

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Рег. № _01

Экз. № 1

Приказ №
От № 111/1-ОД
От 15.09.20

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГБПОУ «Сахалинский техникум
отраслевых технологий и сервиса»
_____ /Д.А Мартынов/

«_15_» _сентября 2020__ г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Система менеджмента качества	Версия № 1
в ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015	Введено с «_01_»__09____2020_г.
СМК -ДП - 4.2.3 – 2020	Количество листов:

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Содержание руководства по качеству

№	НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА	СТРАНИЦА	РЕВИЗИЯ
	Введение	3	
	Общие сведения	3	
1	Область применения	7	
2	Нормативные ссылки	8	
3	Сокращения	8	
4	Система менеджмента качества	9	
4.1	Общие требования	9	
4.2	Требования к документации	10	
4.2.1	Общие требования	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	14	
5.3	Политика в области качества	14	
5.4	Планирование	16	
5.4.1	Цели в области качества	16	
5.4.2	Планирование создания и развития СМК	16	
5.5	Ответственность, полномочия и обмен информацией	17	
5.5.1	Ответственность и полномочия	17	
5.5.2	Представитель руководства	18	
5.5.3	Внутренний обмен информацией	18	
5.6	Анализ со стороны руководства	19	
5.6.1	Общие требования	19	
5.6.2	Входные данные для анализа	19	
5.6.3	Выходные данные анализа	20	
6	Менеджмент ресурсов	21	
6.1	Обеспечение ресурсами	21	
6.2	Человеческие ресурсы	21	
6.2.1	Общие положения	21	
6.2.2	Компетентность, осведомленность и подготовка	22	
6.3	Инфраструктура	24	
6.4	Производственная среда	25	
7	Процессы жизненного цикла продукции	25	
7.1	Планирование процессов жизненного цикла продукции	27	
7.2	Процессы, связанные с потребителями	28	
7.3	Проектирование и/или разработка процессов	30	
7.4	Закупки	32	

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

7.4.1	Процесс закупок	32	
7.4.2	Информация по закупкам	33	
7.4.3	Верификация закупленной продукции	33	
7.5	Производство и обслуживание	34	
7.5.1	Управление производством и обслуживанием	34	
7.5.2	Валидация процессов производства и обслуживания	37	
7.5.3	Идентификация и прослеживаемость	37	
7.5.4	Собственность потребителя	38	
7.5.5	Сохранение соответствия продукции	38	
7.6	Управление устройствами для мониторинга и измерения	38	
8	Измерение, анализ и улучшение	38	
8.1	Общие положения	38	
8.2	Мониторинг и измерения	38	
8.2.1	Удовлетворенность потребителя	39	
8.2.2	Внутренние аудиты	39	
8.2.3	Мониторинг процессов	40	
8.2.4	Мониторинг и измерение продукции	40	
8.3	Управление несоответствиями	41	
8.4	Анализ данных	42	
8.5	Улучшение	43	
8.5.1	Постоянное улучшение	43	
8.5.2	Корректирующие действия	43	
8.5.3	Предупреждающие действия	43	
	Лист регистрации изменений	55	
	Лист согласований	56	

Приложения

1. Перечень документов СМК, действующих в СТОТИС
2. Лист рассылки

ВВЕДЕНИЕ

1. Настоящее руководство по качеству разработано службой качества ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса».
2. Руководство принято и введено в действие Приказом директора ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» № _____ от « ____ » _____ 200__ г.
3. Руководство по качеству введено в действие впервые.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

4. Руководство имеет исключения п. 7.5.2, так как нет специальных процессов, и 7.6, т.к. используются приборы только в учебных целях и в качестве индикаторов

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» стремится быть лучшим в области предоставления лицензированных образовательных услуг по подготовке специалистов со средним профессиональным образованием, проведению научных исследовательских разработок, консультаций и мероприятий по повышению квалификации и переподготовки. Для достижения поставленных целей СТОТиС использует следующие инструменты:

- ☐ эффективное функционирование института уполномоченных по качеству;
- ☐ регулярное проведение внутренних аудитов;
- ☐ постоянный мониторинг всех процессов и обработку всех возникающих отклонений;
- ☐ постоянную актуализацию в соответствии с требованиями международных стандартов документации системы менеджмента качества: руководства по качеству, комплекта документированных процедур, методологических инструкций и т.д.;
- ☐ регулярная аттестация персонала и рабочих мест.

ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» для достижения целей в области качества ориентируется на принципы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001:2015.

Основным нормативным документом системы менеджмента качества техникума является настоящее «Руководство по качеству», которое описывает выполнение требований к системе менеджмента качества в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Руководство по качеству определяет и обозначает структуру СМК и одновременно выполняет роль постоянного справочного пособия по внедрению и поддержанию в рабочем состоянии данной системы.

Деятельность ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» направлена на максимальное удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон. Непрерывное улучшение является постоянной целью руководства и всего персонала.

В основу системы менеджмента качества ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» заложен «процессный подход», согласно которому любая деятельность или операция, имеющая входы и преобразующая их в выходы, может рассматриваться как процесс. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии. Желаемый результат достигается более эффективно при руководстве соответствующими ресурсами и деятельностью как процессом.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

При разработке, внедрении и управлении системой менеджмента качества с целью улучшения деятельности техникума высшее руководство ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» применяет восемь принципов менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

1.Ориентация на потребителя

ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» зависит от своих потребителей, понимает их текущие и будущие потребности, выполняет их требования и стремится превзойти их ожидания. Потребители, входящие в число заинтересованных лиц, участвуют в процессе управления, охватывающем все процессы, необходимые для предоставления услуги и проверки выходов процесса. Измерение удовлетворенности потребителя и других заинтересованных лиц используются как обратная связь для оценки и подтверждения того, что требования потребителя выполняются.

2.Лидерство руководителя

Руководство ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» обеспечивают единство целей и направления деятельности техникума, создает и поддерживает внутреннюю среду, в которой сотрудники полностью вовлечены в решение поставленных задач.

3.Вовлечение сотрудников

Сотрудники всех уровней составляют основу колледжа, и их полное вовлечение дает возможность использовать способности персонала на благо организации. Высшее руководство создает среду, в которой сотрудники могут быть полностью вовлечены в достижение поставленных целей, и обеспечивает достойный уровень жизни своих сотрудников.

4.Процессный подход

Высшее руководство ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» определяет процессы жизненного цикла продукции и вспомогательные процессы, которые воздействуют либо на результативность и эффективность процессов жизненного цикла, либо на запросы и ожидания заинтересованных сторон.

5.Системный подход к менеджменту

Вклад в эффективность и результативность колледжа вносят идентификация, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой.

6.Непрерывное улучшение

Высшее руководство ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» рассматривает непрерывное улучшение деятельности как неизменную цель.

7.Принятие решений, основанное на фактах

С целью эффективного управления техникумом решения высшего руководства всегда основываются на анализе данных и информации.

8.Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Руководство ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» строит отношения взаимной выгоды с поставщиками, которые повышают способность обеих сторон

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

создавать ценности. Только при постоянных отношениях с поставщиками можно говорить об управлении цепочками добавленных ценностей для потребителей.

Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 взаимодействие всех процессов заключается в следующем:

- руководство определяет требования в соответствии с разделом Руководства по качеству «Ответственность руководства»;
- необходимые ресурсы определяются и привлекаются согласно разделу «Менеджмент ресурсов»;
- процессы определяются и осуществляются в соответствии с разделом «Производство продукции»;
- результаты измеряются, анализируются и непрерывно улучшаются через раздел «Измерение, анализ и улучшение»;
- раздел «Анализ со стороны руководства» обеспечивает обратную связь с «Ответственностью руководства» для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Программа управления качеством определяется комплексом методологических инструкций по СМК, положениями о подразделениях, нормативными документами и должностными инструкциями.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее Руководство по качеству (РК) является основным документом системы менеджмента качества ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» и служит информационно-справочным материалом для всех подразделений техникума.

1.2. РК разработано в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 с целью:

- административного управления системой менеджмента качества;
- обеспечения функционирования системы менеджмента качества, ее проверок, актуализации и непрерывного совершенствования;
- обучения и повышения квалификации персонала.

1.3. Главное назначение Руководства по качеству состоит в том, чтобы определить и обозначить систему качества, одновременно исполняя роль постоянного справочного пособия по внедрению и поддержанию в рабочем состоянии данной системы.

1.4. Действие РК распространяется на все виды деятельности техникума и является обязательным для исполнения всем персоналом техникума, от директора до конкретного исполнителя на каждом рабочем месте, на всех этапах жизненного цикла продукции.

1.5. РК может изменяться и дополняться в соответствии с развитием работ по совершенствованию СМК.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

1.6. Ревизия РК с внесением необходимых изменений во все учтенные экземпляры проводится ежегодно. Внесение изменений отмечается в Листе регистрационных изменений РК.

1.7. РК имеет сквозную нумерацию листов.

1.8. Все экземпляры РК подлежат учету. Выдача РК и адрес подлежат регистрации.

1.9. Разработка, актуализация, пересмотр, издание и распространение РК осуществляется сотрудниками отдела качества с едиными процедурами и требованиями, описанными в разделе 4.1. настоящего РК.

1.10. Ответственность за разработку, применение, актуализацию, пересмотр, издание, распространение РК возлагается на уполномоченного по качеству. Контроль выполнения этих работ осуществляет он же. Первый экземпляр РК находится у директора техникума, второй - у уполномоченного по качеству. Копии находятся у руководителей всех структурных подразделений.

1.11. Руководство по качеству является конфиденциальной собственностью и может быть передано в другие организации только с разрешения директора ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса».

1.12. Проверку соответствия Руководства по качеству требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 осуществляет отдел качества.

1.13. Положения настоящего Руководства по качеству подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях, задействованных в системе менеджмента качества техникума.

1.14. Хранение РК осуществляется в соответствии с МИ.СМК.4.2.3-01-20 «Управление документацией».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

2.1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

2.2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования;

2.3. ГОСТ Р ИСО 9004-2015 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;

2.4. ГОСТ Р ИСО 19011-2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

В настоящем Руководстве по качеству применяются принципы и определения в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Определения приводятся в Приложении 1.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

3. СОКРАЩЕНИЯ

СПО	- среднее профессиональное образование
ДИ	- должностная инструкция
ДП	- документированная процедура системы качества
ПРСТОТiC	- программа развития СТОТiC
МИ	- методологическая инструкция системы качества
МК	- менеджмент качества
МТО	- материально-техническое обеспечение
РК	- руководство по качеству
СМК	- система менеджмента качества
СТОТiC	- Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса
УО	- учебный отдел
УММ	- учебно-методические материалы
МК	- методический кабинет
ПК	- приемная комиссия
АХР	- административно-хозяйственная работа
ПС	- преподавательский состав
ГАК	- государственная аттестационная комиссия
ВКР	- выпускная квалификационная работа
СК	- служба качества

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

Система менеджмента качества ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» описана в данном руководстве, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 и применяется в работе техникума в следующих областях:

- предоставление образовательных услуг;
- проведение научно-методической деятельности;
- предоставление дополнительных образовательных услуг.

