинтересованных сторон (работодателя), которые повышают уровень требований к качеству предоставляемой образовательной услуги;

- принимает Политику и Цели в области качества, обеспечивает осознание всеми сотрудниками учреждения концепции и миссии, и ее связи с работой сотрудника;

- устанавливает и доводит до персонала основы деятельности по достижению удовлетворенности всех заинтересованных сторон;

- оказывает помощь в определении и использовании лучших методик предоставления образовательной услуги;
- осуществляет деятельность по планированию и передаче плана системы менеджмента качества по всему образовательному учреждению;
- осуществляет стратегическое планирование с учетом текущей и будущих целей образовательного учреждения;
- анализирует функционирование и результативность СМК с целью постоянного улучшения;
- обеспечивает наличие необходимых ресурсов для стабильного функционирования и динамичного развития СМК, а так же достижения Целей в области качества.

5.2 Ориентация на потребителя

Для понимания и удовлетворения запросов потребителей (студентов образовательного учреждения, их родителей) и ожиданий заинтересованных сторон (работодателя) проводятся исследования удовлетворенности потребителя (анкетирование), а также работа с жалобами и предложениями потребителей (докладные записки).

Анкетирование студентов проводится в первый год обучения по специальности (включает в себя сведения об ожиданиях студента в рамках образовательной услуги) и последний год обучения (включает в себя оценку степени соответствия полученной образовательной услуги ожиданиям, а так же мнение студента о квалификации преподавателей и доступности методик преподавания). Анкетирование студентов производится в соответствии с методикой описанной в ДП II 7.2.3-01. Ответственность за сбор информации несут кураторы групп, за анализ информации – заместитель директора по учебной работе.

Мнение работодателя учитывается при разработке учебных планов и программ по дисциплинам/профессиональным модулям.

Ожидаемые результаты обучающихся фиксируются в целях процесса, определяются как требования к курсу обучения, включают в себя результаты обучения и особые показатели эффективности.

Эти сведения включаются в Цели в области качества, анализ со стороны руководства. На основании полученных данных планируется деятельность по улучшению образовательной услуги (анализ со стороны руководства).

5.3 Политика в области качества

Основная стратегическая цель, обязательства руководства колледжа в сфере руководства качеством и обязательства перед потребителями отражены в Политике в области качества.

Политика в области качества подлежит пересмотру на Комиссии по качеству колледжа один раз в год и осуществляется в рамках анализа СМК. При принятии или внесении изменений в Политику в области качества, ответственность за её актуализацию возложена на представителя руководства по качеству.

Политика вводится в действие приказом директора колледжа. Ответственность за доведение Политики до всех работников ГБПОУ ВО «ВГПГК» и её понимание возложена на представителя руководства по качеству.

Политика в устной форме доводится до членов педагогического совета, затем тиражируется и передается представителем руководства по качеству руководителям всех структурных подразделений, задействованным в СМК. Руководители структурных подразделений знакомят с ней работников своих подразделений.

Текст Политики в области качества ГБПОУ ВО «ВГПГК» изложен в настоящем Руководстве по качеству и утвержден Директором.

Для реализации Политики в области качества ежегодно формулируются конкретные цели.

Руководство образовательной организации должно использовать политику в области качества для управления и руководства процессом принятия решений, связанным с постоянным улучшением образовательного процесса.

Знание и реализация Политики в области качества являются обязательными для всех работников колледжа, задействованных в системе менеджмента качества.

Политика доводится до сведения всего персонала при приеме на работу, во время проведения внутренних обучений, а также в виде наглядной агитации. Порядок разработки, доведения, анализа и управления «Политикой в области качества» определен в ДП II 5.1-01. Новая редакция Политики вводится решением комиссии по качеству путем переиздания.

5.4 Планирование.

5.4.1 Цели в области качества.

Для реализации Политики в области качества высшее руководство ГБПОУ ВО «ВГПГК» определяет Цели в области качества.

Редакция Целей в области качества утверждается на Комиссии по качеству и доводится до сведения персонала путем вывешивания на доске качества.

Высшее руководство и руководители подразделений обеспечивают выполнение Целей в области качества путем обеспечения функционирования Системы менеджмента качества.

В реализации Целей в области качества участвует весь персонал ГБПОУ ВО «ВГПГК».

Анализ на пригодность Целей в области качества осуществляется руководством колледжа не реже одного раза в год, на основании аналитической информации, в рамках анализа СМК со стороны руководства.

Назначенная приказом комиссия проводит анализ выполнения Целей в области качества на ежеквартальных Комиссиях по качеству. Актуализация Целей осуществляется директором колледжа после анализа результативности СМК. Изменения в Цели вносятся путем их переиздания. Порядок разработки, доведения, анализа и управления «Целями в области качества» определен в ДП II 5.1-01.

5.4.2 Планирование системы менеджмента качества.

В период создания СМК планирование направлено на организацию комплекса работ по определению необходимых процессов и их взаимодействия, разработке, утверждению и внедрению в работу документации СМК, проведению мониторинга на соответствие требованиям стандарта.

Целью планирования качества внедренной СМК является обеспечение уверенности в том, что Система менеджмента качества функционирует в управляемых условиях, поддерживается в рабочем состоянии, имеет соответствующее ресурсное обеспечение.

Проект программы по улучшению работы СМК ежегодно разрабатывает представитель руководства по качеству. Рассматривается проект программы на Комиссии по качеству, утверждает его директор колледжа. Представитель руководства по качеству доводит утвержденную программу до исполнителей и контролирует ее выполнение.

