П-116-2015

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «ПРОФИЛЬ»

УТВЕРЖДАЮ
Управляющий
АНОДПО УЦ «Профиль»

_____ Н.И.Чемезов
«28» 12 2015 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Руководство по качеству	СМК-РК-00-03-2015 Взамен СМК-РК-00.01-2011

Приказом управляющего от 28.12.2015 № 37
срок введения в действие установлен с 01.01.2016г.

г.Ангарск
2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 4
Общие сведения об учебном центре 4
1. Область применения 6
2. Термины и определения 6
3. Применяемые сокращения 8
4. Требования к СМК 8
4.1 Общие требования 8
4.1.1. Описание СМК 8
4.1.2. Процессы в СМК 9
4.1.3. Менеджмент процессов 10
4.2. Требования к документации 10
4.2.1. Структура и назначение документации 10
4.2.2. Руководство по качеству 11
4.2.3. Управление документацией 11
4.2.4. Управление записями 12
5. Ответственность руководства 12
5.1. Обязательства руководства 12
5.2. Ориентация на потребителя 13
5.3. Политика в области качества 14
5.4. Планирование. 15
5.4.1. Цели в области качества 15
5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения СМК 15
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией 15
5.5.1. Ответственность и полномочия 15
5.5.2. Представитель руководства 16
5.5.3. Внутренний обмен информацией 16
5.6. Анализ со стороны руководства 16
5.6.1. Общие положения 16
5.6.2. Входные данные для анализа 17
5.6.3. Выходные данные для анализа 17
6. Менеджмент ресурсов 17
6.1. Обеспечение ресурсами 17
6.1.1. Учебно-методическое обеспечение 17
6.2. Человеческие ресурсы 18
6.2.1. Общие положения 18
6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка 19
6.3. Инфраструктура 19
6.4. Производственная среда 20
7. Процессы жизненного цикла 20
7.1. Планирование процессов 20
7.2. Процессы, связанные с потребителями 22
7.2.1. Определение требований потребителей 22

7.2.2. Анализ требований потребителей 23
7.2.3. Связь с потребителями 23
7.3. Проектирование и разработка 24
7.4. Закупки 24
7.5. Предоставление образовательных услуг и обслуживание 24
7.5.1. Управление услугами и обслуживанием 24
7.5.2. Валидация процессов обучения и обслуживания 24
7.5.3. Идентификация и прослеживаемость 24
7.5.4. Собственность потребителей 24
7.5.5. Сохранение соответствия образовательных услуг 25
7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерений 25
8. Измерение, анализ и улучшение 25
8.1. Общие положения 25
8.2. Мониторинг и измерение 25
8.2.1. Удовлетворенность потребителей 25
8.2.2. Внутренний аудит 26
8.2.3. Мониторинг и измерение процессов 27
8.2.4. Мониторинг и измерение образовательных услуг 27
8.3. Управление несоответствиями в образовательных услугах 28
8.4. Анализ данных 28
8.5. Улучшение 29
8.5.1. Постоянное улучшение 29
8.5.2./8.5.3. Корректирующие/предупреждающие действия 30
Приложение А (справочное) Перечень ссылочных документов 31
Приложение Б (справочное) Организационная структура УЦ 33
Приложение В (справочное) Модель СМК УЦ 34
Приложение Г (справочное) Реестр процессов СМК 35
Приложение Д (справочное) Ответственность и полномочия 36

ВВЕДЕНИЕ

Руководство по качеству (далее – РК) Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования Учебный центр «Профиль» (далее – УЦ) является обобщающим документом системы менеджмента качества (далее – СМК), разработанным в соответствии с требованием стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 (далее ГОСТ ISO 9001).

Структура РК представлена в соответствии с разделами стандарта ГОСТ ISO 9001.

Руководство по качеству УЦ - это основной документ, определяющий организационную структуру СМК и структуру ее документации, распределение полномочий и ответственность персонала, основные процессы и необходимые ресурсы.

Текст РК содержит ссылки на другие документы, относящиеся к СМК УЦ (Приложение А).

Руководство по качеству является информационным материалом для заинтересованных сторон.

Ответственным за разработку, управление, поддержание в рабочем состоянии, пересмотр РК является представитель руководства по качеству (далее - ПРК).

Управление документом (разработка, утверждение, доведение документа до сведения персонала, актуализация, внесение изменений, пересмотр, отмена, архивирование и утилизация) осуществляется в соответствии с процедурой «Управление документацией и записями».

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ

Учебный центр является не имеющей членства автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования, учрежденной на основе добровольных имущественных взносов учредителей. Организация создана в 2005 году в целях предоставления услуг в области дополнительного профессионального образования.

Образовательная деятельность осуществляется на основании лицензии от 10.07.2015 г. № 8083, выданной службой по контролю и надзору в сфере образования Иркутской области. Учебный центр аккредитован Минздравсоцразвития РФ на оказание услуг в области охраны труда: обучение работодателей и работников вопросам охраны труда.

Учебный центр является юридическим лицом с момента его государственной регистрации в установленном законом порядке, имеет в собственности обособленное имущество, отвечает по своим обязательствам этим имуществом. Основная деятельность осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, указами Президента, законом «Об образовании в Российской Федерации» и другими федеральными законами, постановлениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами, нормативными техническими актами (далее – внешние регуляторы), Уставом и локальными документами УЦ.

Адрес и средства связи:

- место нахождения: 665801, г. Ангарск, Иркутская область, кв-л 252, стр.21;
  665801, г. Ангарск, Иркутская область, кв-л 211, д.17;
-почтовый: 665801, г. Ангарск, Иркутская область, а/я 1389;
-электронный: e-mail: profil@irmail.ru;
- телефон: (3955) 54-22-52, 59-19-30, 59-18-40;
- факс: (3955) 59-40-51, 54-24-23;
- официальный сайт: www.profl.ru.

Предметом деятельности УЦ является предоставление платных образовательных услуг:

- по дополнительному профессиональному образованию руководителей, специалистов организаций, реализуемому по программам повышения квалификации, направленным на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации;

- по профессиональному обучению, реализуемому по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего;

- по профессиональному обучению, реализуемому по программам повышения квалификации рабочих и служащих лиц, уже имеющих профессию рабочего или должность служащего, в целях последовательного совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии рабочего или имеющейся должности служащего без повышения образовательного уровня;

-оказание образовательных услуг в области охраны труда (предоставление образовательных услуг в области охраны труда).

Учебный процесс осуществляется в течение всего календарного года в соответствии с расписанием учебных занятий. Форма обучения - очная, очно-заочная, заочная.

Процесс обучения реализуется с использованием современных информационных технологий: обучающей контролирующей системы, которая предназначена для дистанционного обучения с целью расширения контингента обучаемых в УЦ за счет предоставления образовательных услуг в максимально удобной форме по месту проживания или работы.

В соответствии с законодательными требованиями к образовательным учреждениям в части охраны здоровья обучающихся и сотрудников учебным центром:

- создаются условия, гарантирующие охрану их здоровья;

- учитываются факторы риска, имеющие место в образовательных учреждениях, которые приводят к ухудшению здоровья;

- обеспечивается оснащение учебных кабинетов и других помещений для их пребывания естественной и искусственной освещенностью, воздушно-тепловым режимом в соответствии с требованиями санитарных правил;

- гарантируется, что состояние и содержание территории, здания и помещений, а также оборудования (водоснабжение, канализация, вентиляция, освещение) отвечают требованиям санитарных правил, требованиям пожарной безопасности.

Организационная структура управления УЦ приведена в Приложении Б.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Общие положения

СМК УЦ разработана с учетом законодательных требований РФ, регулирующих все процессы, осуществляемые в УЦ, и ориентирована на выполнение требований, учет интересов и достижение удовлетворенности потребителей (внешних и внутренних).

Руководство по качеству содержит полное описание СМК УЦ и предназначено для:

- демонстрации способности оказания платных образовательных услуг, отвечающих требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством применения СМК, включая процессы постоянного ее улучшения.

1.2. Применение

Система менеджмента качества распространяется на деятельность УЦ по дополнительному профессиональному образованию и профессиональному обучению.

Положения РК подлежат обязательному применению во всех группах УЦ, задействованных в СМК.

Модель СМК УЦ (Приложение В) основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для СМК. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет оценивать пригодность СМК.

Модель охватывает не все основные требования стандарта. В виду специфики деятельности УЦ система не включает процессы проектирования и разработки, закупок и управления устройствами для мониторинга и измерений (разделы 7.3, 7.4, 7.6 стандарта).

На финансово-экономическую деятельность УЦ требования стандарта не распространяются.

Состав процессов СМК УЦ определяется на основании:

- текущего мониторинга требований потребителей;
- Политики в области качества, вытекающей из требований потребителей;
- целей, определенных по направлениям Политики в области качества.

Сведения о процессах УЦ приведены в следующих разделах:

Деятельность по управлению – в разделах 5 и 8;

Основные процессы – в разделе 7;

Вспомогательные процессы – в разделах 4 и 6.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анализ со стороны руководства – официальная оценка руководством состояния СМК и ее соответствия политике в области качества и целям. Анализ со стороны руководства является инструментом руководства, служащим перепроверке результативности введенной СМК.

Аудит качества – систематическая и независимая проверка с целью определения, соответствуют ли проводимые работы и связанные с ними полученные результаты заданным установкам. Целью аудита является оценка и принятие решения по проведению необходимых усовершенствований или корректирующих мер.

Валидация - процедура сопоставления того, что задумано сделать (или еще пока делается), с тем, что необходимо потребителю для конкретного применения, т.е. сопоставление планируемого или промежуточного результата деятельности с текущими выходными требованиями.

Верификация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Внешние потребители - организации или лица, потребляющие конечную услугу УЦ.

Внешние регуляторы – внешние документы, в соответствии с которыми организация осуществляет свою деятельность (Конституция РФ, указы Президента, федеральные законы, постановления Правительства, нормативные правовые акты, нормативные технические акты).