Основные (обязательные) процедуры СМК СТОТиС, описаны в соответствующих документированных процедурах:

- МИ.СМК.4.2.3-01-20 «Управление документацией»;
- МИ.СМК.4.2.4-01-20 «Управление записями»;
- МИ.СМК.8.3-01-20 «Управление несоответствующей продукцией»;
- МИ.СМК.8.2.2-01-20 «Внутренние аудиты»;
- МИ.СМК.8.5.2-01-20 «Корректирующие действия»;
- МИ.СМК.8.5.3-01-20 «Предупреждающие действия».

Система менеджмента качества СТОТиС разработана с учетом законодательных требований РФ, регулирующих все процессы, осуществляемые в техникуме. В СТОТиС имеются все необходимые документы, содержащие вышеуказанные требования. Фонд этих документов регулярно актуализируется и пополняется.

Для успешного функционирования СМК СТОТиС определены процессы, важные с точки зрения влияния на качество предоставляемых услуг. Карта процессов (рис. 2), определяет взаимодействие и последовательность основных процессов менеджмента качества.

Процессы СМК СТОТиС описываются в МИ СМК, в которых определяются критерии, методы эффективного управления и контроля процессов, ресурсы и информация, необходимая для функционирования и мониторинга этих процессов.

Цели и задачи по обеспечению качества включаются, в зависимости от их характера, в ежегодные планы руководителей соответствующих отделений и структурных подразделений СТОТиС. Каждый руководитель отвечает за выполнение задач и достижение целей, поставленных лично перед ним, а также участвует в комплексе работ по обеспечению качества. Он ежегодно формулирует цели и ставит задачи для своих подчиненных. Поставленные цели и задачи предварительно обсуждаются с соответствующими исполнителями.

Оценка полученных результатов по сравнению с поставленными ежегодными целями и задачами по обеспечению качества позволяет руководителю определить или переориентировать цели и задачи на следующий год.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Результаты, полученные каждым руководителем, оцениваются по сравнению с поставленными целями и задачами, при этом проводится анализ осуществленных процессов менеджмента. На основе оценки и анализа процессов разрабатываются мероприятия по их постоянному улучшению. При этом результаты оценки, анализа и планы разработанных на их основании мероприятий документируются и хранятся на рабочем месте руководителя в течение 5 лет.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие требования

Документация СМК включает в себя Политику в области качества, предписывающие документы и подтверждающие документы системы менеджмента качества.

Предписывающие документы включают в себя:

- Руководство по качеству СТОТис (РК СТОТис);
- План по качеству;
- должностные инструкции (ДИ СТОТис);
- положения о подразделениях;
- методологические инструкции (МИСТОТис).

Подтверждающие документы:

- записи по качеству СТОТис (п. 4.2.4)

На основании предписывающей документации СТОТис в рамках подразделений разрабатываются методологические инструкции и другие необходимые документы, описывающие специфику процессов и имеющие силу только для данного подразделения. Такие документы утверждаются директором техникума и добавляются к РК СТОТис.

Вся документация системы менеджмента качества оформляется на общем бланке, принятом для обращения в СТОТис.

Таблица 1 - Структура документации СМК ГБПОУ «СТОТис»

1 уровень	Политика СТОТис в области качества, Руководство по качеству
2 уровень	2.1. Документы, требуемые ГОСТ Р ИСО 9001:2015: ▪ МИ СМК «Управление документацией»; ▪ МИ СМК «Управление записями»; ▪ МИ СМК «Внутренние аудиты»; ▪ МИ СМК «Управление несоответствующей продукцией»; ▪ МИ СМК «Корректирующие действия»; ▪ МИ СМК «Предупреждающие действия». 2.2. Документы, необходимые для обеспечения эффективного

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

	планирования, осуществления и управления специфическими производственными процессами: - Методологические инструкции; - Положения о подразделениях, должностные инструкции.
3 уровень	Планы по качеству; Решения, мероприятия по качеству; Записи о качестве, протоколы аудиторов, отчеты аудиторов.
4 уровень	Законы РФ, Государственные стандарты, международные стандарты, внешняя нормативная документация, лицензионные документы.

4.2.2 Руководство по качеству

Основными целями РК СТОТис являются:

- выполнение требований стандартов ИСО серии 9000, законодательных требований, относящихся к продукции, процессам, ресурсам;
- описание взаимодействия процессов в системе менеджмента качества;
- определение Политики СТОТис в соответствии с каждым элементом стандарта ИСО 9001:2015.

Руководство по качеству СТОТис утверждается директором техникума, имеет силу для всех структурных подразделений техникума и является частью общего документооборота.

РК структурировано в соответствии с содержанием и нумерацией глав, разделов и подразделов стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Везде, где необходимо, приводятся ссылки на документированные процедуры системы менеджмента качества и другие документы, регулирующие процессы СТОТис.

РК определяет политику в соответствии с каждым элементом стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015, инструкции и другие предписывающие документы СМК в деталях описывают порядок работы.

Взаимодействие процессов обеспечивается перекрестными ссылками в документации.

РК является контролируемым документом. Оригинал РК хранится у уполномоченного по качеству. Все запросы на получение копии РК должны адресоваться уполномоченному по качеству СТОТис.

РК подвергается, по необходимости, анализу и ревизии в целях обеспечения его актуальности.

4.2.3 Управление документацией

Порядок управления документацией, относящийся к СМК, и ее контроля описывается в документированной процедуре СТОТис (ДП.СМК 4.2.3 «Управление документацией»)

Данная процедура обеспечивает:

- использование в СТОТис только имеющей силу и идентифицированной соответствующим образом документации;

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- утверждение документов;
- проверку и актуализацию документов, включая, в случае необходимости, повторное утверждение;
- внесение изменений в документацию в соответствующем порядке;
- определение статуса текущей ревизии;
- наличие и доступность соответствующей документации во всех местах использования;
- идентификацию входящей документации и контроль ее распределения;
- систему предупреждения неумышленного использования устаревших документов и идентификации утративших силу документов.

Основанием для разработки и переработки документов СМК являются выводы должностных лиц при изменении политики и целей в области качества, изменения в процессах СМК, требованиях потребителей, предложениях по улучшению документации, выявленные несоответствия.

Записи по качеству представляют собой особые документы, и управление ими осуществляется согласно требованиям пункта 4.2.4 настоящего РК

4.2.4 Управление записями

Управление записями направлено на организацию информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству СТОТиС и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения процессов деятельности техникума.

Управление записями предусматривает:

- упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность предоставления;
- хранение, замену и срок использования;
- исключение разобщенности и дублирования.

Записи по качеству нацелены на обеспечение доказательств соответствия всем установленным требованиям и эффективного управления системой менеджмента качества на всех уровнях.

Системой менеджмента качества предусматриваются записи по качеству, имеющие силу для всего техникума, и также специальные формы, бланки и т.д., используемые в рамках одного или нескольких подразделений.

Порядок разработки записей по качеству СТОТиС, управления ими и их контроля описан в МИ СМК 4.2.4 – 01-2020 «Управление записями».

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Ссылки

МИ.СМК.4.2.4-01-2020 «Управление записями».

МИ.СМК.4.2.3-01-2020 «Управление документацией».

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства

5.1.1 Директор и высшее руководство ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» принимает обязательство, активно участвует и является лидером в разработке и поддержании в рабочем состоянии результативной и эффективной системы менеджмента качества с целью достижения выгоды для всех заинтересованных сторон, поддерживая и повышая удовлетворенность потребителей.

Обязательства руководства по разработке, внедрению и постоянному улучшению СМК отражены в Политике СТОТиС в области качества.

5.1.2 Высшее руководство ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» демонстрирует своим личным примером приверженность качеству, поощрение инициативы, признание вклада сотрудников техникума. Руководство постоянно заботится об обучении сотрудников, а также обеспечивает необходимыми ресурсами для решения задач менеджмента качества.

5.1.3 Высшее руководство принимает обязательства в отношении разработки, внедрения системы менеджмента качества и непрерывного ее совершенствования путем:

- уведомления сотрудников техникума о важности выполнения требований потребителя, так же как и законодательных и правовых требований;
- определения и реализации политики и целей техникума в области качества, а также планирование качества,
- систематического анализа системы менеджмента качества в целях обеспечения эффективного функционирования;
- обеспечения наличия ресурсов, необходимых для внедрения и поддержания системы менеджмента качества.

5.1.4 Высшее руководство ГБПОУ «СТОТиС» решает следующие задачи:

- разработка прогноза, политики и стратегических целей, соответствующих предназначению техникума;
- доведение до персонала значимости качества и системы менеджмента качества;
- участие в проектах по улучшению, поиск новых методов, решений и внедрение новых педагогических и управленческих технологий;
- получение обратной связи по результативности и эффективности системы менеджмента качества;
- создание среды, способствующей вовлечению и развитию работников;

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- обеспечение организационной структуры и ресурсов, необходимых для поддержки стратегических планов техникума.

5.1.5 Исходя из принципов менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9001:2015, высшее руководство подтверждает лидерство и обязательство в отношении следующей деятельности:

- понимание фактических и будущих потребностей и ожиданий потребителей, дополняющих требования Законодательства Российской Федерации;
- разъяснение политики и целей для повышения понимания, мотивации и вовлечения работников техникума;
- осуществление постоянного улучшения в качестве цели по процессам организации;
- планирование будущего предприятия и менеджмент изменений;
- установление и доведение до персонала основы деятельности по достижению удовлетворенности заинтересованных сторон.

5.1.6 Высшее руководство определяет также методы измерения показателей деятельности техникума для установления достижения запланированных целей. Эти методы включают:

- измерение финансовых показателей;
- измерение показателей работы процессов во всей организации;
- внешние измерения, такие, как сравнение с лучшими достижениями отрасли и оценка третьей стороной;
- оценку удовлетворенности потребителей, работников техникума и других заинтересованных сторон.

5.1.7 Информация, полученная в результате таких измерений и оценок, рассматривается как входные данные для анализа со стороны руководства, чтобы убедиться, что постоянное улучшение СМК является движущей силой совершенствования деятельности.

5.1.8 Руководство ГБПОУ СТОТис убеждено в том, что будущее процветание техникума зависит от приверженности политике и целям в области качества, которые понимаются, реализуются и поддерживаются на всех уровнях.

Директор ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» заявляет об утверждении и введении в силу «Руководства по качеству СТОТис», разработанного в соответствии с политикой качества СТОТис. Руководство по качеству описывает на основе международного стандарта ИСО 9001:2015 систему менеджмента качества. Руководство по качеству и все сопутствующие ему документы являются для всех сотрудников обязательными для исполнения.