5.5 Ответственность, полномочия и коммуникация.

Ответственность и полномочия персонала колледжа определены в должностных инструкциях. Взаимодействия подразделений, в том числе по вопросам результативности СМК, определены в положениях о подразделениях. Ответственность за обеспечение функционирования разделов СМК определена в Матрице ответственности (ПРИЛОЖЕНИЕ Б), структурной схеме управления (ПРИЛОЖЕНИЕ А) и документированных процедурах.

Для обеспечения разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, необходимых для СМК, текущему анализу СМК, представлению отчетов о её

функционировании и необходимости улучшений, распространению понимания требований потребителей, приказом по колледжу один из членов руководства колледжа назначается представителем руководства по СМК.

В вопросах качества все руководители подразделений подчиняются представителю руководства по СМК. Представитель руководства по СМК выполняет свои обязанности в соответствии с положением о представителе руководства по СМК согласно Приложению А ДП II 5.6-01.

Руководством ГБПОУ ВО «ВГПГК» определен и внедрен результативный процесс обмена информацией по вопросам реализации Политики в области качества, требований потребителей, Целей в области качества и их достижения, что в итоге улучшает деятельность колледжа и непосредственно вовлекает всех работников в достижение Целей в области качества.

Внутренний обмен информацией включает в себя:

- обеспечение нормативной документацией (НД);
- анализ данных о результативности СМК;
- использование должностных инструкций (ДИ);
- информация об изменениях в документах.

Оперативный обмен информацией включает в себя:

- оперативные совещания с руководителями подразделений;
- информирование сотрудников посредством Приказов, распоряжений, объявлений, устного оповещения;
- проведение внутреннего обучения по СМК.

5.6 Анализ со стороны руководства.

Раз в квартал на заседании комиссии по качеству (ДП II 5.6-01) директор ГБПОУ ВО «ВГПГК» проводит анализ работоспособности СМК и раз в год проводится анализ для обеспечения уверенности в её пригодности, адекватности и результативности. По результатам анализа проводится оценка возможности улучшения и потребности в изменениях СМК, соответствия «Политики ...» и «Целей в области качества» стратегическим целям колледжа.

Входные данные для анализа со стороны руководства включают информацию о результатах внутренних проверок, обратной связи с потребителем, функционировании процессов и соответствии качества оказываемых услуг, статусе корректирующих и предупреждающих действий, действиях из предыдущего анализа со стороны руководства, изменениях, которые могут повлиять на СМК, а также рекомендациях по улучшению.

По результатам анализа разрабатываются мероприятия по повышению результативности СМК и её процессов, повышению качества оказываемых услуг и обеспечению необходимыми ресурсами.

6. Менеджмент ресурсов

6.1 Предоставление ресурсов

Для стабильной работы ГБПОУ ВО «ВГПГК», внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, постоянного повышения ее результативности, повышения удовлетворённости потребителей, реализации «Политики» и «Целей в области качества» определены следующие виды ресурсов:

- человеческие (персонал, выполняющий работы, влияющие на качество услуг);
- инфраструктура (техническое оборудование, учебные и производственные здания, компьютерная и оргтехника, программные продукты);
- производственная среда.

6.2. Человеческие ресурсы

Требования к персоналу, его компетентности, образованию, опыту, осведомленности, повышению квалификации, аттестации и подготовке, влияющих на качество предоставляемых услуг определены в ДП II 6.2.2-01, а также в должностных инструкциях, положениях о подразделениях, разрабатываемых в соответствии с требованиями ДП II 4.2.3-03.

6.3 Инфраструктура

В ГБПОУ ВО «ВГПГК» определена, создана и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, необходимая для обеспечения соответствия предоставляемых услуг установленным требованиям.

Качество услуг колледжа в определенной степени зависит от технической, эстетической и др. характеристик элементов инфраструктуры и поддержания их рабочего состояния.

ГБПОУ ВО «ВГПГК» стремится постоянно приобретать и обновлять на наиболее качественное и современное оборудование (компьютерную и оргтехнику, программные продукты и т.п.) известных производителей, способное функционировать в соответствии с требованиями, предъявляемыми к своей деятельности. Осуществляет своевременные ремонты учебного корпуса и его помещений. Порядок технического обслуживания зданий и учебных помещений определен ДП II 6.3-01.

6.4 Производственная среда

Производственная среда, влияющая на выполнение требований потребителей и качество предоставляемых услуг, находится под управлением. Требования к производственной среде определены в ДП II 6.4-01. За поддержание производственной среды в соответствии с установленными нормами приказом по колледжу назначается ответственный. Записи по мониторингу производственной среды хранятся у инженера по охране труда в течение 1 года с обеспечением их защиты от форс-мажорных обстоятельств. Контроль параметров производственной среды - температуры, влажности, освещению, осуществляется сторонними организациями.

ГБПОУ ВО «ВГПГК» обеспечивает надлежащее состояние производственной среды в учебных помещениях. Постоянно, силами преподавателей колледжа поддерживается соответствующая общая культура учебных помещений.

Все помещения колледжа идентифицированы номерами.

7. Создание продукции

7.1 Планирование создания продукции (услуги)

Продукцией ГБПОУ ВО «ВГПГК» являются образовательные услуги.

Для качественного оказания образовательных услуг осуществляется планирование процессов оказания образовательных услуг, при котором учитываются:

- Цели в области качества и требования к образовательным услугам;
- потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами;
- необходимая деятельность по мониторингу и контролю, а также критерии приемки продукции и выполненных работ;
- ведутся записи, обеспечивающие свидетельство того, что процессы соответствуют требованиям.