Внутренние потребители - структурные группы УЦ на этапе приемки от смежной структурной группы законченного результата промежуточного процесса в цепочке создания конечной услуги.

Внутренние поставщики – структурные группы УЦ на этапе передачи смежной группе законченного результата промежуточного процесса в цепочке создания конечной услуги.

Входные данные – информационные и материальные потоки на входе процесса.

Выходные данные – информационные и материальные потоки на выходе процесса.

Документированная процедура – процедура, которая разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Документ – информация и соответствующий носитель;

Должностная инструкция – документ, описывающий задачи и сферы ответственности сотрудника, занимающего какую-либо должность.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Заинтересованные стороны – потребители, контролирующие органы, Общество.

Контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и выводов.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерий – признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация.

Локальный нормативный акт – основанный на нормах законодательства правовой документ (акт), принятый в установленном порядке в УЦ, и регулирующий внутриорганизационные отношения.

Менеджмент качества – эффективное и рациональное достижение целей организации посредством планирования, руководства и контроля организационных ресурсов.

Мониторинг – систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля и (или) прогноза.

Несоответствие – невыполнение требований.

Обучающийся – лицо, зачисленное в группу в соответствии с приказом о зачислении на обучение.

Объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Планирование в области качества – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Повышение квалификации – обучение с целью обновления теоретических и практических знаний, развития личности, совершенствования мастерства и квалификации.

Политика в области качества – общие намерения и основные направления развития УЦ в области качества, официально сформулированные руководством.

Потребитель – организация или физическое лицо, являющееся заказчиком и получателем образовательных услуг.

Примечание – потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Прослеживаемость – возможность проследить за ходом оказания услуги или движением документа путем письменно зафиксированной идентификации во всех фазах процесса.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Процессы жизненного цикла – совокупность процессов (подпроцессов), реализующих основную функцию организации (предоставление образовательных услуг).

Процессы обеспечения – совокупность процессов (подпроцессов), включающих в себя процессы управления человеческими ресурсами, инфраструктурой и производственной средой.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководитель (владелец) процесса – сотрудник, ответственный за организацию, функционирование и результаты процесса, и имеющий для этого необходимые полномочия.

Управление несоответствиями – порядок и методы проведения работ с несоответствиями с целью их последующего анализа и устранения причин их возникновения, а также порядок планирования и реализации корректирующих и (или) предупреждающих действий.

3. ПРИМЕНЯЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем РК используются следующие сокращения:

ГИТ	-	Группа информационных технологий
ГОД	-	Группа оформления документов
ГПУП	-	Группа подготовки учебного процесса
ГТО	-	Группа технического обеспечения
ГЭС		Группа экономического сопровождения
ДП	-	Документированная процедура
КД	-	Корректирующие действия
ОТ	-	Охрана труда
ПД	-	Предупреждающие действия
ПРК		Представитель руководства по качеству
РК	-	Руководство по качеству
СМК	-	Система менеджмента качества
УМГ	-	Учебно-методическая группа
УЦ	-	Учебный центр

4. ТРЕБОВАНИЯ К СМК

4.1. Общие требования

4.1.1. Описание СМК УЦ

В УЦ разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001.

СМК УЦ, являющаяся совокупностью мероприятий, методов и средств, обеспечивает качество предоставляемых образовательных услуг потребителям и заинтересованным сторонам.

Степень документированности СМК соответствует требованиям стандарта.

Распределение обязанностей, ответственности руководства и исполнителей, порядок взаимодействия коллектива УЦ при выполнении функций и решении задач по вопросам обеспечения качества образовательных услуг определяет и описывает документация СМК. Основным документом СМК является Политика в области качества, из которой вытекают цели и задачи УЦ.

Для результативности СМК в УЦ определены взаимосвязанные виды деятельности (процессы) и осуществляется их менеджмент.

Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, рассматривается как процесс.

В основе модели СМК УЦ лежит процессная модель, где все начинается с определения требований потребителей и заканчивается их удовлетворенностью.

Состав процессов СМК УЦ определен на основании:

- текущих требований потребителей образовательных услуг и иных заинтересованных сторон;
- Политики УЦ в области качества, вытекающих из требований потребителей и заинтересованных сторон;
- целей УЦ, определенных по направлениям стратегии и Политики в области качества.

4.1.2. Процессы в СМК

Система процессов СМК УЦ представлена в виде групп процессов:

- Ответственность руководства (мониторинг и анализ рынка образовательных услуг и рынка труда; распределение ответственности и полномочий; планирование и управление качеством образовательных услуг; управление и анализ СМК);
- Реализация учебного процесса (подготовка учебного процесса; учебно-методическая деятельность; реализация обучения, оформление документов об обучении и образовании);
- Обеспечивающий процесс (оформление договорных и финансовых документов, управление персоналом, информационными системами, инфраструктурой и производственной средой, охраной труда, документированными процедурами).

Полный перечень процессов и видов деятельности приведен в Реестре процессов (Приложение Г).

Описание процессов, документированный порядок деятельности в рамках процессов представлены в разделах 5-8.

Для обеспечения результативности процессов СМК в УЦ определены критерии и методы, описанные в п. 8.2.

Учебный центр обеспечен ресурсами и информацией, необходимыми для поддержки процессов и их мониторинга, что отражено в разделах 6, 7.

СМК УЦ подлежит внутренней проверке и оценке результативности с дальнейшей ее корректировкой (раздел 8). В УЦ осуществляется процедура мониторинга, измерения и анализа процессов СМК, принимаются необходимые меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов. Постоянное улучшение осуществляется посредством периодического контроля и анализа СМК, оценки качества предоставляемых образовательных услуг и обратной связи с потребителями.

Деятельность по процессам образовательных услуг и контроль их качества осуществляется благодаря уровню компетентности сотрудников, достаточному для работы без дополнительных документированных процедур.

Деятельность по измерению, анализу и улучшению качества процессов является составной частью самих процессов.

Реализация процессного подхода в УЦ предоставляет следующие возможности:

- ориентация всех сотрудников на достижение конечного результата, определяемого общей целью;
- восприятие изменений требований потребителей;
- адаптация к изменяющимся внешним условиям;
- постоянное самообразование;
- сокращение времени передачи информации и управляющих действий как по вертикали, так и по горизонтали;
- определение ответственности и полномочий;
- работа сотрудников в команде.

4.1.3. Менеджмент процессов

Менеджмент процессов СМК включает в себя: планирование, управление, обеспечение, улучшение, оценку качества процессов.

Планирование процессов СМК осуществляется на основе перспективы развития УЦ. При разработке процессов учитываются требования, установленные локальными нормативными актами, документированными процедурами СМК и потребителями:

- требования потребителей (внутренних и внешних) и заинтересованных сторон к результатам процессов;
- входные и выходные данные процессов;
- документация управления процессами;
- взаимосвязь процессов внутри СМК и различных действий (видов деятельности) внутри подпроцессов;
- показатели процессов, характеризующие достижение целей;
- методы измерений и анализа показателей качества процессов.

Управление процессами осуществляется руководителем процесса в рамках его деятельности. Качество процесса является сферой ответственности его руководителя.

Информация о результатах улучшений процессов содержится в ежегодных отчетах руководства УЦ о состоянии СМК.

Оценка качества процессов СМК осуществляется проведением внутренних и внешних проверок (аудитов).

Распределение ответственности и полномочий в области менеджмента процессов СМК УЦ описано в разделе 5.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Структура и назначение документации

В соответствии с документированной процедурой «Управление документацией и записями», документация СМК УЦ включает документы внутреннего и внешнего происхождения.

Структура документации СМК представлена в четырех уровнях и содержит:

- первый уровень - Политика и цели в области качества, руководство по качеству, реестр процессов;
- второй уровень – Устав УЦ, документированные процедуры, паспорт процесса, локальные нормативные акты, образовательные программы, управленческая документация (приказы, распоряжения, планы мероприятий и пр.);
- третий уровень - внешние документы (законы, постановления, стандарты, руководящие документы, правила, и т.д.), справочно-информационные документы.
- четвертый уровень - документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов - записи;

Взаимосвязь между документами СМК достигается за счет перекрестных ссылок в тексте документов.

Процессы СМК описываются с помощью комплекта документов разного уровня, при этом используются как внешние документы, так и локальные нормативные акты.

Требования к документации СМК сформулированы в следующих разделах РК:

- Политика в области качества - 5.3;
- Цели в области качества - 5.4.1;
- Руководство по качеству - 4.2.2;
- Управление документацией - 4.2.3;
- Управление записями - 4.2.4.

Документация СМК своевременно доводится до сведения персонала. Контроль исполнения сотрудниками требований документов осуществляется при проведении внутренних проверок.

4.2.2. Руководство по качеству

Управление РК осуществляется в соответствии с документированной процедурой «Управление документацией и записями». Ознакомление сотрудников УЦ с РК отражается в листе ознакомления документа.

Документ формирует требования СМК, является основой для руководства УЦ по улучшению ее результативности, достижению установленных целей в области качества, используется при проведении внутренних аудитов и обучения сотрудников.

Для внешнего применения РК является документом, демонстрирующим соответствие деятельности УЦ требованиям ГОСТ ISO 9001, и используется при проведении внешних аудитов СМК.

4.2.3. Управление документацией

Управление документацией осуществляется для обеспечения сотрудников УЦ актуальной документацией, упорядочения документооборота, сокращения количества и повышения качества составления документов.

Требования к управлению документацией СМК определены в документированной процедуре «Управление документацией и записями», предусматривающей:

- проверку документов на адекватность до их выпуска;
- анализ и актуализацию документов по мере необходимости;
- идентификацию изменений и статус пересмотра документов;
- наличие соответствующих версий документов в местах их применения;
- сохранение документов идентифицируемыми;
- идентификацию документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей их идентификации, оставленных для каких-либо целей.