5.2 Ориентация на потребителя

Для управления СМК СТОТис постоянно производится оценка потребностей и ожиданий потребителей продукции и услуг СТОТис. Данная функция возлагается на

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

маркетинговую службу СТОТиС. Информация, предоставляемая маркетинговой службой, позволяет руководству оценивать процессы СМК, необходимые для удовлетворения потребностей клиентов СТОТиС, и планировать постоянное их улучшение. Информация о степени удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей исследуется высшим руководством при анализе данных для улучшения, ответственность за которую возложена на директора СТОТиС (п. 5.6.2 РК). Определение требований потребителей, относящихся к образовательной услуге и сопутствующим процессам, их анализ и обратная связь с потребителями осуществляется в соответствии с МИ СМК 8.2.1 «Порядок исследования требований и удовлетворенности потребителей»

Ссылки

МИ.СМК.7.2-01-2020 «Порядок исследования требований и удовлетворенности потребителей»;

МИ.СМК.7.3-01-2020 «Проектирование и планирование учебного процесса».

5.3 Политика в области качества

Директор СТОТиС и уполномоченный по качеству СТОТиС определяют политику по обеспечению качества менеджмента в техникуме. Политика в области качества ежегодно анализируется и актуализируется на заседаниях Совета техникума СТОТиС и Совета по качеству СТОТиС и утверждается директором. При ее формировании учитываются требования и ожидания потребителей и требования законодательства Российской Федерации. Совет техникума СТОТиС конкретизирует политику в области качества, определяя цели в области менеджмента качества. Политика в области качества доводится до сведения всех сотрудников в виде публикации, а также на информационных досках, и разъясняется на заседаниях Совета техникума, заседаниях подразделений, педагогических советах, советах по специальностям и собраниях. Проверка и оценка персонала позволяют подтвердить, что Политика СТОТиС в области качества правильно понимается и принимается сотрудниками СТОТиС.

Политика СТОТиС в области качества

ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» стремится быть лучшим в области предоставления лицензированных образовательных услуг по подготовке специалистов со средним профессиональным образованием, проведения экспериментальных и научных исследований, консультаций и мероприятий по повышению квалификации для образовательных учреждений среднего профессионального образования области.

Политика в области качества ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» направлена на:

1. Потребителей и выполнение их требований:

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- обеспечение соответствия образовательных услуг обоснованным требованиям и ожиданиям;

- обеспечение соответствия продукции показателям назначения, государственным стандартам, нормам и правилам;

- совершенствование работы с потребителями.

2. Реализацию процессного и системного подхода в СМК:

- установление процессов СМК СТОТиС в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО 9001:2015- 9004:2000;

- управление процессами СМК как динамической сбалансированной системой;

- непрерывное улучшение методов и средств оценивания продукции и процессов ее производства.

3. Установление и поддержание взаимовыгодных отношений с другими субъектами образовательной и отраслевой среды, а также налаживание отношений с поставщиками и подрядчиками:

- налаживание долгосрочных партнерских отношений;

- установление таких отношений с партнерами, которые создают конкурентные преимущества техникума.

Техникум достигнет успеха в решении поставленных задач за счет:

1. Лидерства руководства, обязательств и активного участия при разработке результативной и эффективной СМК:

- разработки прогноза стратегических целей, соответствующих деятельности колледжа, поиска новых форм предоставления своих услуг, управления процессами;

- доведения до сведения персонала ценностей, связанных с качеством процессов и продукции, создания среды, способствующей эффективному обмену информацией;

- определения процессов жизненного цикла продукции, основных и вспомогательных бизнес-процессов. Обеспечения их необходимыми ресурсами;

- определения методов измерения и анализа деятельности колледжа для поддержания эффективности принимаемых решений.

2. Непрерывного вовлечения персонала в деятельность техникума:

- развития и поддержания корпоративной культуры;

- обучения, мотивации и стимулирования персонала, направленного на высокое качество предоставления услуг.

3. Принятия решений высшим руководством только на основе достоверных фактов:

- формирования и использования сбалансированной системы показателей для принятия управленческих решений, включающих показатели:

- финансово- экономической деятельности;

- удовлетворенности потребителей;

- характеристик бизнес- процессов;

- роста квалификации персонала;

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- использования опыта лучших представителей образовательных учреждений на рынке образовательных услуг;

- применение постоянно совершенствуемых методов сбора данных о процессах образовательных услуг и их результатах.

4.Применения научно- технических достижений в сфере деятельности техникума:

- применение передовых технологий в области организации и предоставления всех видов услуг;

- использование передовых отраслевых технологий в своей деятельности;

- развитие и использование систем автоматизированного хранения, передачи и учета.

5.Поддержания положительной репутации техникума в области качества предоставляемых услуг:

- участие в выставках, ярмарках, научно- практических конференциях, семинарах;

- организация публикаций сотрудников в специализированных источниках СМИ.

Политика в области качества постоянно анализируется и используется высшим руководством как средство улучшения менеджмента качества.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

5.4.1.1 Стратегическое планирование и политика в области качества обеспечивают основу для постановки целей техникума в области качества. Высшее руководство СТОТиС несет ответственность за то, чтобы цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к образовательным и другим услугам техникума на всех этапах их жизненного цикла, были установлены и реализованы в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях. Цели в области качества являются измеримыми и способствуют результативному и эффективному анализу, проводимому руководством.

5.4.1.2 При определении целей в области качества руководство учитывает:

- фактические и будущие потребности техникума и потребителей;
- соответствующие выводы анализа со стороны руководства;
- фактические показатели образовательных и других услуг и процессов;
- уровни удовлетворенности заинтересованных сторон;
- результаты самооценки;

- сравнение с лучшими достижениями, результаты анализа конкурентов, возможности для улучшения;

- ресурсы, необходимые для достижения целей.

5.4.2 Планирование создания и развития СМК

Менеджмент и планирование СМК осуществляются исходя из того, что во всех основных и вспомогательных процессах, их планировании, реализации и мониторинге принимает участие весь административный и технический персонал, ответственный за определение соответствующих требований, разработку и управление процессами ССУЗа,

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

контроль и верификацию процессов. Планирование, внедрение и менеджмент СМК СТОТиС осуществляется в соответствии с Планом качества СТОТиС.

Меры по обеспечению в области менеджмента качества для каждой предоставляемой услуги выражены в Планах деятельности СТОТиС и соответствующих подразделений. В отношении основного вида деятельности – предоставлении образовательных услуг – в планах учебной, воспитательной, научно-исследовательской и экспериментальной работы и образовательных программах СТОТиС. В них отражены требования к:

- необходимым ресурсам;
- процедурам идентификации составляющих процессов;
- принципам совместимости всех процессов на основе установленных требований к предоставляемым услугам;
- процедурам проведения образовательных процессов;
- методам измерения и контроля;
- процедурам верификации на соответствующих стадиях;
- процедурам идентификации применяемых документов и соответствующих записей в области менеджмента качества.

Меры по обеспечению качества для учебно-методических материалов выражены в планах работы Методической службы, цикловых комиссий, научно-методического совета СТОТиС. Планирование, создание и развитие СМК для выполнения требований приведенных в п. 4.1. выполняются в соответствии с «Планом по разработке и внедрению СМК в СТОТиС».

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия.

Руководство СТОТиС играет активную роль во внедрении и в оценке эффективности системы менеджмента качества. Ответственность и полномочия персонала СТОТиС определяются в должностных инструкциях и положениях о подразделениях СТОТиС, которые находятся на рабочих местах. В должностных инструкциях для каждого сотрудника, руководящего работой, исполняющего работу или проверяющего работу, влияющую на качество образовательной услуги, определяется ответственность, полномочия и организационная свобода:

- принимать меры по предотвращению появления любых несоответствий, касающихся предоставляемых образовательных услуг, процессов и системы менеджмента качества;
- идентифицировать и регистрировать любые проблемы, касающиеся предоставляемых образовательных услуг, процессов и системы менеджмента качества;
- инициировать, предлагать или обеспечивать принятие необходимых решений в рамках своих полномочий;
- контролировать выполнение решений;
- контролировать предоставление образовательной услуги и другой продукции, которые не соответствуют установленным требованиям, до тех пор, пока дефект или несоответствующие условия не будут исправлены.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Директор техникума несет ответственность в последней инстанции за менеджмент качества в СТОТиС, в том числе:

- определяет Политику в области качества, обеспечивая ресурсы для функционирования и совершенствования СМК и осуществляя соответствующий контроль;
- утверждает нормативные и организационно-распорядительные документы, необходимые для функционирования СМК;
- организует работу и эффективное взаимодействие всех структурных подразделений, направляет их деятельность на развитие и совершенствование, на достижение качества продукции;
- принимает меры по обеспечению колледжа квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта;
- обеспечивает наличие материальных и моральных стимулов повышения эффективности работы всех структурных подразделений и служб техникума, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за порученное ему дело и результаты работы всего коллектива.

5.5.2 Представитель руководства

Полномочия по внедрению и поддержанию функционирования СМК делегируются уполномоченному по качеству СТОТиС, который является представителем высшего руководства техникума по всем вопросам, связанным с качеством, включая обеспечение соответствия СМК требованиям ИСО 9001:2015.

Уполномоченный по качеству отвечает за административное управление СМК, проведение анализа со стороны руководства и формирование базы для улучшения системы менеджмента и эффективного ее функционирования. Он обладает как полномочиями, так и организационной свободой для выполнения всех своих задач.

Уполномоченный по качеству СТОТиС имеет право остановить процессы и действия, ограничить движение материала, предоставление образовательных и других услуг, которые могут оказаться несоответствующими, и подвергнуть их контролю, о чем отчитывается непосредственно перед директором.

Ссылки

«Должностная инструкция уполномоченного по качеству СТОТиС»

5.5.3 Внутренний обмен информацией

В СТОТиС определен и внедрен результативный и эффективный процесс информирования по вопросам Политики в области качества, целей и их достижения. Обеспечение такой информацией способствует улучшению деятельности техникума и

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

непосредственно вовлекает персонал в достижение целей в области качества. Руководство активно поощряет обратную связь и получение информации от всего персонала техникума.

Для информирования по вопросам эффективности СМК используются различные каналы распространения информации:

- информирование, проводимое руководством на совещаниях, «Дне качества»;
- доклады, выступления, отчеты сотрудников причастных служб на производственных совещаниях;
- информационные письма и служебные записки;
- информирование с использованием информационных стендов.

По вертикали информирование осуществляется по схеме: директор техникума – уполномоченный по качеству – руководители подразделений – сотрудники.

Взаимодействие осуществляется посредством публикации или обсуждения вопросов качества, в сети Интернет, на информационных досках, заседаниях Совета техникума, педагогических советах, заседаниях подразделений.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие требования

Деятельность в области верификации включает в себя надзор, испытания, мониторинг предоставляемых в СТОТиС услуг, а также аудиты системы менеджмента качества.

Полный анализ СМК проводится директором техникума в целях установления необходимости проведения изменений в системе менеджмента качества один раз в год. Анализ со стороны высшего руководства проводится не позднее, чем за две недели до заседания Совета техникума, принимающего отчет и утверждающего план проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Анализ системы менеджмента качества отделений и структурных подразделений проводится руководителями соответствующих отделений и подразделений не позднее, чем за две недели до заседаний Совета техникума, утверждающего планы проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, и за четыре недели перед анализом со стороны высшего руководства на заседании Совета техникума.