Документами по планированию в ГБПОУ ВО «ВГПГК» являются:

- годовой план работы колледжа;
- отчет анализа СМК со стороны руководства за отчетный период;
- планы корректирующих и предупреждающих действий;
- учебные планы;
- планы воспитательной работы.

Порядок планирования предоставления образовательной услуги определен в ДП II 7.1-01.

7.2 Процессы, связанные с потребителем

7.2.1 Определение требований, относящихся к услуге

ГБПОУ ВО «ВГПГК» предоставляет услуги, которые являются неосязаемыми, не хранятся и потребляются в процессе поставки. ГБПОУ ВО «ВГПГК» обеспечивает студентам возможность получения знаний и возможность практиковаться в их применении.

Когда изучение материала происходит в аудиториях колледжа, ожиданиями потребителей (студентов) могут так же являться:

а) безопасные, чистые помещения с назначенным ответственным лицом, отвечающим за их состояние;

б) внутренняя коммуникация колледжа;

в) отношение персонала к обучающимся;

г) квалификация персонала;

При этом требования устанавливаемые потребителем (студентом) определяются посредством анкетирования на первом курсе.

Требования, не определенные потребителем, но необходимые для качественного предоставления образовательной услуги включены в учебные программы, в соответствии с которыми осуществляется образовательный процесс. Учебные программы соответствуют специальностям, основные требования доводятся до студентов при выборе специальности при поступлении (информационные доски, сайт колледжа).

Образовательные услуги согласуются с законодательными, нормативными и аккредитационными требованиями, связанными с образованием.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к услуге

ГБПОУ ВО «ВГПГК» анализирует требования, относящиеся к услуге, посредством анализа заполненных анкет и рассмотрения полученных данных в процессе анализа СМК со стороны руководства. Ответственный за анализ и предоставление данных – заместитель директора по учебной работе.

Записями, подтверждающими анализ требований, относящихся к услуге, являются входные данные, которые формируются для анализа СМК со стороны руководства.

Требования, связанные с обучением пересматриваются в соответствии с типовыми программами обучения, аналитическими записками заместителей директора, предложениями и решениями, вынесенными в результате анализа СМК со стороны руководства. Это обеспечивает уверенность в том, что

а) требования определены;

б) по требованиям, отличающимся от ранее установленных, принято решение, и оно имеет возможность удовлетворить установленным требованиям.

При изменении образовательных требований, колледж обеспечивает проведение изменений в соответствующих документах (ДП, Положениях, инструкциях) и доводит сведения об изменениях до персонала, задействованного в реализации этих требований.

7.2.3 Коммуникация с потребителями

ГБПОУ ВО «ВГПГК» определены и проводятся эффективные мероприятия для коммуникации с обучающимися по вопросам:

а) информации о курсах, посредством публикации в средствах массовой информации (газеты, журналы» и др.);

б) учебных планов, включая курс обучения, посредством расписания учебных занятий;

в) обратной информации от обучающихся, включая жалобы обучающихся, посредством докладной записки куратору группы или зам. директора по учебной работе.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Ответственность за планирование и управление проектированием и разработкой учебных планов (ДП II 7.1-01 Порядок планирования предоставления образовательной услуги), а так же образовательных программ (ДП II 7.3-01 Проектирование и реализация программ подготовки специалистов среднего звена/программ подготовки квалифицированных рабочих, служащих) несет заместитель директора по учебной работе.

В ходе планирования, проектирования и разработки устанавливаются:

- стадии проектирования и разработки учебных планов и образовательных программ;
- проведение анализа, верификации и валидации, соответствующих каждой стадии проектирования и разработки учебных планов и образовательных программ;
- ответственность и полномочия в ходе проектирования и разработки учебных планов и образовательных программ.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

ГБПОУ ВО «ВГПГК» определены источники входящей информации для проектирования учебного плана (ДП II 7.1-01 Порядок планирования предоставления образовательной услуги) и ведется документация по входящей информации.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходящей информацией проектирования и разработки являются учебные планы, образовательные программы, а так же приобретаемые навыки и знания, стратегии обучения и оценка функционирования колледжа (ДП II 7.3-01 Проектирование и разработка программ подготовки специалистов среднего звена/программ подготовки квалифицированных рабочих, служащих).

Учебные планы и образовательные программы подлежат обязательному согласованию и утверждению ответственными лицами перед применением.

7.3.4 Анализ результатов проектирования и разработки

С целью оценки результатов проектирования и разработки (учебных планов и программ подготовки специалистов среднего звена/программ подготовки квалифицированных рабочих, служащих), их способности удовлетворять входным требованиям, а так же выявления несоответствий, возникающих на различных этапах проектирования и разработки, проводится систематический анализ планирования и реализации учебных планов (актуализация, итоги успеваемости, аттестация, анкетирование и т.д.).

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация проекта проводится в один или в несколько этапов, в соответствии с планом проектирования и разработки.

Ответственность за ведение записей результатов верификации и любых необходимых действий несет заместитель директора по учебной работе.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Валидация проекта проводится в один или в несколько этапов, в соответствии с планом проектирования и разработки.

Валидация, в основном, проводится на финальных стадиях проекта. Среди прочих, принятыми методами валидации являются итоговая аттестация учащихся и сертификация.

Ответственность за ведение записей результатов валидации и любых необходимых действий несет заместитель директора по учебной работе.