Методическое руководство делопроизводством, контроль соблюдения установленного порядка работы с документами и совершенствование системы документационного обеспечения осуществляет исполнительный директор УЦ.

Управлению подлежат все виды применяемой документации. Обеспечение сотрудников документацией внешнего и внутреннего происхождения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Управление внешними документами осуществляется с учетом:

- информации и документов, получаемых с официальных сайтов посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, справочно-правовой системы «Консультант Плюс»;
- приобретаемой (при необходимости) нормативной и правовой документации;
- регистрации и хранения контрольного экземпляра поступившей документации;
- ознакомления сотрудников с документами.

Разработанные документы имеют соответствующую идентификацию с обязательным указанием даты выпуска, нумерации страниц и сведений о лице, подготовившим документ.

Документы доступны для сотрудников, использующих их в своей деятельности.

Защита электронных версий документов от несанкционированного доступа и исправления обеспечивается ограничением доступа к редактированию документов.

В целях предупреждения непреднамеренного использования недействующих или устаревших документов, последние изымаются из всех мест их пользования, маркируются соответствующим образом и хранятся отдельно от действующих документов в качестве информационного материала.

Для обеспечения актуальности и соответствия предъявляемым требованиям разработанных документов, последние анализируются, отслеживается срок их действия, и при необходимости инициируется процедура их пересмотра и/или отмены.

Изменения в Политику в области качества не вносятся. Политика пересматривается по мере достижения поставленных целей в области качества и возникновения новых задач в деятельности УЦ. При этом принимается новая редакция документа.

4.2.4. Управление записями

Управление записями направлено на обеспечение своевременного предоставления руководству УЦ и заинтересованным сторонам актуальной и достоверной информации, необходимой для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества образовательной деятельности.

Порядок управления записями о качестве определен в документированной процедуре «Управление документацией и записями», которая устанавливает:

- ответственность за сбор и хранение записей и данных по качеству;
- место и сроки хранения, восстановление записей;
- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

В УЦ выделены следующие виды записей о качестве:

- записи об образовании, подготовке и стаже сотрудников;
- записи соответствия учебного процесса установленным требованиям;
- результаты планирования, проведения внутренних аудитов;
- результаты корректирующих и предупреждающих действий;
- результаты анализа СМК со стороны руководства.

Ответственность за своевременность, аккуратность, достоверность создаваемых записей, а также соблюдение правил перемещения, защиты, хранения и уничтожения записей возлагается на исполнителей.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1. Обязательства руководства

Руководством УЦ приняты обязательства поддерживать соответствие СМК требованиям ГОСТ ISO 9001 и постоянно повышать ее результативность.

В ответственность руководства УЦ входят:

- определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности;
- разработка Политики и целей в области качества;
- развитие организационной структуры управления СМК;
- предоставление информации потребителям и заинтересованным сторонам результатов деятельности УЦ;
- доведение до сведения сотрудников УЦ важности выполнения требований потребителей, законодательных и обязательных требований;
- выделение ресурсов, необходимых для обеспечения результативности СМК;
- организация повышения квалификации сотрудников УЦ;
- утверждение процедур и другой документации;
- ежегодная оценка СМК в УЦ.

Организационная структура управления СМК УЦ на рисунке 1.

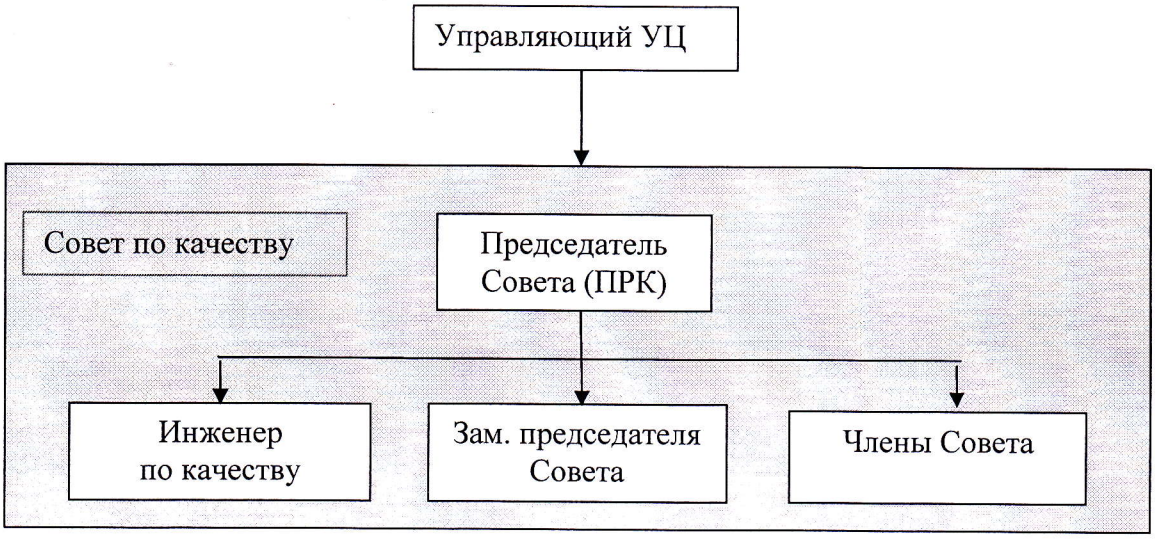


Рис.1

Результатом принятия руководством УЦ обязательств по разработке и внедрению СМК является:

- протоколы заседаний и решения Совета по качеству по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;
- результаты анализа СМК со стороны руководства, оформленные соответствующими документами.

Обязанности представителя руководства по качеству возложены на заместителя исполнительного директора по развитию без освобождения его от основных должностных обязанностей.

За внедрение, поддержание и улучшение СМК отвечает инженер по качеству. Общее руководство системой менеджмента качества в УЦ осуществляет ПРК.

Инженер по качеству несет персональную ответственность за:

- разработку, контроль за применением и исполнением, актуализацию и пересмотр документов СМК и доведение их до сведения сотрудников;
- организацию аудитов СМК, их проведение в УЦ.

В УЦ создан Совет по качеству, членами которого являются ПРК, руководители процессов СМК, инженер по качеству.

Совет по качеству - коллегиальный представительный орган, целью которого является координация деятельности сотрудников УЦ, направленной на улучшение СМК.

Совет по качеству в своей работе руководствуется требованиями процедуры «Положение о ПРК, Совете по качеству».

Обеспечение обратной связи с потребителями, анализ их требований осуществляется в рамках процессов СМК (п.7.2).

Для обеспечения деятельности по измерению, анализу и улучшению СМК проводятся внутренние аудиты, осуществляется сбор данных, которые анализируются руководством.

5.2. Ориентация на потребителя

Ориентация на потребителей образовательных услуг является одним из основных принципов системы менеджмента качества УЦ. Определяющая роль в этом принадлежит руководству УЦ.

Основные цели руководства УЦ:

- создание и поддержание репутации УЦ, ориентированной на требования потребителей;
- повышение удовлетворенности потребителей;
- мониторинг деятельности УЦ;

- улучшение СМК.

Руководство УЦ реализует политику информационной открытости по отношению к потребителям и заинтересованным сторонам.

Ориентация на потребителей реализуется через:

- процесс ответственности руководства УЦ;
- определение и анализ требований потребителей;
- доведение требований до сотрудников, ответственных за их выполнение;
- предоставление образовательных услуг;
- мониторинг и анализ удовлетворенности потребителей.

До начала предоставления образовательных услуг анализируются требования потребителей, которые удовлетворяются в порядке, установленном действующим законодательством.

Руководство УЦ гарантирует, что запросы и ожидания потребителей и заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к предоставляемым образовательным услугам в соответствии действующим законодательством, и выполняются с целью достижения их удовлетворенности.

Обеспечение руководством УЦ выполнения требований, установленных потребителями, осуществляется проведением измерений и мониторинга их удовлетворенности (п.8.2.1) и улучшением деятельности УЦ.

5.3. Политика в области качества

Политику в области качества определяет управляющий УЦ, который отвечает за принятие решения о Политике в области качества и обеспечение ресурсами.

Руководство УЦ отвечает за процессы обмена информацией и результативность СМК.

Руководство УЦ на основе принципа гласности формулирует приоритеты развития УЦ.

При разработке Политики в области качества учитываются:

- приоритеты развития УЦ;
- улучшения, необходимые для успешной деятельности УЦ;
- текущие результаты анализа удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон УЦ;
- результативность СМК;
- ресурсы, необходимые для реализации Политики в области качества.

Руководство УЦ обеспечивает, что Политика в области качества:

- соответствует целям;
- включает обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК;
- создает основы для постановки и анализа целей в области качества;
- пригодна к реализации, актуальна и понятна сотрудникам УЦ;
- анализируется на постоянную пригодность.

Каждый сотрудник УЦ обязан:

- знать и следовать в своей деятельности установленной Политике в области качества, процедурам СМК и своим должностным обязанностям;
- постоянно повышать свою квалификацию, в том числе посредством самообразования, и нести ответственность за качество выполняемой работы.

Политика в области качества доведена до сведения сотрудников УЦ под роспись.

Ответственность за реализацию Политики в области качества несет исполнительный директор УЦ.

Документально оформленная Политика в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещена на сайте УЦ.

Политика в области качества и достижение установленных целей подвергаются анализу и пересмотру. Основанием пересмотра Политики в области качества является:

- мониторинг рынка дополнительных образовательных услуг и рынка труда;

- результаты анализа удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон качеством образовательных услуг;
- результативность СМК за предыдущие периоды.

Срок действия Политики в области качества не более двух лет.

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. Цели в области качества определяют основные направления развития УЦ.

Руководством УЦ установлены цели в области качества, которые изложены в Политике и реализуются в рамках каждого процесса СМК.

Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до сотрудников возлагается на исполнительного директора.