Результаты анализа записываются и сохраняются как протоколы заседаний Совета техникума, а в дальнейшем используются как предмет для обсуждения эффективности проведенных мероприятий.

Если это признается необходимым и возможным, то политика в области качества может быть также подвергнута анализу и оценке в целях отражения в ней динамики развития техникума в области менеджмента.

5.6.2 Входные данные для анализа

Входные данные к оценке результативности и эффективности системы менеджмента качества учитывают интересы потребителей и других заинтересованных сторон.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Ежегодный анализ функционирования системы менеджмента качества осуществляет Совет техникума один раз в год. Источниками информации для анализа являются:

- акты итогов внутреннего или внешнего аудита системы менеджмента качества (п. 8.2.2 РК);
- статистические сведения о качестве и количестве подготовленных специалистов со средним профессиональным образованием (п. 8.4);
- сведения о качестве проводимых и выполненных исследовательских работ;
- статистические сведения о качестве научно-исследовательской, образовательной, методической, экономической, финансовой и хозяйственной деятельности (8.4.);
- сведения о качестве дополнительных образовательных услуг (8.4.).

Сбор информации для анализа системы менеджмента качества проводится под руководством уполномоченного по качеству СТОТис.

Основополагающим моментом СМК является сбор и анализ со стороны руководства разносторонней информации. Наиболее рациональной признана схема, при которой в сборе, анализе и обработке информации по качеству участвуют все структурные подразделения СТОТис со строгим делегированием полномочий.

5.6.3 Выходные данные для анализа

Анализ эффективности системы менеджмента требует участия всех руководителей отделений и подразделений. Этот анализ планируется и координируется директором техникума. Результаты анализа включают в себя:

- оценку степени достижения целей в области менеджмента (5.3.);
- оценку необходимости проведения корректирующих и предупреждающих действий (8.5.2.,8.5.3.);
- оценку поставщиков (7.4.);
- анализ потребности в нормативах, стандартных требованиях, кадрах и оборудовании (7.5.1.);
- аспекты кадровой политики и подготовки кадров (6.2.2.);
- оценку результатов внутренних аудитов качества (8.2.2);
- информацию о финансовом менеджменте;
- оценку степени удовлетворенности потребителей (8.2.1.)

Результаты анализа могут включать в себя планы корректирующих действий и формализованные цели и задачи в области менеджмента качества, но не ограничиваются ими. Все отклонения, выявляемые в ходе анализа, оперативно корректируются. Протоколы заседаний, на которых проводится анализ, сохраняются и становятся частью записей по менеджменту качества.

СТОТис обязуется проводить процесс непрерывного улучшения. Основой для проведения улучшения являются полученные при контроле и испытании СМК СТОТис результаты. Целью проведения того или иного процесса улучшения является увеличение ценности

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

предоставляемой услуги. Ежегодно директор техникума утверждает список улучшений, которые должны быть предприняты в оперативной или системной деятельности и обеспечении процессов на будущий год. Этот список анализируется на заседаниях Совета техникума по анализу системы менеджмента со стороны руководства и совещаниях по качеству, которые проводятся ежегодно, а также на внеочередных совещаниях, созываемых высшим руководством по необходимости. Анализ проводится в целях определения статуса системы менеджмента и распределения ответственности.

Результаты анализа протоколируются с соответствующими комментариями и рекомендациями в протоколах заседаний Совета техникума. Если в протоколе зафиксированы проблемные области, то должна быть приведена также стратегия корректирующих и предупреждающих действий, определены ответственность и сроки исполнения. Уполномоченный по качеству составляет и рассылает протокол, содержащий, по необходимости, ссылку на порядковый номер вопроса, требующего введения корректирующих действий.

Ссылки

МИ.СМК.8.2.2-01-20 «Внутренние аудиты».

МИ.СМК.8.5.2-01-20 «Корректирующие действия».

МИ.СМК.8.3-01-20 «Управление несоответствующей продукцией».

6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1 Обеспечение ресурсами

Выявление потребности в ресурсах, необходимых для осуществления деятельности и ее постоянного улучшения, и обеспечение подразделений СТОТиС этими ресурсами входит в обязанности высшего руководства техникума. Основными направлениями обеспечения ресурсов являются:

1. Внедрение и улучшение процессов СМК.
2. Достижение удовлетворенности потребителей.

Техникумом используются следующие виды ресурсов: человеческие, услуги сторонних организаций, материальные.

Человеческие:

- ПС;
- учебно-вспомогательный персонал;
- сотрудники;

Материальные:

- основные фонды;

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- информационные ресурсы (методическая, учебная литература, программные продукты, лаборатории, оборудование);

- расходные материалы.

Услуги сторонних организаций:

- закупки отдельных образовательных программ и курсов у сторонних организаций;

- использование в образовательном процессе материальной базы (например, лабораторий, оборудования) сторонних организаций;

- экспертиза проектируемых программ, научно-исследовательских работ, проектов.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Руководство СТОТиС обеспечивает развитие человеческих ресурсов – процесса, основанного на диагностике потенциальных способностей сотрудников и направленного на их развитие.

В основе стратегии управления персоналом лежит общая стратегия развития техникума, определяемая высшим руководством.

Основными направлениями стратегии управления персоналом являются:

- подбор и ротация кадров;
- повышение профессионализма сотрудников;
- аттестация и квалификация кадров.

Требования к персоналу четко определяются для каждого вида работы в должностных инструкциях сотрудников структурных подразделений СТОТиС, содержат однозначное и всестороннее описание и используются при конкурсном отборе преподавателей и других сотрудников.

Трудовые отношения руководства и персонала регулируются трудовым договором в соответствии с действующим законодательством.

Порядок планирования, организации и проведения работ по управлению персоналом изложен в МИ.СМК.6.2.2-01-20 «Компетентность, осведомленность и подготовка персонала»

Ссылки:

Положение об отделе кадров;

МИ.СМК.6.2.2-01-20 «Компетентность, осведомленность и подготовка персонала»;

Должностные инструкции персонала СТОТиС;

Положения о структурных подразделениях;

Правила внутреннего трудового распорядка СТОТиС.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка персонала

Компетентность, осведомленность и подготовка кадров осуществляется в соответствии с требованиями ГОС, а также необходимостью повышения качества персонала на основе изменений потребности рынка. Показатели качества персонала изменяются в процессе следующих преобразований на рынке:

- появления новых видов услуг;
- изменение показателей качества оказания услуг;
- расширение возможностей рынка услуг;
- внедрение современных образовательных технологий и средств обучения;
- изменения в процессах организации, средствах и оборудовании;
- необходимости оценивания компетентности отдельных работников для выполнения определенных функций;
- изменения законодательства и другие обязательные преобразования в отрасли.

Система подготовки и повышения квалификации преподавателей и сотрудников СТОТис направлена на повышение эффективности функционирования СТОТис путем повышения профессионализма его сотрудников, совершенствования корпоративной культуры и устранения коммуникационных барьеров внутри техникума.

Повышение квалификации сотрудников СТОТис регламентируется «Планом повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников техникума», утверждаемым ежегодно директором техникума.

До начала мероприятий по повышению квалификации руководитель соответствующего структурного подразделения согласовывает форму проведения повышения квалификации и сроки.

После прохождения сотрудниками повышения квалификации проводится анализ эффективности обучения, отчет по которому направляется заместителю директора по соответствующему направлению. Результаты обучения сотрудников анализируются затем Методической службой на предмет их эффективности.

По итогам прохождения курсов повышения квалификации сотрудник представляет руководителю соответствующего структурного подразделения отчет и подтверждающие документы (диплом, удостоверение, свидетельство и т.д.).

Оценка эффективности мероприятий по повышению квалификации производится руководителем, обеспечивающим данный процесс.

Осведомленность персонала и обучаемых об их вкладе в достижение целей техникума в области качества обеспечивается силами службы качества СТОТис. Служба качества информирует всех сотрудников СТОТис о важности выполняемой ими работы, их участии и вкладе в достижение целей в области качества при помощи издания и распределения через

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

отдел качества и информационно-издательский отдел памяток, содержащих данную информацию, всем сотрудникам.

Стратегия, цели и планы техникума в целом доводятся до персонала и обучаемых через внутренние информационные ресурсы СТОТис, приказы, наглядную агитацию, Интернет, встречи директора с коллективами подразделений и студентов, при формировании индивидуальных рабочих целей преподавателей.

Руководители структурных подразделений лично доводят до сотрудников стратегию, цели, задачи, планы, политику в области качества.

Политика в области качества СТОТис публикуется в виде плаката и брошюры, помещается на всех информационных досках подразделений СТОТис и на руках у сотрудников техникума. Директор лично знакомит высшее руководство с Политикой в области качества на заседании Совета техникума и дает указания о доведении ее до всех сотрудников техникума. Руководители всех подразделений проводят совещания по ознакомлению сотрудников с политикой в области качества СТОТис.

Стратегия, цели, задачи, планы колледжа и подразделений доводятся до сведения сотрудников и обсуждаются:

- при проведении собраний трудового коллектива СТОТис;
- на заседаниях Совета техникума;
- на заседаниях учебно-методического совета;
- на совещаниях цикловых комиссий;
- на методических и научно-практических семинарах техникума;
- на заседаниях приемной комиссии.

Составление и поддержание в рабочем состоянии соответствующих данных об образовании, опыте, подготовке и квалификации сотрудников СТОТис регламентируется МИ СТОТис.

Индивидуальный персонифицированный учет сотрудников СТОТис производится в соответствии с Положениями.

Ведение трудовых книжек осуществляется силами отдела кадров.

Ссылки

Положения СТОТис о структурных подразделениях	
Программа	Обучение персонала СМК на 2020-2021 гг.
Справки по внутритехникумовскому контролю	О выполнении плана повышения квалификации О выполнении и плана аттестации преподавателей
Инструкция	О порядке индивидуального (персонифицированного) учета сотрудников техникума

6.3 Инфраструктура

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Руководство техникума на основании требований ГОС, САН ПИН, требований обеспечения безопасности и других внутренних положений содержания и функционирования внутренней инфраструктуры техникума устанавливает, какие условия и средства необходимы для достижения заданного качества образовательных услуг, и обеспечивает наличие и сохранность этих условий и средств: зданий, сооружений, производственных помещений, рабочих мест и дополнительных привлекаемых средств, составляющих рабочее пространство техникума.

Выявление потребности, обеспечение и управление имуществом СТОТис осуществляется на основании Устава СТОТис.

С целью дальнейшего развития техникума и постоянного совершенствования качества предоставления образовательных услуг разработана Концепция и комплексная программа развития СТОТис, которая регламентирует основные направления, систему целей и стратегию техникума, определяет необходимые ресурсы для достижения фиксированных целей, сроки их достижения и социально-экономические, организационные, правовые механизмы обеспечения их достижения.