7.3.7 Управление изменениями в проекте и разработке

В образовательной среде стремительное развитие знаний ведет к периодическому пересмотру учебного плана и программы, и результирующей переработке. Эти изменения определены, задокументированы, санкционированы и информация о них доводится до персонала (ДП II 7.1-01 Порядок планирования предоставления образовательной услуги).

Переработка любого учебного плана или программы включает в себя оценку их влияния на всю учебную программу, и записи о ней сохраняются.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

Для осуществления своевременной и качественной закупки особое внимание уделяется выбору поставщика. Обеспечение соответствия закупаемой продукции установленным требованиям, а так же управление процессом закупки, осуществляется в соответствии с ДП II 7.4-01.

Все осуществляемые ГБПОУ ВО «ВГПГК» закупки делятся на следующие типы, в зависимости от способа управления и ответственных за проверку соответствия продукции контрактным (договорным) требованиям:

- закупки методических материалов;
- закупки оборудования, материалов и технических средств, для обеспечения учебного процесса;
- закупки программного обеспечения;
- приобретение услуг (в том числе образовательных).

Выбор и оценка поставщиков образовательных услуг основываются на критериях, обеспечивающих соответствие требований образовательного учреждения, в том числе, с текущим законодательством.

Порядок осуществления процесса выбора поставщика производится согласно ДП II 7.4-01. Лист выбора поставщиков постоянно пересматривается, в него вводятся новые поставщики и исключаются те, которые не выполняют установленных требований.

7.4.2 Информация по закупкам

Документы на закупку содержат данные, дающие точную характеристику заказываемой продукции.

Информация по закупкам содержит в себе сроки поставки и список закупаемой продукции у поставщика, которые включаются в Заказ поставщику.

Если появляются какие-то дополнительные специальные требования, то они заблаговременно сообщаются поставщику и фиксируются в Договоре поставки.

Закупка считается выполненной, если поставщиком выполнены все условия заявки.

Документы, свидетельствующие о закупке и выполнении договорных условий поставщиком хранятся в бухгалтерии.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

В ГБПОУ ВО «ВГПГК» установлены и выполняются в необходимом объеме проверки закупленного товара по количеству и качеству согласно процедуре ДП II 7.4-01.

Оценка приобретенной (закупленной) продукции или услуг осуществляется в соответствии с типами закупки, для определения её соответствия указанным требованиям к приобретению. Ответственность за верификацию продукции, а так же за ведение записей несут ответственные лица за проверку соответствия продукции контрактным (договорным)

требованиям. Вся закупаемая продукция проходит входной контроль, при котором осуществляется проверка ее на целостность, комплектность и на внешний вид.

Сопроводительная документация с отметкой о входном контроле хранится в соответствующих папках бухгалтерии.

7.5 Производство и сервисное обслуживание

7.5.1 Управление производством и сервисным обслуживанием

Зам. директора по учебной работе, вместе с педагогами, определяют общие вопросы предмета и принятые методы преподавания.

Образовательный процесс осуществляется в соответствии с учебными планами, учебными программами, методическими указаниями и требованиями других нормативных документов.

Ответственность контроля над образовательным процессом несет заместитель директора по учебной работе.

ГБПОУ ВО «ВГПГК» планирует и оказывает образовательные услуги в управляемых условиях. Под управляемыми условиями понимается:

- наличие и доступность информации, описывающей характеристики образовательной услуги (наличие и состав учебных курсов, практические занятия, информация о характере воспитательной работы),
- наличие Положений, регламентов процессов, методик и другой нормативной документации;
- применение соответствующего оборудования, технических средств и программного обеспечения;
- проведение мониторинга выполняемых работ.

В колледже имеется ограниченный перечень законодательной и нормативной документации общего назначения, в том числе:

- Трудовой кодекс РФ;
- Кодекс РФ об административных правонарушениях;
- Стандарты ГОСТ Р ИСО 9000-2005, ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ Р ИСО 9004-2009, ИСО 19011:2003;
- Федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования по реализуемым специальностям.

В период работ по оказанию потребителям услуг персонал колледжа в своей работе пользуется современной компьютерной техникой. Колледж также имеет необходимые для работы программные продукты, совместимые с компьютерной техникой. Все компьютеры объединены в локальную сеть. Кроме того, колледж оснащен современной оргтехникой (сканер, принтеры, факсы).

Для обеспечения стабильной работы имеющегося оборудования производится его регулярное техническое обслуживание.

В случае аварийных ситуаций информация об аварии поступает к назначенному приказом ответственному, который принимает меры по устранению аварии.

7.5.2 Валидация процессов для производства (услуг) и сервисного обслуживания

Результаты всех процессов предоставления образовательной услуги (проектирование, разработка и реализация основных образовательных программ и программ дополнительного образования, производственная практика, воспитательная работа со студентами) проверяются посредством последующего мониторинга или измерений, путем оформления отзывов работодателей, итоговой и промежуточной аттестации, проведения оценки удовлетворенности потребителей (анкетирование).

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

ГБПОУ ВО «ВГПГК» контролирует и ведет записи по однозначно определяемой идентификации образовательных услуг.

Идентификация и прослеживаемость важной информации включают:

- а) коды учебного плана, курса и разделов содержания программы;
- б) записи идентификации студента;
- в) расписания группы студентов;
- г) учебники/записи;
- д) лабораторное оборудование;
- е) договоры на исследования.

Постоянный мониторинг и статус показателей студентов/групп идентифицируются и записываются.

Ответственность за выполнение работ по идентификации и прослеживаемости несут руководители соответствующих подразделений.

7.5.4 Собственность потребителя

В образовательном учреждении, собственностью, предоставляемой обучающимся является та, которую они представляют в момент приема, для регистрации или обновления регистрации и во время предоставления образовательных услуг.