5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения СМК

Под планированием СМК понимается разработка, внедрение и улучшение СМК, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

Руководство УЦ обеспечивает планирование создания и развития СМК для выполнения требований потребителей, а также для достижения целей в области качества посредством:

- разработки планов создания, внедрения и развития СМК;
- актуализации документации СМК для поддержания ее в рабочем состоянии;
- постоянного улучшения результативности СМК;
- периодического контроля и анализа функционирования СМК, обратной связи с потребителями.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Для обеспечения эффективного управления качеством предоставляемых услуг определены ответственность и полномочия на всех уровнях управления деятельностью УЦ.

Ответственность и полномочия сотрудников УЦ определены в должностных инструкциях и доведены до сведения каждого под роспись.

Управляющий УЦ обеспечивает понимание и проведение Политики в области качества на всех уровнях, определяет стратегию, выделяет соответствующие ресурсы для достижения основных целей УЦ.

Исполнительный директор УЦ несет ответственность за общее руководство качеством образовательного процесса, планирование, установление приоритетов в решении проблем качества при их возникновении.

Ответственность и полномочия в рамках процессов СМК приведены в Приложении Д.

В обязанность руководителей процессов СМК входит:

- определять требования к входным данным своих процессов;
- проводить КД и ПД для управления процессом, планируемые мероприятия по его улучшению;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в документацию управления процессом.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса - планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку процесса.

Руководители процессов проводят свою работу в соответствии с внешними регуляторами, Политикой в области качества, требованиями РК, Уставом и локальными нормативными актами.

Каждый сотрудник УЦ несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и выполнение требований СМК в рамках своих должностных обязанностей.

5.5.2. Представитель руководства

В УЦ назначен представитель руководства ответственный за СМК, который независимо от других обязанностей несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся на:

- взаимодействие с управляющим УЦ и исполнительным директором по вопросам разработки Политики и целей в области качества, результативности СМК;
- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- участие в заседаниях Совета по качеству;
- контроль проведения внутренних аудитов;
- координацию работы по мониторингу СМК, контроль результативности процессов СМК, проведение анализа полученной информации для руководства УЦ;
- координацию и контроль деятельности по мониторингу и измерению образовательных услуг;
- содействие распространению понимания требований потребителей среди сотрудников УЦ;
- поддержание связи с внешними сторонами по вопросам, касающимся СМК.

Основные права, обязанности и полномочия ПРК изложены в «Положении о представителе руководства и Совете по качеству».

5.5.3. Внутренний обмен информацией

Руководство УЦ обеспечивает процесс внутреннего обмена информацией, в том числе относящейся к результативности СМК, посредством:

- ознакомления сотрудников с организационно-распорядительной документацией;
- проведения оперативных совещаний, заседаний Совета по качеству, педагогического Совета;
- проведения собраний трудового коллектива УЦ;
- проведения обучающих семинаров в области менеджмента качества;
- использования сетевых ресурсов и корпоративной электронной почты;
- приема по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (докладные и служебные записки, личные заявления).

Ответственным за обмен информацией, исходящей с верхнего уровня управления УЦ, является исполнительный директор.

Ответственным за обмен информацией относящейся к результативности СМК является ПРК.

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Руководство УЦ ежегодно рассматривает результаты деятельности УЦ в области качества с целью обеспечения постоянной пригодности и результативности СМК. Анализ включает оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях СМК, в том числе в Политике и целях в области качества.

Для анализа используется информация, полученная в результате сбора данных о СМК и самообследовании УЦ. Отчет составляется на основании данных мониторинга процессов, исследований удовлетворенности потребителей и результатов внутренних аудитов.

Анализируются:

- пригодность Политики в области качества и процедур;
- результаты оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг;
- результаты оценки удовлетворенности сотрудников;
- результаты подтверждения компетентности сотрудников;

- результаты внутренних и внешних аудитов (проверок);
- результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- изменения в законодательстве;
- финансовые показатели деятельности УЦ;
- предложения по улучшению СМК, образовательной деятельности УЦ.

Руководство УЦ на основании результатов проведенного анализа, осуществляет перспективное планирование деятельности, при необходимости корректирует Политику и цели в области качества.

Результаты анализа оформляют отчетом, который содержит перечень рассматриваемых вопросов и заключения по ним, оценку реализации Политики в области качества и результативности СМК, предложения по ее улучшению, задачи и планы работ УЦ.

Результаты анализа доводятся до сведения сотрудников, потребителей и заинтересованных сторон.

Записи об анализе СМК поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с процедурой «Управление документацией и записями».

Ответственность за исполнение в назначенные сроки принятых руководством УЦ решений в области качества несет ПРК.

5.6.2. Входные данные для анализа

Входные данные для анализа СМК со стороны руководства включают:
- отчеты по результатам комплексной проверки УЦ Службой по контролю и надзору в сфере образования Иркутской области;
- отчеты по результатам внешних (при наличии) и внутренних аудитов;
- результаты анализа обратной связи с потребителями;
- информацию о проведенном анализе процессов СМК и соответствии образовательных услуг требованиям законодательных и локальных нормативных актов;
- информацию о предпринятых предупреждающих и корректирующих действиях (отчеты, организационно-распорядительные документы);
- действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа;
- предложения по улучшению качества образовательных услуг;
- изменения в законодательстве и нормативно-правовых актах, влияющих на деятельность УЦ.

5.6.3. Выходные данные анализа

Выходными данными анализа СМК со стороны руководства являются:
- предложения по улучшению СМК;
- предложения по улучшению образовательных услуг;
- программа внутренних аудитов процессов;
- потребность в необходимых ресурсах.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1. Обеспечение ресурсами

Руководство УЦ определяет и обеспечивает ресурсы, требуемые для:
- внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, постоянного повышения ее результативности;
- повышения удовлетворенности потребителей.

6.1.1. Учебно-методическое обеспечение

Под учебно-методическим обеспечением понимается деятельность УЦ по подготовке, и распространению учебно-методических материалов, обеспечивающих потребности образовательного процесса.

Руководителем подпроцесса учебно-методического обеспечения является заместитель исполнительного директора по организации обучения, ответственными исполнителями – сотрудники УМГ.

Деятельность по учебно-методическому обеспечению является подпроцессом основного учебного процесса. Информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам подпроцесса, документированный порядок деятельности в рамках подпроцесса приведены в его описании.

Цель подпроцесса учебно-методического обеспечения состоит в своевременном и качественном обеспечении образовательного процесса учебно-методическими материалами.

Учебно-методические материалы включают в себя образовательные программы и информационный ресурс УЦ. Учебно-методическая литература (учебные пособия, справочные издания, методические рекомендации, типовые программы, фильмы, слайды, учебные курсы обучающе-контролирующей системы, наглядные пособия), внешние регуляторы на бумажных и электронных носителях составляют информационный ресурс УЦ.

Информационный ресурс структурирован по тематическим направлениям (охрана труда, промышленная, энергетическая, экологическая, пожарная безопасность, оказание первой помощи пострадавшим, безопасность дорожного движения, дорожная организация перевозки опасных грузов, профессии).

В рамках подпроцесса учебно-методического обеспечения имеющийся информационный ресурс пополняется, проводится актуализация образовательных программ, раздаточного материала.

Контролируется актуальность информации учебных курсов обучающей контролирующей системы, систематически осуществляется обновление учебных курсов.

Учебно-методическое обеспечение соответствует требованиям внешних регуляторов и потребностям обучающихся при реализации образовательных программ.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1. Общие положения

Руководство УЦ выделяет необходимые ресурсы для реализации задач по обеспечению качества образовательных услуг. Приоритеты обеспечения ресурсами определяются в соответствии с целями в области качества.

Основной задачей управления персоналом является обеспечение процессов СМК кадрами соответствующей квалификации. Целью является подбор, прием и учет кадров, оценка компетентности.

Деятельность по управлению персоналом:

- подбор претендента на должности;
- заключение трудового или гражданско-правового договора;
- установление испытательного срока на рабочем месте;
- оценка компетентности;
- организация повышения квалификации;
- расторжение трудового или гражданско-правового договора.

Руководителем процесса «Обеспечивающий процесс» является исполнительный директор УЦ. Информация о процессе, его потребителях, установленных требованиях к входам и выходам процесса, документированный порядок деятельности приведены в его описании.

Обеспечение надлежащего ведения и хранения личных дел сотрудников возложено на специалиста по кадрам.

Руководство УЦ признает и оценивает вклад сотрудников в обеспечение качества образовательных услуг и формирует культуру общения сотрудников с потребителями, направленную на повышение качества предоставления услуг.

6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка

На качество образовательных услуг влияют компетентность и практический опыт работы сотрудников, являющиеся критерием отбора при приеме на работу и распределении трудовых функций.

В рамках подготовки сотрудников и поддержания их компетентности руководство УЦ:

- проводит анализ текущего состояния и потребности в повышении квалификации, профессиональной переподготовки и необходимой аттестации сотрудников;
- составляет и утверждает график повышения квалификации сотрудников;
- обеспечивает осведомленность сотрудников УЦ о важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества;
- мотивирует сотрудников на повышение качества выполняемой работы.

Система подготовки сотрудников включает в себя:

- направление на курсы повышения квалификации или профессиональную переподготовку;
- участие в семинарах и вебинарах;
- самообразование и самоподготовку.

Повышение квалификации, профессиональная переподготовка и необходимая аттестация сотрудников УЦ осуществляется в сроки, установленные требованиям законодательства и нормативных актов, регламентирующих деятельность в сфере дополнительного профессионального образования и профессионального обучения.

Заместитель исполнительного директора по организации обучения является ответственным за организацию подготовки сотрудников УЦ.

Результат подготовки сотрудников оценивается руководством в процессе выполнения ими должностных обязанностей.

6.3. Инфраструктура

В УЦ обеспечивается и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, которая необходима для достижения соответствия образовательных услуг требованиям законодательства.