Поддержание и содержание комфортной среды труда, быта и отдыха коллектива для обеспечения устойчивого и динамичного развития техникума регламентируется также Комплексной программой развития.

Ссылки

Устав СТОТис

Концепция и комплексная программа развития

6.4 Производственная среда

Для обеспечения соответствия предоставляемых техникумом образовательных услуг требованиям потребителей руководством техникума определяются и контролируются человеческие и физические факторы производственной среды.

Руководство техникума придерживается в работе принципов командного менеджмента. Все стратегические решения СТОТис принимаются на заседаниях Совета техникума, научно-методического совета, заседаниях цикловых комиссий, что регламентируется положениями об их деятельности.

Техникум стремится к созданию всех необходимых условий для сотрудников СТОТис с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию собственной деятельности.

Обеспечение сотрудников СТОТис необходимой служебной информацией регламентируется МИ.

СТОТис обеспечивает своим сотрудникам безопасность жизни и здоровья в процессе трудовой деятельности, необходимую социальную защиту.

Оценка удовлетворенности сотрудников СТОТис проводится путем анкетирования и анализа полученных данных.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

МИ СМК 6.4-01-2020 «Управление производственной средой»

7 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

Образовательные услуги и исследовательская и экспериментальная деятельность формируются как результат осуществления (реализации) в СТОТиС основных процессов – образовательного, научно-исследовательского и воспитательного. Эти процессы проектируются на основе исходных данных, отражающих определенные потребности потребителя, с учетом возможностей колледжа и уровня развития сферы реализации процесса на текущий момент.

Процессы менеджмента



	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

В соответствии с законом «Об образовании», на основании Устава СТОТиС, Концепции и комплексной программы развития основными процессами СТОТиС являются:

- формирование контингента студентов;
- разработка образовательных программ, учебных планов, курсов;
- организация учебного процесса;
- научно-исследовательская, экспериментальная и консультационная деятельность.

Процессы проектируются на основе исходных данных, отражающих определенные требования потребителей, с учетом возможностей СТОТиС и уровня развития сферы реализации процесса на текущий момент с учетом связей и взаимодействия.

Основные процессы расширяются и совершенствуются при помощи следующих инновационных подпроцессов, осуществляемых с целью повышения уровня эффективности основных процессов:

- организация подготовки специалистов, ориентированной на высокие технологии производственной среды;
- систематически осуществляемая научно-методическая деятельность, направленная на совершенствование технологий обучения, разработку программ СТОТиС по всем направлениям и специальностям подготовки специалистов, подготовку и издание учебных пособий и методических материалов;
- ориентация на высокий уровень профессиональных компетенций через установление и поддержание высокой степени интеграции в отраслевой среде;
- совершенствование и развитие материально-технической базы образовательного процесса;
- введение дополнительных образовательных услуг и гибких форм обучения (целевое обучение по заказу предприятий, заочная форма обучения; индивидуальные и групповые занятия сверх образовательной программы, экстернат, модульные программы, основанные на компетенциях);
- расширение сферы предоставляемых образовательных услуг;
- проведение обучения студентов посредством интернет-технологий (дистанционное обучение);
- организация курсов в областях иностранных языков, информационных технологий, экономики и предпринимательства.

Документирование основных процессов СТОТиС обеспечивается при помощи:

- действующих основополагающих государственных и отраслевых документов, регулирующих управление техникумом (Конституция РФ, Федеральные законы, Министерства образования Сахалинской области, приказы, инструкции министерства);
- государственных образовательных стандартов по среднему профессиональному образованию (СПО) и всем лицензированным в СТОТиС направлениям и специальностям СПО,

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

образовательным программам среднего профессионального образования СТОТиС, разработанным на основе ГОС и ФГОС НПО и СПО;

- документации СМК СТОТиС;
- Концепции и комплексной программы развития СТОТиС;
- пакета документов по дополнительным платным образовательным услугам;

Единые принципы и методы планирования, а также правила разработки образовательных процессов, проводимых в СТОТиС, установлены в МИ СТОТиС.

При планировании образовательных процессов, а также выполнении технических и конструктивных требований проводятся мероприятия по проверке, оценке, мониторингу, контролю, анализу основных процессов в соответствии с РК, МИ СТОТиС. Ведутся в необходимом объеме записи, подтверждающие, что реализация процессов и их результаты удовлетворяют требованиям потребителей.

Ссылки

Концепция и комплексная программа развития СТОТиС;

Учебные планы;

График учебного процесса;

Индивидуальные планы преподавателей;

Планы работы лабораторий, кабинетов;

Планы работы цикловых комиссий;

План работы методического кабинета.

7.2 Процессы, связанные с потребителем

Требования и ожидания потребителя формулируются, исходя из предполагаемых потребностей потребителей и конечных пользователей продукции, в соответствии с МИ СТОТиСи с учетом положений, приведенных в МИ СТОТиС. Они вносятся в контракт, который проверяется на соответствие требованиям законодательных предписаний и финансовых принципов СТОТиС, на их правильность, полноту и возможность реализации, в соответствии с МИ СТОТиС.

Техникум действует в соответствии с Уставом на право ведения всех видов деятельности, предусмотренных законодательством для данного типа учреждений (ГБОУ СПО).

Техникум через свои структурные подразделения вступает также в договорные отношения с потребителем, которые базируются на:

- полученной от Министерства образования Сахалинской области лицензии на право оказания образовательных услуг по соответствующим учебным программам;
- опубликованных учебных планах по специальностям среднего профессионального образования, утвержденных Директором техникума;
- основании действующих смет финансирования;

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- основании договоров о сотрудничестве и оказании услуг.

Порядок учета, анализа мероприятий в процессе реализации и контроля обязательств по всем видам предоставляемых услуг установлен в МИ.СМК.7.2-01-05 «Порядок исследования требований и удовлетворенности потребителей».

Ответственность за исполнение обязательств перед потребителями возлагается на руководителей всех структурных подразделений, которые обеспечивают реализацию всех процессов.

Анализ и обзор требований потребителя, данных по услуге и собранной информации по обязательствам проводится при проектировании с целью выявления степени обеспечения соответствия выдвигаемых требований действующим правилам и нормам, в соответствии с МИ СТОТиС. Описание анализа обязательств приведено в МИ СТОТиС, а анализ процесса проектирования, осуществляемый на трех уровнях: на заседаниях цикловых комиссий, администрации и Совета техникума, документируется в соответствующих протоколах и проводится согласно МИ СТОТиС. Для эффективного управления процессом выявляются ключевые характеристики (элементы) процесса, измерение и контроль которых обеспечивает качество услуги.

При внесении изменений в процессе реализации образовательных услуг, существующие обязательства дополняются и документируются, проводятся все необходимые изменения, связанные с графиком предоставления услуг, ресурсами, персоналом, финансовыми условиями. Если меняются технические требования в области образования или научных исследований и разработок, то составляется новая спецификация.

Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с п. 4.2.4 РК.

Организация работ по взаимодействию с потребителем включает в себя:

- обеспечение прохождения запросов, контрактов или заказов, включая поправки;
- проведение анкетирования, тестирования, опросов студентов, преподавателей, а также предприятий и организаций;
- получение обратной связи от заказчика, включая жалобы заказчика и рекламации потребителя, а также отзывы фирм, предприятий, организаций;
- организацию систематической связи с выпускниками техникума.

Мониторинг основных процессов СТОТиС в отношении абитуриентов, студентов, выпускников, преподавателей, сотрудников и других заинтересованных сторон проводится в соответствии с РК СТОТиС.

Результатом процессов, связанных с потребителями, является установление требований к качеству образовательной услуги и информация о ее соответствии.

Все результаты взаимодействия с потребителями документируются в соответствии с п. 4.2.4 РК.

Работы по прохождению запросов и контрактов, включая внесение изменений, в процессе реализации услуги и изменение потребителем деталей заказа осуществляются руководителем отделений/подразделений в соответствии с МИ СТОТиС.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Анкетирование и интервьюирование, компьютерное тестирование студентов и сотрудников СТОТиС, обработка данных в ходе социологического исследования проводится маркетинговой службой.

Работа с жалобами абитуриентов проводится апелляционной комиссией, приемной комиссией СТОТиС.

Работы по анализу и урегулированию жалоб студентов проводят соответствующие отделения СТОТиС.

Жалобы сотрудников СТОТиС рассматриваются на уровне соответствующего подразделения и разрешаются при участии СК.

Рекламации потребителя анализируются в маркетинговой службе и удовлетворяются подразделениями колледжа, ответственными за допущенные несоответствия.

Организация систематической связи с выпускниками колледжа осуществляется заведующими отделениями.

Результаты анализов по выявленным в ходе реализации основных процессов несоответствиям используются для совершенствования основных процессов путем проведения корректирующих мероприятий в соответствии с РК СТОТиС и МИ СТОТиС.

На основании проведенного анализа проводится корректировка и изменение образовательного процесса.

На основании сбора объективной и субъективной информации от потребителей по нескольким независимым каналам в учебном заведении проводится диверсификация образовательных программ и уровней обучения.

Ссылки

МИ.СМК.7.2-01-05 «Порядок исследования требований и удовлетворенности потребителей».

7.3 Проектирование и/или разработка продукции

Работы по планированию проектирования и разработок проводятся в соответствии с МИ СТОТиС, где определены все стадии процесса проектирования. Работы по проектированию планируются, составляются планы с указанием даты, сферы ответственности, надзора: общий план работы техникума, планы работы отделений цикловых комиссий и других структурных подразделений. Работы по реализации спроектированного процесса проводятся в соответствии с МИ СТОТиС.

На всех этапах проектирования проводится анализ осуществляемых мероприятий на предмет их влияния на качество проекта, т.е. на обеспечение соблюдения требований проекта. При выявлении отрицательного влияния лицо, ответственное за проведение данных работ, осуществляет дополнительную разработку корректирующих мероприятий в соответствии с РК СТОТиС и ставит об этом в известность вышестоящее руководство.

Порядок проектирования и планирования учебного процесса изложены в МИ.СМК.7.3-01-05 «Проектирование и планирование учебного процесса»

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Процесс разработки продукции проектируется на основе исходных данных, отражающих конкретные требования потребителей, с учетом возможностей техникума. В частности, для образовательного процесса определяется уровень его готовности к обучению, степень его соответствия уровню спроса, потребностям рынка и отраслевой среды.

Формирование исходных данных осуществляется в соответствии с МИ СТОТис по результатам работ, проводимых согласно МИ СТОТис. Исходные данные формируются, исходя из требований заказчика на основе прогнозирования потребности в определенном виде услуг (продукции) с учетом тенденций их развития, а также развития производственных процессов и услуг, в сфере которых используется услуга (продукция). При этом в начале проектирования учитываются все установленные законодательные требования.

Формирование выходных данных осуществляется в соответствии с МИ СТОТис.