Собственность обучающихся включает аттестаты об образовании, свидетельство о ЕГЭ.

Место хранения собственности обучающихся – соответствующие отделения. Ответственность за хранение собственности потребителей несет заведующий отделением. По окончании обучения студента аттестат выдается выпускнику, личные дела закрываются и сохраняются в архиве.

7.5.5 Сохранение продукции.

ГБПОУ ВО «ВГПГК» контролирует сохранность академической документации, такой как печатные или электронные материалы (книги, записи курсов, видеозаписи, компьютерные программы).

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

ГБПОУ ВО «ВГПГК» установлены следующие критерии и средства оценки обучения, для обеспечения соответствия учебным планам, курсу обучения и образовательным программам:

- итоги успеваемости студентов;
- данные о посещаемости;
- сведения об аттестации персонала;
- отчеты о проведении открытых уроков;
- итоговая аттестация студентов.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

ГБПОУ ВО «ВГПГК» планирует и применяет процессы для проведения контроля, анализа и улучшения в целях:

- подтверждения соответствия предоставленных услуг заданным требованиям;
- обеспечения соответствия Системы менеджмента качества ГОСТ ISO 9001-2011;
- постоянного повышения результативности (эффективности) СМК.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Мониторинг и измерение удовлетворённости потребителей.

По результатам оказанных образовательных услуг собирается информация по удовлетворенности потребителей (анкетирование) согласно ДП II 7.2.3-01, которая анализируется заместителем директора по учебной работе и представляется на анализ СМК со стороны руководства.

8.2.2 Внутренние аудиты

Внутренние аудиты СМК проводятся в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 и руководящими указаниями ИСО 19011-2003, с целью установления того, что СМК колледжа соответствует запланированным мероприятиям, требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 и требованиям к СМК, разработанным колледжем. Внутренние проверки проводятся в соответствии с программой аудита, разработанной руководителем программы аудита и утвержденной директором колледжа. Программа планируется таким образом, чтобы аудиторы не проводили аудит своей собственной работы, тем самым обеспечивается объективность и беспристрастность процесса аудита.

Требования по планированию, проведению внутренних аудитов, подбору, обучению и оценке аудиторов определены в ДП II 8.2.2-01.

Материалы аудита служат основой для анализа и оценивания системы менеджмента качества директором колледжа.

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Требования по мониторингу и измерению процессов, выделенных в рамках СМК, установлены в ДП II 4.2.3-04. Более конкретные требования определены в КП. Выбранные методы мониторинга и измерения процессов позволяют оценить их результативность.

8.2.4. Мониторинг и измерение продукции (услуги)

Методы мониторинга и оценки образовательных услуг определены в соответствующих регламентах процессов. Мониторинг и анализ образовательного процесса проводится через запланированные интервалы времени во время реализации образовательного процесса (промежуточная аттестация, итоги посещаемости, отчеты об открытых уроках), равно как и их конечных результатов (итоговая аттестация, анкетирование студентов на последнем курсе) для подтверждения того, что они соответствуют установленным требованиям проекта и применимым законодательным, нормативным и аккредитационным требованиям.

Результаты процесса оценки фиксируются и используются для демонстрации полноты достижения запланированных целей учебного процесса.

Директор колледжа и представитель руководства по СМК несут ответственность за гарантию качества предоставляемых услуг.

Каждый преподаватель несет ответственность за качество доносимой до студентов информации и за проведение самоконтроля.

8.3. Управление несоответствующей продукцией.

Управление несоответствующей продукцией (услугой) осуществляется согласно ДП II 8.5-01 «Управление несоответствиями образовательных услуг» в целях:

- выявления и регистрации информации о несоответствиях, потенциального несоответствия, области улучшения;
- разработки, выполнения и определения результативности предпринятых корректирующих действий, а также устранения причин возникновения потенциальных несоответствий, с целью предотвращения их появления.

Выявление несоответствий выполняют:

- директор колледжа, при проверке этапов проектирования, разработки и реализации основных образовательных программ и программ дополнительного образования;
- представитель руководства по СМК по результатам внешнего аудита;
- внутренний аудитор по результатам внутреннего аудита.

Регистрация информации о несоответствии ведется в соответствующих планах работы, протоколах, отчетах и передается руководителю подразделения по чьей вине произошло несоответствие.

Руководитель подразделения проводит анализ характера несоответствия, определяет метод его устранения и устраняет несоответствие.

Директор, руководитель подразделения проверяют выполненную корректировку этапов работы или конечного результата.

Представитель руководства по СМК проверяет устранение несоответствий, выявленных по результатам внешнего аудита.

Внутренний аудитор проверяет устранение несоответствий, выявленных по результатам внутреннего аудита.

Руководитель подразделения проводит анализ причин возникновения несоответствия, определяет как в будущем можно избежать повторения несоответствий.

На основании проведенного анализа разрабатываются предупреждающие мероприятия в соответствии с Процедурой ДП II 8.5-01.

8.4. Анализ данных

Цель анализа данных – осуществить определение пригодности и результативности Системы менеджмента качества с последующей выработкой мероприятий по постоянному улучшению и совершенствованию действующей СМК. В колледже разработана система сбора и анализа данных, необходимых для демонстрации пригодности и результативности СМК.

Анализ данных обеспечивает получение информации относительно:

- степени удовлетворённости потребителей (ДП II 7.2.3-01);
- соответствия услуги установленным требованиям (ДП II 7.1-01);
- выполнения всех запланированных стадий проектирования и разработки (ДП II 7.3-01);
- характеристикам и тенденциям результативности процессов (ДП II 4.2.3-04);
- качества продукции, поставляемой поставщиками (ДП II 7.4-01).