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса достаточно для реализации услуг и постоянно совершенствуется.

Учебный центр располагает арендованными помещениями, производственной базой и собственными техническими средствами.

Аудитории оснащены мультимедийным оборудованием, оборудованием обеспечивающим доступ в обучающе-контролирующую систему через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, персональными компьютерами с лицензионным программным обеспечением, позволяющим реализовать современные технологии образовательного процесса.

Производственная база УЦ техническими средствами и необходимым оборудованием для проведения практических занятий обучающихся рабочим специальностям.

Процесс обеспечения безопасности жизнедеятельности сотрудников и обучающихся осуществляется в соответствии с Положением о системе управления охраной труда и включает:

- организацию охраны труда, соблюдения санитарных норм и норм пожарной безопасности;
- организацию охраны порядка, помещений и материальных ценностей;
- организацию, координацию и контроль деятельности сотрудников, обеспечивающую безопасность образовательного процесса;
- выполнение правил внутреннего трудового распорядка сотрудниками;
- выполнение внутреннего распорядка обучающимися;
- организацию периодических медицинских осмотров сотрудников в соответствии с действующим законодательством РФ;

- организацию проведения специальной оценки условий труда.

Управление инфраструктурой соответствует требованиям нормативных документов.

Обслуживание инфраструктуры УЦ осуществляют сотрудники УМГ, ГИТ, ГТО, АХГ.

6.4. Производственная среда

Поддержание необходимых и комфортных условий производственной среды соответствует требованиям действующего законодательства. Условия обучения созданы согласно требованиям санитарно-гигиенических и противопожарных норм и подтверждаются соответствующими заключениями надзорных органов.

Управления производственной средой включает:

- определение необходимой производственной среды;
- управление производственной средой с учетом ее факторов;
- оценку состояния производственной среды.

Необходимые условия производственной среды поддерживаются с помощью системы вентиляции, кондиционирования, освещения, отопления.

Санитарно-гигиенические условия для обучающихся и сотрудников УЦ обеспечиваются посредством:

- ежедневной влажной уборки помещений;
- регулярной уборки территории и вывоза мусора;
- соблюдением пожарной безопасности;
- систематического контроля состояния помещений и территории УЦ.

Управление производственной средой обеспечивает безопасность жизнедеятельности сотрудников и обучающихся.

Руководством УЦ принята Политика в области охраны труда.

Основные принципы системы управления охраной труда в УЦ:

- приоритет сохранения жизни и здоровья работников в процессе их трудовой деятельности и обучающихся в процессе обучения;
- права сотрудников УЦ и обучающихся на охрану труда;
- обеспечение руководством УЦ и выполнение работниками и обучающимися требований охраны труда содержащихся в законодательстве РФ, в правилах охраны труда и безопасности, локальных нормативных документах, ответственность за нарушение ими этих требований.

Каждый сотрудник УЦ отвечает за соблюдение требований охраны труда, противопожарной безопасности и санитарного состояния рабочих мест при выполнении должностных обязанностей.

Управление производственной средой УЦ осуществляет заведующий хозяйством в рамках Обслуживающего процесса.

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

7.1. Планирование процессов

В УЦ разработаны процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла образовательных услуг.

При планировании процессов СМК в УЦ установлены:

- цели в области качества и требования к реализации учебного процесса;
- потребность в разработке соответствующих процессов и документов;
- необходимые ресурсы;
- мониторинг и контроль;
- записи, свидетельствующие о соответствии процессов СМК установленным требованиям.

Образовательный процесс включает:

- составление ежемесячных предварительных графиков занятий;
- обеспечение необходимой численностью преподавателей;

- соблюдение норм времени учебной нагрузки преподавателей УЦ;
- обработка и анализ заявок на обучение;
- комплектование групп обучающихся в соответствии с программами обучения и календарными сроками проведения занятий;
- расстановка преподавателей по группам обучения;
- составление, согласование и утверждение расписания учебных занятий;
- реализация и контроль учебного процесса.

В СМК УЦ выделен блок основных процессов (Приложение В), который состоит из процессов:

- Ответственность руководства;
- Реализация учебного процесса;
- Обеспечивающий процесс.

Для реализации основного блока процессов разработаны, внедрены и поддерживаются в актуальном состоянии обязательные в СМК документированные процедуры и локальные нормативные акты.

Распределение ответственности за процессы СМК приведено в Приложении Д.

Ответственность и полномочия руководителя процесса:

- определение целей в области качества и их достижение в рамках процесса;
- определение требований к входам и выходам процесса;
- согласование с потребителями требований к входам и выходам процессу;
- определение показателей качества процесса;
- организация или самостоятельное выполнение описания процесса;
- организация поддержания актуальности документов, описывающих деятельность процесса;
- контроль показателей качества процесса;
- определение корректирующих/предупреждающих действий при выявлении несоответствий;
- организация разработки и внесения изменений в управляющую документацию процесса;
- мониторинг и анализ процесса с целью повышения его результативности.

Сотрудники УЦ являются:

- потребителями результатов, выходящих из предыдущего процесса/подпроцесса;
- исполнителями процесса или его части;
- поставщиками результатов, входящих в последующие процессы/подпроцессы.

Процесс 1 «Ответственность руководства» направлен на определение требований и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон, включает в себя:

- мониторинг и анализ рынка образовательных услуг и рынка труда;
- распределение ответственности и полномочий;
- планирование и управление качеством образовательных услуг;
- мониторинг, измерение и улучшение процессов СМК;
- анализ СМК со стороны руководства.

Руководитель процесса – исполнительный директор.

Исполнители процесса - заместитель исполнительного директора по организации обучения, заместитель исполнительного директора по развитию, инженер по качеству.

Процесс 2 «Реализация учебного процесса» направлен на удовлетворение потребностей, в том числе предвиденных, потребителей и заинтересованных сторон в качественных образовательных услугах.

Основной целью процесса обучения является организация деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией.

Руководитель процесса – заместитель исполнительного директора по организации обучения.

Исполнители процесса – специалисты ГПУП (подпроцесс 2.1), УМГ, ГИТ, ГТО (подпроцесс 2.2), ГОД (подпроцесс 2.3).

В рамках процесса выделены три подпроцесса:

Подпроцесс 2.1 - «Подготовка учебного процесса»
- составление предварительных графиков занятий;
- прием и обработка заявок на обучение;
- составление расписаний занятий;
- формирование групп обучающихся в соответствии с заявками, ориентировочным графиком и расписанием занятий и образовательными программами;
- издание приказов о приеме на обучение/об отчислении обучающихся, оформление журналов учебной работы (для внештатных преподавателей).

Подпроцесс 2.2 - «Учебно-методический подпроцесс»
- разработка образовательных программ, обеспечение учебного процесса учебно-методическими материалами, соответствующими требованиям законодательства, нормативным и локальным нормативным актам;
- издание приказов о приеме на обучение/об отчислении обучающихся, оформление журналов учебной работы, протоколов дистанционного обучения;
- оформление договоров об образовании;
- предоставление доступа к информационному ресурсу;
- реализация образовательных программ.

Подпроцесс 2.3. «Оформление документов об обучении и об образовании»
- оформление проектов протоколов проверки знаний к заседанию комиссии;
-оформление документов об обучении;
-оформление документов об образовании;
-оформление протоколов проверки знаний.

Процесс 3 «Обеспечивающий процесс» направлен на обеспечение процессов СМК финансовыми документами, кадрами соответствующей компетентности, надлежащей инфраструктурой, необходимыми и комфортными условиями для сотрудников УЦ и обучающихся.

В рамках процесса осуществляется следующая деятельность:
- оформление договоров на оказание платных образовательных услуг и финансовых документов;
- выдача документов об обучении и об образовании;
- управление документированными процедурами;
- обеспечение УЦ кадрами соответствующей компетентности;
- поддержание в рабочем состоянии технических средств;
- поддержание в надлежащем состоянии зданий УЦ;
- поддержание необходимых условий производственной среды и сохранение жизни и здоровья сотрудников в процессе их трудовой деятельности и обучающихся в процессе обучения.

Руководитель процесса – исполнительный директор.

Исполнители процесса – ГЭС, специалист по кадрам, ГИТ, ГТО, заведующий хозяйством, специалист по охране труда, инженер по качеству.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

7.2.1. Определение требований потребителей

Потребителями образовательных услуг в УЦ являются: обучающиеся, организации, индивидуальные предприниматели.

Обучающимися в УЦ являются:
- физические лица из числа работников организаций любой формы собственности, направленные для прохождения обучения;

- индивидуальные предприниматели и физические лица, направленные ими на обучение;
- физические лица, принятые на обучение по направлению органов службы занятости;
- физические лица, пожелавшие пройти обучение за счет собственных средств.

Анализ требований потребителей образовательных услуг осуществляется в рамках процессов 1 и 2, где определяются:

- требования, установленные потребителями;
- требования, не определенные потребителями, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования;
- законодательные требования, применяемые в образовательной деятельности.

Ответственность за определение требований потребителей образовательных услуг возложена на заместителей исполнительного директора по развитию и по организации обучения, специалистов ГПУП.

7.2.2. Анализ требований потребителей

Процесс анализа требований потребителей к образовательным услугам УЦ осуществляется на основе взаимодействия с ними до принятия обязательств выполнять эти требования. Анализ требований осуществляется по следующим параметрам: направления обучения, формы обучения, продолжительность обучения, стоимость обучения и условия оплаты.

Перед заключением договора об оказании платных образовательных услуг проводится анализ возможности выполнения установленных требований.

Анализ заявок на обучение включает:

- консультации по вопросам обучения;
- уточнение законодательных требований;
- оценку материальных и информационных ресурсов, обеспечение преподавателями;

Результатами анализа являются:

- оформленный и подписанный договор;
- гарантии выполнения требований договора за счет имеющихся ресурсов и компетентности сотрудников;
- гарантии соответствия качества услуг установленным требованиям и потребностям потребителя;
- понимание всеми участниками образовательного процесса требований и ожиданий потребителя.