Выходные данные имеют вид документов, обеспечивающих функционирование процесса создания продукции. Это комплекс взаимосвязанных, взаимодополняющих документов, подтверждающих, что обеспечивается уверенность в том, что в СТОТис имеются все условия и возможности для организации и функционирования заявленного образовательного процесса, либо научно-исследовательского процесса.

Все изменения, вносимые в проект, документируются с указанием причин внесения изменений. Все изменения должны пройти внутреннее утверждение, а также утверждение со стороны потребителя, там, где это применимо. Все изменения, которые вносятся на любой стадии процесса разработки продукции, анализируются директором, и только одобренные изменения вносятся в выходные данные.

Разработанный проект подвергается проверке на соблюдение законодательных, нормативных требований, требований потребителя и возможности обеспечения его проведения в условиях СТОТис в соответствии с МИ СТОТис и РК СТОТис путем последовательного рассмотрения в соответствующих подразделениях СТОТис и путем сравнения с аналогичными признанными проектами, либо с типовыми проектами (при их наличии).

Мероприятия по устранению выявляемых проблемных областей учитываются в МИ СТОТис.

Планирование в отношении мероприятий по предупреждению несоответствий при оказании услуг проводится согласно МИ СТОТис. В проверке участвуют представители всех областей деятельности, имеющие отношение к проверяемой фазе проектирования и/или разработки.

Проведенный анализ документируется, как правило, в форме протоколов и списков проведенных действий. Последовательность дальнейших мероприятий по внесению изменений в процесс проектирования в соответствии с МИ СТОТис.

В целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и/или разработки входным требованиям предусмотрена верификация, которая планируется и выполняется в соответствии с требованиями МИ СТОТис. Верификация проектирования включает презентации на заседаниях цикловых комиссий и других подразделений, Советов на

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

техникумовском уровне, проведение испытаний и демонстраций, выполнение анализов альтернативными методами, согласование разработанного проекта Советом техникума.

Верификация разработки включает заранее спланированные контрольные, сессии с целью выявления уровня формируемых знаний и протоколирования результатов в журналах, зачетных и экзаменационных ведомостях, а также в зачетных книжках студентов МИ СТОТис.

В результате выявляются различного рода отклонения от входных требований и несоответствия, которые в дальнейшем устраняются путем проведения мероприятий по доработке и корректировке предложенных решений. Все результаты проверок и анализов документируются и служат для последующей оценки качества проектирования и/или разработки.

Утверждение спроектированного процесса/разработки директором техникума означает, что в рамках данного техникума спроектированный процесс/проведенная разработка гарантирует выполнение зафиксированных требований потребителя и верификация проектирования/разработки закончена.

Подтверждение способности разработанной услуги/продукции соответствовать установленным требованиям клиента при запланированных условиях проводится путем валидации согласно МИ СТОТис.

Валидация проводится путем использования продукта в контролируемых условиях в соответствии с целями проектирования. При этом документация, связанная с требованиями потребителей анализируется на основании МИ СТОТис в целях подтверждения того, что требования контракта выполнимы и документально зафиксированы, требуемые условия не противоречат установленным техническим требованиям (например, в рамках учебного плана, научно-исследовательской работы, проектирования) и что СТОТис может выполнять все условия.

Валидация может проводиться в форме инспектирования под руководством директора. Директор техникума сравнивает результаты с требованиями конечного потребителя и принимает решение по поводу того, может ли быть проведена официальная приемка результата проектирования/разработки путем утверждения проведенной валидации.

Изменения при проектировании и/или разработке образовательного процесса вносятся в соответствии с МИ СТОТис путем корректировки рабочей документации процесса на текущий год.

Контроль за соблюдением договорных обязательств во время реализации контракта изложен в МИ СТОТис.

Подтверждением соответствующего выполнения требований потребителя является контроль. Контроль образовательного процесса осуществляется путем проведения различного рода проверок достигнутого уровня знаний на различных этапах обучения в виде коллоквиумов, контрольных работ и опросов, защиты выполненных заданий, зачетов, экзаменов и т.д., результаты которых документируются в журналах, ведомостях и специальных документах. Контроль осуществляется в соответствии с МИ СТОТис. По результатам

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

контроля, по необходимости, принимается решение о корректировке либо учебного плана, либо рабочей программы.

Контроль научно-исследовательского процесса осуществляется путем проведения различного рода испытаний, анализов, аттестаций, экспериментов и измерений с целью выявления истинных характеристик результатов процесса и оценки достигнутого уровня качества.

Ссылки

МИ.СМК.7.3-01-20 «Проектирование и планирование учебного процесса».

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

СТОТиС управляет и контролирует процессы закупки для того, чтобы обеспечить соответствие закупаемой продукции предъявляемым требованиям .

Проводится отбор поставщиков на основании критериев для отбора, и составляется «Реестр поставщиков СТОТиС». Закупки необходимых средств производства осуществляются, как правило, у поставщиков, входящих в «Реестр поставщиков СТОТиС».

Перед подписанием договора поставки согласно требованиям, проводится проверка закупаемой продукции на:

- соответствие продукции установленным требованиям к закупаемой продукции в области качества;
- оптимальное сочетание цены и качества поставляемой продукции;
- соответствие требованиям подразделений по количеству, срокам и цене.

Управление учебно-методическими и иными вспомогательными материалами, созданными силами СТОТиС, обеспечивается в соответствии с МИ СТОТиС.

7.4.2 Информация по закупкам

Информация о закупках, включающая сведения об услугах сторонних организаций, человеческих, финансовых, материальных ресурсах находится у зам. директора по АХЧ. Требования к квалификации персонала устанавливаются МИ МСК 6.2.2-01-05 «Компетентность, осведомленность и подготовка персонала».

Подтверждение адекватности предъявляемых требований, которые содержатся в документации по закупкам, перед подписанием договора поставки проводится путем проверки закупаемой продукции на соответствие продукции установленным требованиям и соответствие требованиям подразделений по количеству, срокам и цене, согласно МИ СТОТиС.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Мероприятия по контролю, необходимые для подтверждения соответствия поставляемой продукции установленным требованиям проводятся в СТОТиС в форме контроля образовательных услуг, учебно-методических материалов, материально-технического обеспечения образовательной деятельности, контроля обучающихся и контроля преподавательского состава.

Система контроля образовательных услуг, учебно-методических материалов и контроля обучающихся в соответствии с РК СТОТиС включает в себя следующие элементы:

- семестровый контроль: текущий, рубежный, семестровые испытания;
- контроль состояния учебно-методической документации (учебных планов, программ и т.п.) ;
- контроль остаточных знаний (контролирующие материалы для итоговой государственной аттестации выпускников, методические рекомендации по составлению и применению контролирующих материалов);
- итоговая аттестация выпускников: государственные экзамены и выпускные квалификационные работы.

Контроль преподавательского состава проводится в соответствии с МИ СТОТиС и осуществляется по результатам аттестации за учебный год.

Проверка материально-технического обеспечения образовательной деятельности включает в себя следующие элементы:

- здание техникума, мягкий и жесткий инвентарь;
- проверка аппаратного обеспечения компьютерной сети и программного обеспечения;
- проверка средств передачи данных, информационных ресурсов, протоколов взаимодействия, аппаратно-программного организационно-методического обеспечения, ориентированного на удовлетворение образовательных потребностей пользователей.

Проверка продукции научно-исследовательской деятельности проводится с учетом положений, содержащимся в хозяйственных договорах, договорах о совместной деятельности, иных договорах, заключаемых в соответствии с Гражданским законодательством Российской Федерации и Уставом техникума.

Испытания и аттестация вновь разработанного оборудования, а также калибровка средств измерений, используемых в научной деятельности, обеспечивается заведующими лабораториями техникума.

Ссылки

Методологические инструкции	МИ.СМК.7.2-1-01-2020 «Порядок исследования требований и удовлетворенности потребителей».
	МИ СМК 8.2. «Мониторинг качества образовательных услуг»
	МИ СМК 8.2.2 «Внутренний аудит»
Положения	«О проведении директорских контрольных работ»

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

	«Об организации промежуточной аттестации студентов»
	«Об организации курсового проектирования»
	«Об организации (производственной) профессиональной практики студентов»
	«Об отчислении и восстановлении студентов»
	«О порядке предоставления академического отпуска студента»
	«О перезачете дисциплин»
	«О мерах поощрения и дисциплинарной ответственности студентов»
	«О внеклассной воспитательной работе»
	Об оформлении текстовых документов»
	«Об информационно-издательском отделе»
Программа	Итоговой государственной аттестации студентов
Модель специалиста	По всем специальностям техникума

7.5 Производство и обслуживание

В СТОТис обеспечивается реализация основных производственных и вспомогательных процессов в соответствии с запланированными и контролируемыми условиями путем выполнения требований ФГОС и МИ СМКСТОТис.

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

Основным производственным процессом в СТОТис является образовательный процесс, организация и управление которым производится в соответствии с МИ СМК 7.5.1-01-20 «Организация образовательного процесса», основные цели и назначение которого:

- удовлетворение потребностей личности в получении среднего профессионального образования и квалификации, в интеллектуальном, культурном, нравственном и физическом развитии;
- удовлетворение потребностей общества в квалифицированных специалистах со средним профессиональным образованием;
- организация и проведение методических, научно-методических, опытно-конструкторских, а так же творческих работ и кадрового обеспечения;
- переподготовка и повышение квалификации специалистов, рабочих кадров и незанятого населения;
- распространение знаний среди населения, повышение его общеобразовательного и культурного уровня, в том числе путем оказания платных образовательных услуг;

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- оказание дополнительных платных образовательных услуг сверх основных образовательных программ и государственных образовательных стандартов по договорам с предприятиями, учреждениями, организациями и физическими лицами.

СТОТиС планирует и обеспечивает организацию и управление образовательным процессом в управляемых условиях, которые включают:

- наличие информации, описывающей характеристики продукции (требования ФГОС СПО, требования к качеству подготовки специалистов);
- наличие рабочих инструкций, положений, методических указаний;
- наличие и применение средств контроля (соответствие требованиям ФГОС СПО , контролирующим материалам, формам и методам контролируемых мероприятий);
- проведение мониторинга и измерений (в соответствии с планом ООП) ;
- осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции (ИГА, трудоустройство и последующая связь с выпускниками);
- применение соответствующего требованиям ФГОС СПО оборудования и оснащения.

Владельцем процесса организации учебного процесса является заместитель директора по УР.

В СТОТиС основной образовательный процесс представлен подпроцессами:

- учебно – организационной деятельности;
- методической деятельности;
- воспитательной деятельности.

Процесс учебно-организационной деятельности включает:

- создание учебно-организационной документации;
- организацию учебного процесса.

Процесс учебно-организационной деятельности включает управления ее качеством через обеспечение последовательности, единства и логической преемственности элементов содержания ООП, учет связей с другими дисциплинами рабочего учебного плана по специальности.

Основные требования к уровню подготовки, которыми должен обладать специалист, изложены в ГОС и ФГОС НПО и СПО.