Порядок подготовки данных о функционировании системы менеджмента качества, проведении анализа и оценки результативности системы менеджмента качества со стороны высшего руководства для планирования улучшения деятельности колледжа определён в ДП II 5.6-01.

8.5. Улучшение

8.5.1 Непрерывное улучшение

Непрерывное повышение результативности СМК является основополагающим принципом менеджмента качества ГБПОУ ВО «ВГПГК», зафиксированном в «Политике в области качества колледжа», приводящему к улучшению качества образовательных услуг.

Основой для повышения результативности являются:

- политика и цели в области качества колледжа;
- результаты внутренних аудитов СМК;
- анализ результативности процессов;
- корректирующие и предупреждающие действия по выявленным причинам несоответствий (потенциальных несоответствий);
- систематический анализ СМК директором колледжа на заседании комиссии по качеству.

8.5.2 Корректирующие действия

Корректирующие действия вырабатываются и проводятся с целью выявления и устранения причин несоответствий образовательных услуг, процессов и Системы менеджмента качества, для исключения их повторного появления.

Работа по разработке корректирующих действий выполняется в соответствии с Процедурой ДП II 8.5-01 и состоит из следующих этапов:

- анализ несоответствий, в том числе жалоб потребителей;
- установление причин несоответствий;
- оценка необходимых действий для исключения повторения несоответствий;
- определение, разработка и осуществление корректирующих действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

Основанием для разработки корректирующих мероприятий являются следующие документы:

- результаты входного контроля;
- отчеты о внутренних и внешних проверках;
- жалобы потребителей,
- ухудшение результатов действующего процесса.

Мероприятия в подразделениях разрабатывают руководители подразделений по форме ДП II 8.5-01. На Комиссии по качеству рассматривается и дается оценка результативности от внедрения принятых корректирующих мероприятий.

8.5.3 Предупреждающие действия.

Предупреждающие действия вырабатываются и проводятся с целью выявления и устранения причин потенциальных несоответствий для предотвращения их возникновения и направлены на дальнейшее совершенствование, повышение стабильности предлагаемых услуг.

Работа по предупреждающим действиям выполняется в соответствии с Процедурой ДП II 8.5-01 и состоит из следующих этапов:

- установление потенциальных несоответствий и их причин;
- оценивание необходимых действий для предупреждения появления несоответствий;
- определение, разработка и осуществление предупреждающих действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых предупреждающих действий.

Руководитель подразделения проводит оценку предыдущих несоответствий, полученных:

- по результатам входного контроля;
- по анализу жалоб потребителей;
- по результатам внешнего аудита от представителя руководства по СМК;
- по результатам внутренних проверок от внутреннего аудитора.

Регистрация информации о несоответствии ведется в соответствующих журналах, протоколах, актах, отчетах.

Руководители подразделений проводят анализ всех полученных несоответствий за установленный промежуток времени (месяц, квартал). Определяют виды несоответствий, причины возникновения и пути исключения случаев повторения несоответствий.

Мероприятия в подразделениях разрабатывают руководители подразделений по форме ДП II 8.5-01. Оценка результативности предпринятых предупреждающих мер осуществляется аналогично оценке корректирующих мероприятий (п.8.5.2).

Требования по разработке предупреждающих действий определены в ДП II 8.5-01.

9. Описание взаимодействия между процессами СМК

Последовательность и взаимодействие процессов ГБПОУ ВО «ВГПГК» изображены на схеме Приложение В.

Описание процессов приведено в картах процессов.

Ответственность за обеспечение функционирования процессов СМК определена в Приложении Г.

10. Сроки хранения и порядок внесения изменений.

10.1 Подлинник настоящей документированной процедуры хранится в архиве. Срок хранения – период функционирования системы менеджмента качества. После окончания периода функционирования СМК подлинник хранится в течение сроков, установленных Перечнем типовых документов, созданных в деятельности госкомитетов, министерств и ведомств, других учреждений и предприятий, утвержденным решением Госналогслужбы РФ, Росархива от 27.06.96, с изменениями от 06.10.2000.

10.2 Внесение изменений в настоящее Руководство по качеству осуществляется в соответствии с ДП II 4.2.3-02.

11. Рассылка

11.1 Настоящее Руководство по качеству размещается в электронном виде на сервере.

11.2 Информированию о размещении настоящего Руководство по качеству на сервере подлежат все подразделения, входящие в область определения СМК.

ГБПОУ ВО «ВГПГК»
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК 1 4.2.2-01

ГБПОУ ВО «ВГПГК»
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК 1 4.2.2-01

Изменение: 0
Издание: 18.11.2016
Лист: 26
Листов: 33

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

ПОДГОТОВЛЕНО:

Представитель
руководства по качеству

Менеджер по качеству

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по
учебной работе

Заместитель директора по
Воспитательной работе

Заместитель директора по
информационным технологиям

Заместитель директора по
учебно-производственной работе

Заместитель директора,
руководитель регионального
координационного центра
Воронежской области Worldskills Russia

Главный бухгалтер

Начальник отдела кадров

Юрисконсульт

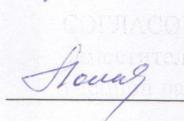
Специалист по охране труда

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

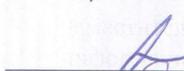
ПОДГОТОВЛЕНО:

 Ю.Б. Ащеулов

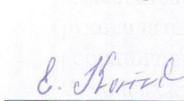
 В.Г. Прокудина

 Т.Ю. Лопатина

 С.А. Бердникова

 А.И. Донских

 О.В. Федотов

 Е.М. Котова

 С.В. Супрун

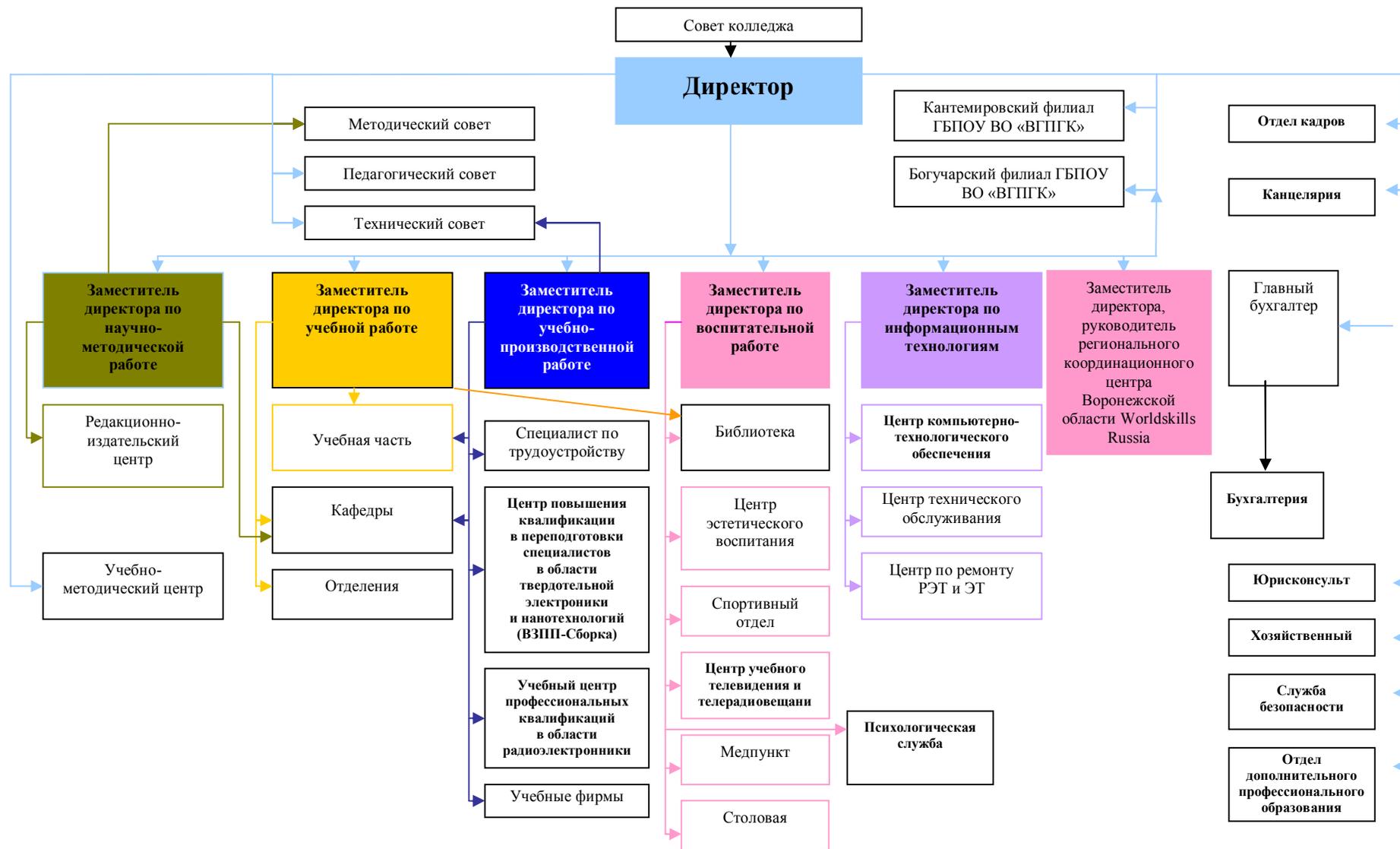
 Ю.А. Королева

 И.Н. Заиграйкина

 А.Г. Мухортов

12 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А Структурная схема колледжа



Приложение Б

Матрица распределения ответственности за обеспечение функционирования разделов СМК

№	ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Директор ГБПОУ ВО «ВГПГК»	Зав. научно-методическим центром	Зам. директора по научно-методической работе	Зам. директора по учебной работе	Зам. директора по воспитательной работе	Зам. директора по учебно-производственной работе	Начальник хозяйственного отдела	Зам. директора по информационным технологиям	Начальник отдела кадров	Инженер по охране труда	Главный бухгалтер	Юрисконсульт	Капеландия (архив)	Где описаны требования
4.1	Общие требования	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	РК I 4.2.2-01
4.2.1	Общие положения	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	РК I 4.2.2-01
4.2.2	Руководство по качеству	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	И	У	У	ДП II 4.2.3-02
4.2.3	Управление документами	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	И	У	У	ДП II 4.2.3-01
		У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	И	У	У	ДП II 4.2.3-02
		У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	И	У	У	ДП II 4.2.3-03
		У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	И	У	У	ДП II 4.2.3-04
		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И	У	О	ДП II 4.2.3-05
4.2.4	Управление записями	И	О	У	У	У	У	У	У	У	И	О	У	ДП II 4.2.3-06 ДП II 4.2.4-01	
5.1	Обязательства руководства	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	РК I 4.2.2-01
5.2	Ориентация на потребителя	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	РК I 4.2.2-01
5.3	Политика в области качества	О	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	ДП II 5.1-01
5.4	Планирование	О	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	ДП II 5.1-01
5.5	Ответственность, полномочия и коммуникация	О	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	РК I 4.2.2-01; ДП II 4.2.3-03
5.6.1	Общие положения	О	У	У	О	У	У	У	У	У	У	И	И	И	РК I 4.2.2-01
5.6.2	Входные данные для анализа	И	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И	И	ДП II 5.6-01
5.6.3	Выходные данные анализа	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И	И	И	ДП II 5.6-01
6.1	Предоставление ресурсов	О	И	И	У	У	У	У	И	У	У	О	И	И	РК I 4.2.2-01
6.2	Человеческие ресурсы	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	ДП II 6.2.2-01
6.3	Инфраструктура	И	И	И	У	У	У	О	У	И	У	У	-	-	ДП II 6.3-01
6.4	Производственная среда	И	И	И	У	У	У	У	У	И	О	И	-	-	ДП II 6.4-01