Договоры об оказании платных образовательных услуг и договоры об образовании заключаются в соответствии с требованиями локальных нормативных актов. Подписание договора обеими сторонами подтверждает проведение анализа требований потребителей.

Записи результатов анализа и последующих действий поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями процедуры «Управление документацией и записями».

7.2.3. Связь с потребителями

В УЦ определены и осуществляются меры по поддержанию связи с потребителями касающиеся:

- информации о предоставляемых услугах,
- прохождения заявок, включая поправки,
- обратной связи от потребителей, включая их обращения.

Связь с потребителями по информированию о предоставляемых УЦ услугах осуществляется в рамках мониторинга и анализа рынка образовательных услуг, рынка труда и на этапе подготовки и реализации учебного процесса.

Проведение мониторинга и анализа рынка образовательных услуг и рынка труда обеспечивает УЦ возможностью оперативного реагирования на изменения потребности в образовательных услугах для потребителей.

Использование анкетирования обучающихся, отзывы потребителей позволяют определить соответствие образовательных услуг требованиям потребителей.

Образовательные услуги предоставляются потребителям, чье право на обучение подтверждено договором.

Договоры об оказании платных образовательных услуг заключаются между УЦ и:

- организациями любой формы собственности, индивидуальными предпринимателями;
- физическими лицами, пожелавшими пройти обучение за счет собственных средств.

Вопросы, возникающие в процессе заключения договоров, обсуждаются, согласуются с потребителями, по необходимости вносятся изменения в договор.

Меры, обеспечивающие сохранность конфиденциальной информации о потребителях, получаемой в процессе проведения обучения, ответственность за соблюдение конфиденциальности регламентируется Положением по обработке и защите персональных данных.

7.3. Проектирование и разработка

Процесс проектирования и разработки не влияет на образовательные услуги и не включен в СМК.

7.4. Закупки

Процесс закупок не влияет на образовательные услуги и не включен в СМК УЦ.

7.5. Предоставление образовательных услуг и обслуживание

7.5.1. Управление образовательными услугами и обслуживанием

Руководство УЦ планирует и обеспечивает образовательные услуги в управляемых условиях:

- обеспечение необходимыми ресурсами учебного процесса;
- наличие сотрудников требуемой компетентности;
- использование надлежащей инфраструктуры, технических средств, необходимые условия для обучающихся и сотрудников;
- выполнение законодательных требований;
- обеспечение обучающихся необходимыми информационными ресурсами;
- установление методов мониторинга и анализа образовательных услуг.

Управление образовательными услугами осуществляется в соответствии с процессами, документированными процедурами и локальными нормативными актами.

Мониторинг и измерения образовательных услуг осуществляются в рамках требований пп.8.2.3 и 8.2.4.

7.5.2. Валидация процессов обучения и обслуживания

В УЦ отсутствуют процессы, которые не могут быть верифицированы последующим мониторингом, из-за чего недостатки становятся очевидными только после предоставления услуг.

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость образовательных услуг осуществляется на всех этапах процесса их оказания.

Ответственным за идентификацию и прослеживаемость образовательных услуг является заместитель исполнительного директора по организации обучения.

Записи по идентификации и прослеживаемости поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями процедуры «Управление документацией и записями».

7.5.4. Собственность потребителей

Учебный центр несет ответственность за сохранение собственности потребителей.

Собственностью потребителей в УЦ являются: копии документов об образовании (диплом, удостоверение, свидетельство, аттестат) и личные фото, переданные ими при приеме на обучение. Хранение копий документов об образовании осуществляется в рамках делопроизводства согласно «Инструкции по делопроизводству». Личные фото обучающихся используются для оформления документов об обучении и об образовании, которые выдаются потребителям после окончания обучения.

В случае повреждения либо утери собственности потребителя, последний ставится в известность. Спорные вопросы, связанные с собственностью, решаются в порядке, установленном законодательством.

Ответственность за соблюдение конфиденциальности несут сотрудники УЦ в соответствии с требованиями «Положения по обработке и защите персональных данных».

7.5.5. Сохранение соответствия образовательных услуг

В УЦ предусмотрено сохранение:

- образовательных программ, информационных ресурсов в порядке, установленном в процедуре «Управление документацией и записями»;
- технических средств и оборудования в порядке, установленном в эксплуатационной документации.

7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений

Процесс управления устройствами для мониторинга и измерений не влияет на образовательные услуги и не включен в СМК УЦ.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

Измерение, анализ и улучшение является составной частью всех процессов СМК, указанные в их описании и выполняются в рамках процессов.

В СМК определены методы, используемые для мониторинга, измерения, анализа и улучшения, а также требования к регистрации записей по качеству (п.п.8.1 - 8.5).

Процессы измерения, анализа и улучшения СМК необходимы для:

- демонстрации соответствия удовлетворенности потребителей требованиям к образовательным услугам (пп.8.2.1, 8.2.4);
- обеспечения соответствия СМК (п.8.2.2);
- постоянного повышения результативности СМК (п.8.2.3).

Полученные результаты мониторинга и измерения процессов и услуг, внутреннего аудита, оценки удовлетворенности потребителей используются для анализа данных (п.8.4), результаты которого являются входными данными для анализа СМК со стороны руководства (п.5.6).

На основании анализа СМК со стороны руководства определяются КД и ПД (п.8.5.2), ~~и~~ планируется постоянное улучшение (п.8.5.1).

Результативность мониторинга и измерений образовательных услуг периодически оценивается в процессе внутреннего аудита.

Инженер по качеству является ответственным за проведение мониторинга и измерений, внутреннего аудита и анализа полученной при этом информации.

Процесс сбора информации, касающейся результатов мониторинга, измерения, анализа и улучшения деятельности УЦ, изложен в документированных процедурах «Положение об анализе СМК со стороны руководства», «Внутренний аудит».

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

В УЦ осуществляется мониторинг информации, касающийся удовлетворенности потребителей полученными образовательными услугами.

Методы получения информации:

- опросы обучающихся с использованием анкет по оценке удовлетворенности работой преподавателей и условиями предоставления образовательных услуг;
- отзывы потребителей;
- ежегодное самообследование деятельности УЦ в рамках выполнения законодательных требований.

Результаты анкетирования используются для подготовки корректирующих/предупреждающих действий, направленных на улучшение образовательного процесса, внесения изменений в образовательные программы и технологий обучения (при необходимости), а также при анализе СМК руководителями процессов и руководством УЦ.

8.2.2. Внутренние аудиты

В УЦ периодически проводятся внутренние аудиты, являющиеся формой контроля СМК руководством. Аудит проводится по всем процессам СМК, устанавливая связь между целями, реализацией и результатами процесса, выявляя области для улучшения.

Координация и руководство внутренними аудитами возлагается на ПРК.

Требования по ответственности, порядку планирования, этапам и методам проведения внутреннего аудита, последующим действиям, включая верификацию предпринятых мер, составу и формам отчетных документов по результатам аудита, установлены в документированной процедуре «Внутренний аудит».

Результаты внутренних аудитов служат входными данными для анализа СМК со стороны руководства, позволяют декларировать соответствие законодательным требованиям и требованиям ГОСТ ISO 9001, обеспечивают внутренним и внешним потребителям уверенность в качестве образовательных услуг и надежности СМК.

Внутренние аудиты осуществляются с целью:

- определения соответствия выполненных в рамках СМК мероприятий запланированным действиям;
- поддержания СМК в рабочем состоянии;
- оценки и постоянного повышения результативности СМК;
- определения возможностей для улучшения;
- определения степени достижения целей и реализации Политики в области качества.

Внутренние аудиты проводятся:

- в соответствии с ежегодными планами внутренних аудитов и программами аудитов;
- на основании требований потребителей и заинтересованных сторон;
- перед проведением внешнего аудита третьей стороной.

Программа аудитов планируется с учетом результатов предыдущих аудитов. Определены критерии, область применения, частота и методы аудитов. Выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечивают объективность и беспристрастность процесса аудита (аудиторы не проверяют свою собственную работу).

При составлении годового плана внутренних аудитов учитываются состояние и важность подлежащих аудиту процессов и видов деятельности.

Внутренний аудит проводится при взаимодействии всех групп УЦ. Ответственным за разработку годового плана внутренних аудитов, определение объектов, организацию и проведение внутренних аудитов является инженер по качеству.

Процесс внутреннего аудита не признается завершенным до тех пор, пока не проведена проверка выполнения корректирующих действий, оценка их результативности и адекватности поставленным целям.

При выявлении несоответствий установленным требованиям, могут проводиться внеплановые аудиты. Выявленные в ходе проверки отклонения (замечания и несоответствия) заносятся в документы установленной формы.

Информацию о проведенном аудите, включающую сведения о содержании проверки, ее результатах и принятых по ней решениям, разработке и оценке мероприятий по устране-

нию причин выявленных несоответствий, результативности корректирующих действий, заносят в отчет, и доводят до сведения сотрудников под роспись.

По каждому корректирующему/ предупреждающему мероприятию руководителем процесса (группы) проводится анализ результативности устранения причин возникновения несоответствий.

В ходе и по результатам аудита формируются сведения об СМК, выявляются возможности для совершенствования процессов и процедур, формулируются рекомендации по тем направлениям деятельности, которые требуют улучшения.

Руководители процессов, ответственные за проверяемые области деятельности, обеспечивают, чтобы все необходимые меры и корректирующие действия для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин, предпринимались без отсрочки.

Результаты аудитов составляют обязательные записи СМК, управление которыми осуществляется в соответствии с требованиями процедуры «Управление документацией и записями».

Результативность предпринятых корректирующих действий контролируется при проведении повторных внутренних аудитов.

Последующие действия для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин, а также действия по верификации предпринятых мер и отчет о результатах верификации осуществляются в соответствии с п.8.5.2.