Результатом процесса учебной деятельности является соответствие уровня подготовки выпускаемого специалиста предъявляемым требованиям ГОС и ФГОС НПО/СПО и требованиям потребителей.

Процесс учебной деятельности по конкретной специальности обеспечивается в результате совместной деятельности отделений и цикловых комиссий.

Процесс методической деятельности включает:

- организационно-методическую работу;
- учебно-методическую работу;
- учебно-исследовательскую и экспериментальную работу.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Основная цель методической деятельности СТОТис – создание условий, способствующих повышению эффективности и качества учебного процесса (обеспечение учебного процесса учебными изданиями, повышение педагогического мастерства преподавателей). Основным результатом методической деятельности являются УММ.

Управление реализацией процессов осуществляется путем проведения мероприятий по обеспечению стабильности заявленного качества и соблюдения всех требований, заложенных в документации на процесс.

Соблюдение требований документации СМК на процесс гарантирует, что в СТОТис возможно осуществление процесса, обеспечивающего реализацию требований потребителя при соответствующем управлении процессом.

Для эффективного управления процессом выявляются ключевые характеристики (элементы) процесса, измерение и контроль которых обеспечивает качество услуги. Основным методом управления процессами является процесс верификации и связанные с ним различного рода проверки и испытания.

Для образовательного процесса проводятся проверки достигнутого уровня умений и компетенций на различных этапах обучения в виде контрольных работ и опросов, защиты индивидуальных заданий, зачетов, промежуточных аттестаций и т.д. Требования к условиям реализации процессов и уровню подготовки специалистов приведены в квалификационных характеристиках. При контроле используются специализированные контролирующие материалы, подготовленные компетентным лицом, прошедшие внутреннюю экспертную проверку. Проводится сравнение и анализ отклонений результатов контроля с нормами, заложенными в образовательном стандарте, в учебном плане, в учебной программе и т.д. Информация о результатах контролирующих мероприятий является входными данными для анализа руководства (п.5.6.2 РК СМК)

Требования к организации контроля и порядок проведения приведены в Положении «О внутритехникумовском контроле». По результатам контроля, при необходимости, принимается решение о корректировке учебного плана, рабочей программы или ООП.

Основные процессы расширяются и совершенствуются при помощи инновационных подпроцессов, международных и региональных проектов, экспериментальной и научно-исследовательской деятельности.

Выделение процессов, обеспечивающих качество подготовки специалистов, осуществлено в соответствии с общими методическими указаниями ИСО 9000:2001. Последовательность и взаимодействие процессов разрабатываются так, чтобы обеспечить эффективное достижение качества подготовки обучаемых. При выделении процессов и подпроцессов используется принцип функциональных моделей составляющих процессов. В соответствии с должностными инструкциями и Положениями о структурных подразделениях СТОТис определяется список ответственных за эти процессы, параметры качества процесса, параметры качества продукции.

Управление реализацией производственных процессов осуществляется путем проведения мероприятий по обеспечению стабильности заявленного качества и соблюдения всех требований, заложенных в документации на процесс.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Соблюдение требований документации на процесс гарантирует, что в СТОТиС возможно осуществление процесса, обеспечивающего реализацию требований потребителя при соответствующем управлении процессом.

Для эффективного управления процессом выявляются ключевые характеристики (элементы) процесса, измерение и контроль которых обеспечивает качество услуги. Основным методом управления процессами является процесс верификации и связанные с ним различного рода проверки и испытания.

Требования к условиям реализации процессов, к уровню подготовки специалистов приведены в МИ СТОТиС. При контроле используются специализированные контролирующие материалы, подготовленные компетентным лицом. Проводится сравнение и анализ отклонений результатов контроля с нормами, заложенными в образовательной программе, в учебном плане, в учебной программе и т.д.

Использование соответствующего производственного оборудования и иных средств обучения для реализации основных и вспомогательных процессов, а также мониторинг деятельности, включающий такие мероприятия, как рейтинг отделений, комиссий и специальностей, текущее анкетирование, описаны в РК СТОТиС и МИ СТОТиС. Обслуживание выпускников по завершении образовательного процесса проводится в соответствии с МИ СТОТиС.

Ссылки

МИ СМК 7.5.1-01-20 «Организация образовательного процесса»

МИ.СМК.4.2.4-1-01–20 «Управление записями»

МИ.СМК.8.3-1-01–20 «Управление несоответствующей продукцией»

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Область применения ГОСТ Р ИСО 9001-2001 не включает требования СМК к валидации производства и обслуживания.

Настоящий раздел включен в Руководство по качеству для сохранения нумерации, принятой в ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Валидация специальных процессов ввиду их отсутствия не проводится.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

В СТОТиС организована деятельность по идентификации и прослеживаемости образовательных услуг с целью обнаружения причин появления несоответствий в случае поступления рекламаций или при проведении проверок и аудитов. Эти работы проводятся с учетом положений РК СТОТиС и МИ СТОТиС.

Объектами идентификации и прослеживаемости являются:

- учебные планы по специальностям (направлениям);

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- рабочие программы дисциплин;
- процесс предоставления ОУ;
- ПС;
- обучающиеся.

Идентификацию и прослеживаемость соответствия и выполнения учебных планов и рабочих программ осуществляется заместителем директора по учебной работе, научно-методическим советом, отделениями, цикловыми комиссиями, имеющими экземпляры соответствующих рабочих программ.

Идентификацию ПС осуществляет отдел кадров СТОТис, формируя личное дело каждого сотрудника. Прослеживаемость деятельности ПС осуществляют цикловые комиссии, отделения и отдел кадров на основании договоров и индивидуальных планов.

Идентификацию обучающихся осуществляет отдел кадров и отделения. Обучающимся присваивается идентификационный номер. Прослеживаемость обучающихся осуществляется отделением на основании личной карточки студент, учебной документации, а также студенческого билета и зачетной книжки. Требования к порядку ведения документации приведены в Положениях.

Идентификацию и прослеживаемость лиц, получающих дополнительные образовательные услуги (повышение квалификации, стажировка) осуществляют подразделения СТОТис, занимающиеся их предоставлением.

7.5.4 Собственность потребителя

В учебном процессе собственностью потребителя могут являться документы, предоставляемые студентами при поступлении и остающиеся на хранение в личном деле на время учебы.(аттестаты зрелости, мед справки,...) , курсовые дипломные работы,

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

Сохранность продукции, поставляемой потребителем, при реализации процесса образовательной деятельности осуществляется в соответствии с МИ СТОТис.

При возвращении из академического отпуска по болезни студенты имеют право быть восстановленными на учебу в техникум на тот курс и ту специальность, с которых они были отчислены, в соответствии с Положением об академическом отпуске. (Распределение выпускников)

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерения

Область применения ГОСТ Р ИСО 9001-2015 не включает требования СМК к управлению устройствами для мониторинга и измерения.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Настоящий раздел включен в Руководство по качеству для сохранения нумерации, принятой в ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Управление устройствами для мониторинга и измерения не проводится ввиду их отсутствия.

8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1 Общие положения

В СТОТиС определены и внедрены методы и средства, необходимые для выявления требований и удовлетворенности потребителей, измерения и анализ эффективности системы менеджмента качества, а также процессы непрерывного улучшения. Данная система мер проводится на плановой основе, с привлечением высококвалифицированного персонала.

8.2 Мониторинг и измерения

Высшее руководство техникума обеспечивает использование результативных и эффективных методов при определении соответствия системы менеджмента качества и ее совершенствовании. Применяемые методы включают:

- определение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- внутренние аудиты;
- мониторинг и измерение процессов;
- мониторинг и измерение продукции образовательных (и других) услуг.

8.2.1 Удовлетворенность потребителя

В процессе предоставления образовательных услуг (в том числе дополнительных) и ведения научно-исследовательской деятельности в СТОТиС на постоянной плановой основе осуществляется сбор информации об удовлетворенности и (или) неудовлетворенности потребителей, являющейся критерием измерения эффективности функционирования системы менеджмента качества.

Планированием мониторинга, разработкой анкет, проведением мониторинга, обработкой результатов занимается МС СТОТиС.

Мониторинг удовлетворенности потребителей СТОТиС проводится среди абитуриентов, студентов, выпускников, преподавателей, сотрудников и других заинтересованных сторон, в соответствии с запланированными мероприятиями в ходе образовательного и научно-исследовательского процесса проводится сбор информации о степени удовлетворенности потребителей результатами процессов и сравнение полученных результатов установленными требованиями.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

8.2.2 Внутренние аудиты

Внутренние аудиты (проверки) качества проводятся в целях оценки эффективности системы качества, качества образовательных услуг и научно-исследовательской деятельности.

Установленный порядок подготовки, проведения и оценки результатов внутренних аудитов качества обязателен для представителей администрации, руководителей всех структурных подразделений СТОТиС и назначенных аудиторов.

Руководитель отдела качества СТОТиС не реже одного раза в год составляет календарный план-график проведения аудитов структурных подразделений и согласовывает его с зам. директора по направлениям деятельности. Подписью директора план-график вводится в действие, а его копии передаются во все подразделения, задействованные в аудите.

Как минимум за одну неделю до проведения аудита ведущий аудитор, назначенный уполномоченным по качеству СТОТиС, составляет план проведения аудита и подбирает группу аудиторов из реестра внутренних аудиторов. Привлекаемые аудиторы не должны работать в проверяемом подразделении. Состав комиссии аудиторов утверждается уполномоченным по качеству СТОТиС. Количество привлекаемых аудиторов и продолжительность проведения аудита зависят от численности сотрудников проверяемого подразделения, и рассчитывается по специально разработанной матрице. План проведения аудита представляет собой стандартный бланк, в котором указывается цель, дата проведения аудита, состав комиссии аудиторов, задействованные подразделения и обсуждаемые вопросы (пункты стандарта ИСО). По согласованию, руководителю проверяемого подразделения вместе с планом проведения аудита может быть передан вопросник (чек-лист). Вопросник представляет собой сборник вопросов, составленных в соответствии со стандартом ИСО 9001:2001.

Порядок проведения аудита регламентирован планом аудита. В ходе аудита аудиторы выясняют, насколько документация по менеджменту качества (руководство по качеству, документированные процедуры, записи по качеству) соответствует требованиям стандарта и в какой мере требования документации соблюдаются на местах. Все замечания аудиторы фиксируют в письменном виде на специальных бланках, либо в вопроснике.

Выявленные в ходе аудита замечания фиксируются в отчете по аудиту, который предоставляется уполномоченному по качеству СТОТиС и руководителю проверяемого подразделения. На основании предоставленного отчета руководитель подразделения должен составить и предоставить уполномоченному по качеству СТОТиС план корректирующих мероприятий по исправлению несоответствий и сроки их выполнения.

По каждому корректирующему мероприятию руководителем подразделения должен быть проведен анализ их эффективности. Отчеты по аудиту, план корректирующих мероприятий и протокол анализа эффективности являются документами отчетности и хранятся у уполномоченного по качеству СТОТиС.