7.1	Планирование создания услуги	У	У	У	О	У	У	И	У	И	У	У	И	И	ДП II 7.1-01
7.2.1	Определение требований, относящихся к услуге	У	У	У	О	У	У	И	У	-	У	У	И	И	ДП II 7.2.3-01
7.2.2	Анализ требований, относящихся к услуге	У	У	У	О	У	У	У	У	-	У	У	-	-	ДП II 7.2.3-01
7.2.3	Коммуникация с потребителями	У	У	У	О	У	У	-	-	-	У	У	-	-	РК I 4.2.2-01
7.3	Проектирование и разработка	У	У	У	О	У	У	-	У	-	У	-	-	-	ДП II 7.3-01
7.4.1	Процесс закупок	У	У	У	И	У	У	У	И	-	У	У	О	-	ДП II 7.4-01
7.4.2	Информация по закупкам	У	У	У	И	У	У	У	И	-	У	У	О	-	ДП II 7.4-01
7.4.3	Верификация закупленной продукции	И	У	И	И	У	У	У	И	-	У	И	О	-	ДП II 7.4-01
7.5.1	Управление производством и сервисным обслуживанием	У	У	У	У	У	У	У	И	-	У	У	О	-	РК I 4.2.2-01
7.5.2	Валидация процессов для производства и сервисного обслуживания	У	У	У	У	У	У	У	И	-	У	У	О	-	РК I 4.2.2-01
7.5.3	Идентификация и прослеживаемость	И	У	У	О	У	У	У	У	-	У	-	-	-	РК I 4.2.2-01
7.5.4	Собственность потребителя	И	У	У	О	И	У	О	И	-	У	У	О	-	РК I 4.2.2-01
7.5.5	Сохранение соответствия закупаемой продукции	И	У	У	И	У	У	У	-	-	У	-	О	-	РК I 4.2.2-01
7.6	Управление оборудованием для мониторинга и измер.	И	И	И	У	У	У	У	О	-	У	-	-	-	РК I 4.2.2-01
8.1	Общие положения	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	РК I 4.2.2-01
8.2.1	Удовлетворенность потребителя	У	И	И	О	У	У	У	-	-	У	И	-	-	ДП II 7.2.3-01
8.2.2	Внутренний аудит	И	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	ДП II 8.2.2-01
8.2.3	Мониторинг и измерение процессов	И	О	У	У	У	У	У	И	У	У	И	-	-	ДП II 4.2.3-04
8.2.4	Мониторинг и измерение услуги	И	У	У	О	И	У	И	И	-	У	-	-	-	РК I 4.2.2-01
8.3	Управление несоответствующей услугой	У	О	У	У	У	У	У	И	И	У	У	-	-	ДП II 8.3-01
8.4	Анализ данных	О	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	РК I 4.2.2-01
8.5.1	Постоянное улучшение	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	РК I 4.2.2-01
8.5.2 8.5.3	Корректирующие и предупреждающие действия	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	ДП II 8.5-01

О – отвечает, У – участвует, И – получает информацию.

Приложение В Схема взаимодействия процессов



Приложение Г
Матрица распределения ответственности
за обеспечение функционирования процессов СМК

Наименование процесса	Обозначение карты процесса													
	Директор ГБПОУ ВО «ВГПГК»	Зав. научно-методическим центром	Зам. директора по научно-методической работе	Зам. директора по учебной работе	Зам. директора по воспитательной работе	Зам. директора по информационным технологиям	Зам. директора по учебно-производственной работе	Начальник отдела кадров	Начальник хозяйственного отдела	Инженер по охране труда	Главный бухгалтер	Юрисконсульт	Канцелярия (архив)	
Процесс организации, управления и развития СМК	И	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И	КП II 01
Процесс закупки и складирования покупных материалов	И	У	У	И	У	У	У	И	У	У	И	О	И	КП II 02
Процесс планирования оказания образовательных услуг	И	У	У	О	У	-	У	И	-	И	И	-	И	КП II 03
Процесс предоставления услуги	И	У	У	О	У	-	У	И	-	И	И	-	И	КП II 04
Процесс контроля качества предоставляемой услуги	И	У	У	О	У	-	У	И	-	И	И	-	И	КП II 05
Процесс коммуникации с потребителями	И	У	У	О	У	-	У	И	И	И	И	-	И	КП II 06
Процесс менеджмента персонала	И	У	У	У	У	У	У	О	У	И	У	У	У	КП II 07

О – отвечает, У – участвует, И –получает информацию.