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Систему мониторинга процессов реализуют их руководители. Для всех процессов СМК определены цель, ожидаемый результат, критерии результативности. Способность процесса достигать запланированных результатов определяет качество управления им.

Мониторинг и измерение процессов СМК осуществляются снизу вверх: от показателей работы преподавателей и сотрудников - к показателям процессов и деятельности УЦ в целом.

В систему показателей процессов СМК входит оценка удовлетворенности потребителей. Объединение результатов измерения всех процессов СМК дает оценку качества деятельности УЦ, которая сравнивается с установленными целями.

Результативность процесса оценивается путем сравнения показателей с критериями результативности, установленными для соответствующего процесса.

Информация, собранная в результате мониторинга и измерения процессов, используется для анализа данных (п.8.4).

По результатам мониторинга и измерения и в случае выявления отклонений от установленных требований его руководитель принимает необходимые меры, корректирующие и/или предупреждающие действия.

Ответственность за организацию мониторинга и измерения процессов СМК возлагается на их руководителей.

8.2.4. Мониторинг и измерение образовательных услуг

Мониторинг и измерение качества образовательных услуг направлены на выявление соответствия образовательных услуг требованиям законодательства, потребителей и заинтересованных сторон.

Мониторинг и измерение качества образовательных услуг состоит из:

- мониторинга результатов проверки знаний обучающихся;

-мониторинга компетентности сотрудников, учебно-методического обеспечения, материально-технического обеспечения, качества процесса обучения, используемых образовательных технологий.

Объектами мониторинга и измерения качества образовательных услуг являются:

- знания, умения и навыки обучающихся во время обучения (промежуточная аттестация);

- знания, умения и навыки обучающихся, прошедших обучение (итоговая аттестация).

Промежуточную аттестацию обучающихся проводит преподаватель во время обучения в форме опросов и зачетов. Качество предоставленных образовательных услуг определяется итоговой аттестацией.

Итоговая аттестация обучающихся осуществляется с использованием билетов и тестов. Обучающимся, не прошедшим итоговую аттестацию, предоставляется право на повторную итоговую аттестацию. Результаты итоговой аттестации документируются в протоколах заседания аттестационной комиссии.

В рамках процессов осуществляется контроль качества разработки и оформления образовательных программ, информационного ресурса.

Результатом соответствия критериям качества знаний обучающихся является соответствующий документ об обучении и образовании. Выдача документа осуществляется после завершения обучения и успешного прохождения итоговой аттестации.

В случае возникновения несоответствий они оформляются письменно в виде протоколов, анализируются и служат основой для принятия соответствующих КД.

Записи управляются в соответствии с процедурой «Управление документацией и записями».

Ответственным за мониторинг и измерение образовательных услуг является заместитель исполнительного директора по организации обучения.

8.3. Управление несоответствиями в образовательных услугах

Учебный центр обеспечивает все необходимые условия, чтобы несоответствия в образовательных услугах были выявлены, идентифицированы, зарегистрированы и находились в управляемых условиях с целью предотвращения возникновения аналогичных несоответствий в будущем. Ответственным является заместитель исполнительного директора по организации обучения.

Для обеспечения своевременного обнаружения несоответствий на любом этапе учебного процесса и их устранения сотрудники УЦ наделены полномочиями и ответственностью.

Управление несоответствиями в образовательных услугах проводится с целью:

- удовлетворения претензий потребителей, признанных обоснованными (если таковые имеются);
- анализа несоответствий и получения данных о качестве услуг для разработки корректирующих и предупреждающих действий.

Выявление несоответствий в образовательных услугах осуществляется при:

- измерении и анализе процессов СМК;
- анкетировании потребителей услуг;
- промежуточной и итоговой аттестации обучающихся;
- сборе и анализе информации о показателях деятельности УЦ;
- проведении внутреннего аудита и анализа результатов;
- рассмотрении претензий и обращений.

В результате управления несоответствиями в образовательных услугах:

- выявляются и идентифицируются обучающиеся, не посещающие занятия, не прошедшие итоговую аттестацию;
- проводится повторная аттестация обучающихся;
- информируется потребитель, направивший на обучение в УЦ своих сотрудников;
- издается приказ об отчислении обучающихся.

Отчисление обучающихся осуществляется в соответствии с требованиями локальных нормативных актов.

Руководители процессов, получив информацию о наличии несоответствий, в первую очередь устраняют несоответствия, затем прорабатывают их с сотрудниками, определяют причины выявленных отклонений (если таковые не были установлены ранее) и выполняют корректирующие действия. Руководство анализирует результаты корректирующих действий.

Записи о характере несоответствий и принятых мерах поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с процедурой «Управление документацией и записями».

8.4. Анализ данных

В УЦ определены, собираются и анализируются данные, необходимые для демонстрации пригодности и результативности СМК, определения возможных областей для улучшения.

Для анализа данных используют результаты:

- анализа со стороны руководства;
- мониторинга и измерения процессов СМК;
- внутреннего аудита;
- выполнения корректирующих/предупреждающих действий;
- удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- финансовых показателей УЦ.

Результаты проведения анализа данных оформляются отчетом и доводятся до руководства УЦ, сотрудников и заинтересованных сторон.

Руководство УЦ осуществляет дальнейшее перспективное планирование деятельности УЦ, рассматривает целесообразность реализации новых образовательных программ. Пересматривает Политику и цели в области качества.

Порядок предоставления данных для последующего анализа деятельности УЦ осуществляется в соответствии с процедурой «Положение об анализе СМК со стороны руководства».

8.5. УЛУЧШЕНИЕ

8.5.1. Постоянное улучшение

Постоянное улучшение СМК используется как инструмент для улучшения ее результативности, удовлетворения потребителей и заинтересованных сторон. В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники УЦ.

Результатом улучшения СМК является:

- повышение результативности процессов СМК и качества образовательных услуг;
- улучшение инфраструктуры, условий обучения для обучающихся и деятельности для сотрудников;
- снижение затрат посредством устранения нерациональных действий и неэффективного использования всех видов ресурсов.

Руководство УЦ для реализации постоянного улучшения СМК:

- демонстрирует готовность участвовать в разработке и улучшении;
- определяет и своевременно обеспечивает необходимые ресурсы;
- анализирует характеристики процессов и деятельность сотрудников;
- реализует Политику и цели в области качества,
- проводит анализ СМК;
- осуществляет обратную связь с потребителями по вопросам оценки результативности СМК и выявления возможности улучшений в деятельности УЦ;
- осуществляет сбор информации по процессам;
- мотивирует сотрудников на повышение качества выполняемой ими работы.

Критерии улучшения СМК УЦ доведены до сведения сотрудников, цели повышения качества пересматриваются и отражают изменения ожиданий потребителей и заинтересованных сторон.

Для улучшения выбираются процессы, которые на данный момент нуждаются в улучшении и определяемые в результате осуществления:

- внутренних аудитов;
- внешних проверок;
- анализа данных для улучшения;
- анализа СМК со стороны руководства;
- текущей деятельности групп УЦ;
- получения обращений потребителей и заинтересованных сторон.

Руководством УЦ при необходимости создаются рабочие группы из числа сотрудников, участвующих в реализации рассматриваемых процессов, для их улучшения.

8.5.2./8.5.3. Корректирующие и предупреждающие действия

Руководство УЦ организует выполнение КД, предпринимаемых для устранения причин выявленных несоответствий, с целью предотвращения их повторного возникновения, а также ПД, для устранения причин потенциальных несоответствий с целью предупреждения их появления.

Деятельность по КД и ПД осуществляется во всех группах УЦ после обнаружения несоответствий в их деятельности или при выявлении возможности потенциального возникновения несоответствий.

Ответственность за руководство, координацию и контроль процесса КД и ПД, а также оценку их результативности возложена на ПРК.

Решение о КД и ПД принимает руководитель процесса, в реализации которого выявлены или прогнозируются несоответствия. При необходимости мероприятия согласуют с Советом по качеству. По результатам оценки осуществления КД и ПД разрабатываются планы мероприятий или ОРД. Персональную ответственность за своевременную разработку соответствующего документа несет руководитель процесса или группы. Инженер по качеству осуществляет контроль своевременности выполнения мероприятий.

Действия, принятые для устранения причин несоответствий, выявленных в ходе анализа, должны удовлетворять требованиям:

- обоснованности;
- выполнимости;
- не содержать мер, несовместимых или несогласованных с другими мерами в СМК, приводящими к дезорганизации их выполнения;
- предусматривать конкретных исполнителей в соответствии с их профессионализмом и компетентностью;
- сроков исполнения;
- своевременности принятия и исключения повторения несоответствий;
- результативности.

За выполнение КД и ПД ответственность несет руководитель процесса. Выполненное действие подвергается проверке инженером по качеству, в ходе которой оценивается результативность КД и ПД. Результаты проверки оформляются в виде отчетов или протоколов.

Основные требования к планированию, проведению и контролю за выполнением КД и ПД изложены в процедуре «Внутренний аудит».

Информация о возникших несоответствиях, запланированных и выполненных КД и ПД, собирается, анализируется, обобщается инженером по качеству и представляется на рассмотрение Совету по качеству для анализа СМК.

Записи о результатах КД и ПД поддерживаются в рабочем состоянии согласно требованиям процедуры «Управление документацией и записями».

Исполнительный директор Е.О.Борисова

Заместитель исполнительного директора по развитию/
Представитель руководства по качеству М.С.Ладейщикова

Инженер по качеству В.М.Макарова

Приложение А
(справочное)

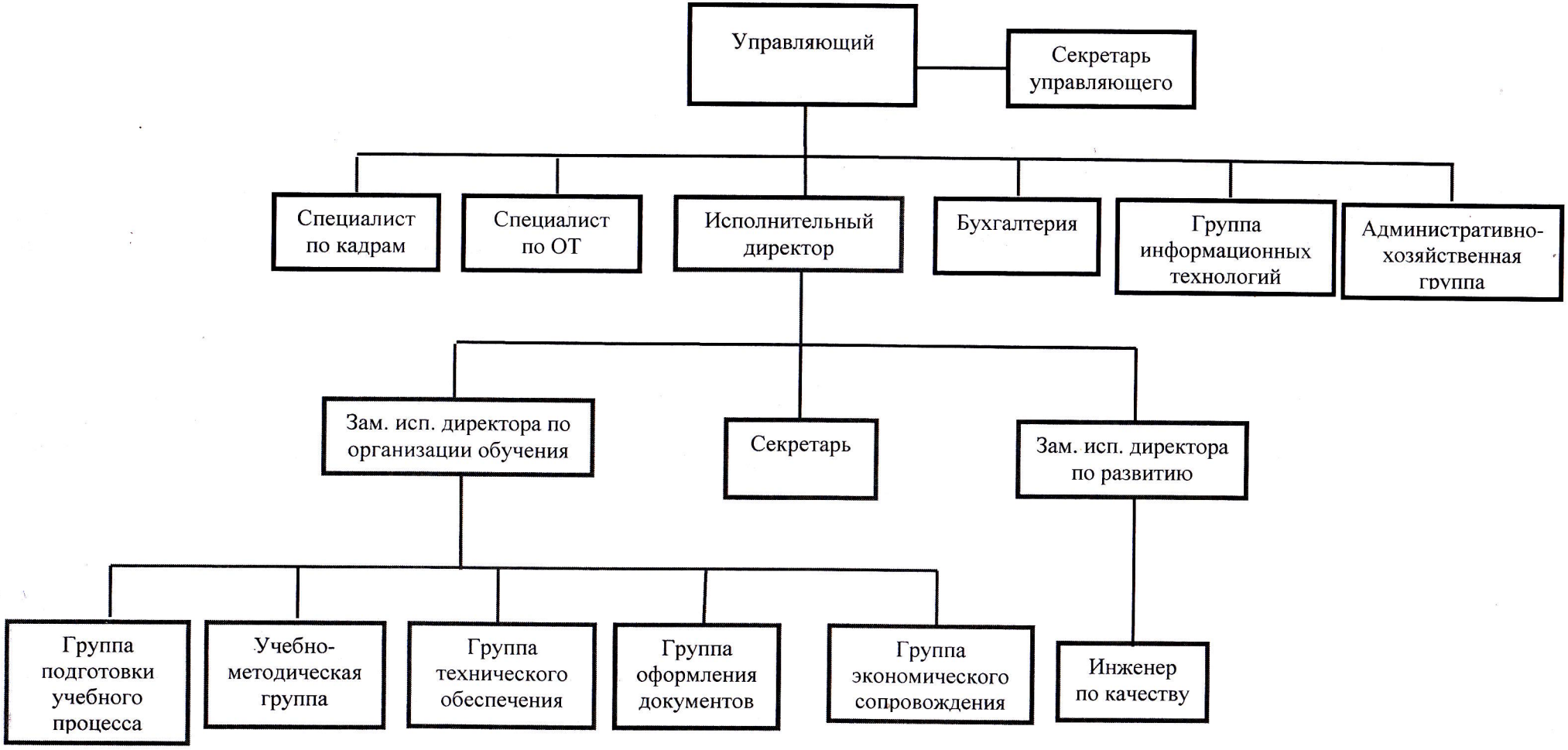
Перечень используемых документов

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2013 № 273-ФЗ.
2. Приказ Минобрнауки от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации».
3. ГОСТ ISO 9001:2011 Системы менеджмента качества. Требования.
4. ГОСТ ISO 9000:2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
5. ISO 9004:2009 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
6. СДА – 16 – 2009 Требования к независимым аттестационно-методическим центрам.
7. Лицензия на право ведения образовательной деятельности от 10.07.2015 г. № 8083.
8. Устав АНОДПО УЦ «Профиль» от 14.05.2015 года.
9. Политика в области качества.
10. Политика в области охраны труда.
11. Реестр процессов СМК.
12. Паспорт процессов.
13. ДП Управление документацией и записями.
14. ДП Внутренний аудит.
15. ДП Положение о представителе руководства по качеству, Совете по качеству.
16. ДП Положение об анализе СМК со стороны руководства.
17. Инструкция по делопроизводству.
18. Положение об учебном центре.
19 Положение о системе управления охраной труда.
20. Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.
21. Правила приема, отчисления и восстановления обучающихся.
22. Порядок оформления возникновения и прекращения отношений между АНО УЦ «Профиль» и обучающимся.
23. Правила внутреннего распорядка обучающихся.
24. Правила внутреннего трудового распорядка (трудовой распорядок).
25. Положение о нормах профессиональной этики педагогических работников АНО УЦ «Профиль».
26. Положение об оказании платных образовательных услуг.
27. Положение по обработке и защите персональных данных.
28. Положение о дистанционном обучении.
29. Положение о педагогическом совете.
30. Должностная инструкция исполнительного директора.
31. Должностная инструкция заместителя исполнительного директора по развитию.
32 Должностная инструкция заместителя исполнительного директора по организации обучения.
33. Должностная инструкция руководителя УМГ.
34. Должностная инструкция заведующего хозяйством.
35. Должностная инструкция инженера по качеству.
36. Должностная инструкция специалиста ГПУП.
37. Должностная инструкция специалиста УМГ.
38. Должностная инструкция специалиста ГОД.
39. Должностная инструкция экономиста ГЭС.

40. Должностная инструкция преподавателя.
41. Должностная инструкция системного администратора ГИТ.
42. Должностная инструкция технику ГИТ.
43. Должностная инструкция специалисту по базам данных и сетям ГИТ.
44. Должностная инструкция руководителя ГТО.
45. Должностная инструкция мастера производственного обучения.
46. Должностная инструкция секретаря.
47. Должностная инструкция специалиста по кадрам.
48. Должностная инструкция специалиста по ОТ.
49. Производственная инструкция вахтера.
50. Производственная инструкция рабочего по комплексному обслуживанию и ремонту здания.
51. Производственная инструкция уборщику служебных помещений.
52. ИОТ при работе на персональном компьютере.

Приложение Б
(справочное)

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА АНОДПО УЦ «ПРОФИЛЬ»



Приложение В
(справочное)
Модель системы менеджмента качества АНОДПО УЦ «Профиль»

Приложение Г
(справочное)

Реестр процессов
АНОДПО УЦ «Профиль»

Код подпроцесса	Наименование вида деятельности или процесса
1. Ответственность руководства	
	Мониторинг и анализ рынка образовательных услуг и рынка труда Планирование и управление качеством образовательных услуг Распределение ответственности и полномочий Мониторинг, измерение и улучшение процессов СМК Анализ СМК со стороны руководства
2. Реализация учебного процесса	
Подпроцессы	
2.1	**Подготовки учебного процесса:** Составление предварительных графиков занятий Прием и обработка заявок на обучение Составление расписаний занятий Формирование групп обучающихся Издание приказов о приеме на обучение/об отчислении обучающихся Оформление журналов учебной работы (для внештатных преподавателей)
2.2	**Учебно-методический подпроцесс:** Разработка образовательных программ Оформление информационного ресурса Реализация дистанционного обучения Реализация теоретической подготовки Реализация производственного обучения Оформление протокола аттестационной комиссии (дистанционное обучение)
2.3	**Оформления документов об окончании обучения, об образовании** (удостоверение, протоколы) Оформление протокола аттестационной комиссии Оформление документов об обучении и об образовании
3. Обеспечивающий процесс	
	Оформление договорных и финансовых документов (договоры, акты, счета) Управление персоналом Управление информационными системами Управление инфраструктурой и производственной средой Управление документированными процедурами Управление системой охраны труда

Приложение Д
(справочное)

Ответственность и полномочия

Наименование процесса	Руководитель	Исполнители
1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА		
- Мониторинг и анализ рынка образовательных услуг и рынка труда - Планирование и управление качеством образовательной деятельности - Распределение ответственности и полномочий - Мониторинг, измерение и улучшение процессов и СМК УЦ - Анализ со стороны руководства	Исполнительный директор	Заместитель исполнительного директора по развитию Заместитель исполнительного директора по организации обучения Инженер по качеству
2. РЕАЛИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПОДПРОЦЕССЫ		
2.1 Подготовка учебного процесса: -составление предварительных графиков занятий - прием и обработка заявок на обучение; - составление расписаний занятий; - формирование групп обучающихся - издание приказов о приеме на обучение/об отчислении обучающихся - оформление журналов учебной работы (для внештатных преподавателей)	Заместитель исполнительного директора по организации обучения	Сотрудники ГПУП
2.2 Учебно-методический подпроцесс: - разработка и актуализация образовательных программ, информационного ресурса - реализация дистанционного обучения - реализация теоретической подготовки - реализация производственного обучения - оформление протокола аттестационной комиссии (дистанционное обучение)		Сотрудники УМГ, ГТО, ГИТ
2.3 Оформление документов об обучении и об образовании - Подготовка протокола аттестационной комиссии - Подготовка документов об обучении и об образовании		Сотрудники ГОД
3. ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПРОЦЕСС		
- Оформление договорных и финансовых документов (договор, акт выполненных работ, счет) - Выдача документов потребителям - Управление персоналом - Управление информационными системами - Управление инфраструктурой и производственной средой - Управление документированными процедурами - Управление системой охраны труда	Исполнительный директор	Заместитель исполнительного директора по организации обучения Специалист по кадрам Специалист по ОТ Заведующий хозяйством Сотрудники ГЭС, ГИТ, ГТО Инженер по качеству

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ СМК-РК-00-03-2015

Номер изменения	Дата введения изменения	Номера страниц			Дата внесения изменения	Подпись и расшифровка подписи лица, внёсшего изменение
		изменённых	заменённых	новых		