Выявленные несоответствия и корректирующие мероприятия по всем специальностям ЦМК ежегодно анализируются уполномоченным по качеству СТОТиС. Отчеты по внутренним аудитам предоставляются директору для принятия решений по улучшению деятельности.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Требования по планированию и проведению аудитов, по отчетности и документальному оформлению, а также ответственность должностных лиц, определены в МИ.СМК.8.2.2-01-05«Внутренние аудиты».

Ссылки

МИ.СМК.8.2.2-01-20 «Внутренние аудиты».

МИ.СМК.8.5.2-01-20 «Корректирующие действия».

МИ.СМК.8.5.3-01-20 «Предупреждающие действия».

Календарный план-график проведения аудитов

План проведения аудита

Ежегодный отчет по внутренним аудитам

8.2.3 Мониторинг процессов

Мониторинг основных процессов СТОТиС осуществляется на плановой основе в соответствии с графиками, утверждаемыми учебным заведением. По решению администрации колледжа и руководителей структурных подразделений могут проводиться также внеплановые исследования.

В качестве основных методов проведения мониторинга используются специально разработанные анкеты и тесты, утвержденные в МИ. Процесс проведения тестирования и анкетирования осуществляется штатными и привлекаемыми сотрудниками. Отчеты по результатам мониторинга передаются уполномоченному по качеству СТОТиС для принятия решения об улучшении процессов, а также всем заинтересованным подразделениям.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Целью внутренней системы контроля колледжа является соблюдение требований федерального и регионального компонента образовательных программ подготовки специалистов, а также государственных требований к аттестации, лицензированию и аккредитации учебных заведений является предупреждение, выявление и устранение недостатков, обобщение и распространение передового опыта, поиск резервов улучшения процессов.

Система контроля включает в себя следующие элементы:

- проведение входного контроля абитуриентов;
- контроль состояния учебно-методической документации (учебных планов, программ и т.п.);
- контроль знаний (умений, компетенций) обучающихся (текущий, рубежный, итоговый);
- контроль лабораторной базы и оборудования;
- самоанализ деятельности подразделений и процессов техникума.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Ответственность за проведение мониторинга и измерение продукции в зависимости от целей мониторинга несут директор, заместители директора, уполномоченный по качеству.

8.3 Управление несоответствиями

В СТОТиС проводится работа по выявлению несоответствий, возникающих при оказании образовательных услуг и проведении научно-исследовательского процесса, с целью их последующего анализа и исправления.

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании учебных планов и их реализации, из-за недостаточной квалификации преподавательского состава, а также по вине обучающихся.

Зам. директора по УР отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах и рабочих программах.

Зав. отделением отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствующих рабочих программ.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контроля обучающихся.

При признании учебного плана несоответствующим он идентифицируется как таковой и осуществляется документирование несоответствий.

Преподаватели цикловых комиссий отвечают за идентификацию и регистрацию преподавательского состава, имеющего недостаточную квалификацию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения индивидуального плана;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- при рассмотрении рекламаций.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей данные несоответствия идентифицируются и документируются.

При признании преподавателей несоответствующими занимаемой должности происходит их переобучение (повышение квалификации) либо расторжение договора.

Студенты, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную квалификацию, признаются неуспевающими по вине техникума. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

Зав. отделениями отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам прохождения контрольных точек;
- по результатам экзаменационной сессии;
- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов.

Если обучающийся признается неуспевающим по вине техникума, то проводится дополнительное обучение.

В случае признания обучающегося неуспевающим по его вине ему может быть предоставлено право на повторное обучение или академический отпуск, либо происходит отчисление обучающегося из техникума.

8.4 Анализ данных

В СТОТиС проводится постоянный сбор и анализ применяемых данных для установления пригодности и эффективности системы менеджмента качества и возможности осуществления улучшений.

Анализу подвергаются данные, полученные по результатам:

- измерений и мониторинга процессов;
- контроля по всем видам деятельности;
- внутренних и внешних проверок;
- корректирующих и предупреждающих действий;
- рекламаций.

Анализ данных проводится с целью получения информации относительно:

- эффективности функционирования системы менеджмента качества;
- контроля и оценки эффективности процессов;
- удовлетворенности и (или) неудовлетворенности потребителей образовательных услуг;
- соответствия требованиям потребителей;
- выработки управленческих решений и оценки их эффективности;
- эффективности использования научного потенциала;
- уровня научных исследований и их динамики;
- актуальности разработок и конкурентоспособности результатов.

Анализ данных осуществляется при помощи статистических методов контроля и управления качеством. Определение потребности в привлечении статистических методов анализа данных, включая проверку работы процессов и характеристик услуги/продукции, а также выбор необходимых методов анализа в рамках СТОТиС осуществляет уполномоченный по качеству СТОТиС и ЦИТ, в подразделениях – руководители и/или уполномоченные по качеству от подразделений.

Ведется постоянный мониторинг применения используемых статистических методов.

Порядок и периодичность проведения анализа данных, оформление и предоставление информации по анализу данных регламентируется соответствующими МИ СТОТиС.

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Данные о качестве регистрируются, идентифицируются с составлением картотеки и хранятся. Записи ведутся до подтверждения соответствия установленным требованиям и эффективности действия системы качества. По каждому элементу системы качества определены документы, в которых регистрируются данные о качестве. Все записи по регистрации данных о качестве легко читаемы и хранятся в условиях, обеспечивающих их сохранность. Ответственность за достоверность информации, за идентификацию, учет и хранение, и изъятие документов о качестве несет руководитель ОК.

Ссылки:

МИ.СМК.4.2.4-01–20 «Управление записями».

МИ.СМК.8.2.2-01-20 «Внутренние аудиты».

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

В СТОТис происходит планирование и управление процессами, необходимыми для постоянного улучшения и совершенствования системы менеджмента качества.

Улучшение и совершенствование системы менеджмента качества достигается посредством достижения целей, сформулированных высшим руководством техникума в политике в области качества, а также целей и программ качества на уровне подразделений техникума.

Результаты анализа функционирования системы менеджмента качества учитываются при определении мер, необходимых для совершенствования деятельности и процессов.

Для устранения причин фактических и потенциальных несоответствий в образовательной деятельности и научно-исследовательском процессе проводятся корректирующие и предупреждающие действия.

8.5.2 Корректирующие действия

Руководство СТОТис осуществляет планирование, выполнение и оценку результативности и эффективности корректирующих действий при возникновении несоответствий в процессах СМК и процессах жизненного цикла продукции.

В СТОТис разработана и утверждена документированная процедура МИ.СМК.8.5.2-01-20 «Корректирующие действия», определяющая требования для:

- определения причин и анализа несоответствий;
- оценки потребности в действиях, гарантирующих, что несоответствия не повторятся;
- определения и внедрения необходимых корректирующих действий;
- регистрации результатов предпринятых действий;

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

- анализа предпринятых корректирующих действий.

Основанием для выполнения корректирующих действий являются выявленные несоответствия:

- в результате мониторинга процессов СМК;
- в результате проведения внутренних и внешних аудитов;
- в результате проведения анализа высшим руководством;
- в результате сообщений о несоответствиях продукции, в том числе в результате рекламаций, жалоб, отзывов.

Проведение корректирующих действий начинается с выявления регистрации несоответствий и связано с разработкой и осуществлением мероприятий, направленных на устранение отклонений от заданного качества.

Выявленные несоответствия ежеквартально анализируются специалистами СК, с целью установления причин их возникновения. На основании результатов анализа готовятся предложения и рекомендации о проведении корректирующих мероприятий, которые утверждаются директором. Решения о проведении мероприятий документируются с указанием сроков выполнения мероприятий и ответственных исполнителей.

Корректирующие действия являются адекватными выявленным несоответствиям, оценены с позиции необходимости проведения и направлены на изменения:

- документации СМК;
- производственных процессов СМК;
- полномочий и ответственности в СМК;
- распределения ресурсов.

Мониторинг выполнения Плана корректирующих действий проводят владельцы соответствующих процессов. По достигнутым результатам определяется степень реализации запланированных действий

Если корректирующие действия не результативны, то проводится повторный анализ причин несоответствий и составляется новый План корректирующих мероприятий.

Действия данного раздела распространяются на все подразделения техникума.

Выявленные несоответствия в работе ПС анализируются с целью изучения причин этих несоответствий. Результаты изучения регистрируются для выявления общих и частных причин. По результатам анализа в отношении преподавателя назначаются корректирующие мероприятия по устранению причин несоответствий, возникших как по вине техникума, так и по вине обучающихся.

После проведения корректирующих мероприятий проводится анализ их эффективности, информация о котором доводится до руководства техникума, а также до заинтересованных лиц.

Ссылки:

МИ.СМК.8.5.2-01-20 «Корректирующие действия».

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

8.5.3 Предупреждающие действия

Руководство СТОТиС определяет действия, направленные на устранение причин потенциальных несоответствий с целью предотвращения их возникновения.

МИ СМК.8.5.3-01-20 «Предупреждающие действия» устанавливает требования для:

- определения потенциальных несоответствий и их причин;
- оценки необходимости действий по предотвращению возникновения несоответствий;
- определения и внедрения необходимых действий;
- регистрации результатов предпринятых действий.

Предупреждающие действия направлены на изменения:

- стратегии и политики техникума в области качества;
- организационной структуры техникума;
- ответственности и полномочий в СМК;
- распределения ресурсов;
- производственных процессов;
- структуры документации СМК.

Основанием для выполнения предупреждающих действий являются:

- прогнозируемые требования потребителя и данные оценки удовлетворенности всех заинтересованных сторон;
- отчеты о маркетинговых исследованиях;
- стратегические планы и программы в области качества предоставляемой продукции;
- оценка и анализ руководством состояния и эффективности СМК и информация о перспективах ее повышения;
- прогноз экономической и социальной ситуации;
- самооценка СМК;
- отчеты-анализы структурных подразделений.

Анализ факторов и составление аналитических отчетов выполняются высшим руководством, руководителями структурных подразделений на основании собранных данных о качестве продукции. С целью оперативного принятия решения по выявленным и потенциальным несоответствиям директором проводится "День качества".

На основании анализа потенциальных несоответствий составляется план предупреждающих действий. При необходимости проводится перераспределение ресурсов, изменение полномочий и ответственности, изменяются производственные технологии.

Утвержденный директором план предупреждающих действий доводится до сведения ответственных исполнителей. Мониторинг выполнения Плана предупреждающих действий проводят владельцы соответствующих процессов.

Качество процесса, к которому применялось предупреждающее действие, повторно оценивается руководством при проведении анализа функционирования СМК. В случае неэффективности предупреждающих действий по указанию высшего руководства проводится

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

повторный анализ причин потенциальных несоответствий и предлагается новый План предупреждающих мероприятий. Ответственность за организацию и проведение ПД возлагаются на руководителя ОК.

Ссылки:

МИ.СМК.8.5.3-01-20 «Предупреждающие действия».

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

Приложение А (обязательное)

Перечень документов СМК СТОТиС

№ п/п	Название документа	Код документа
Первый уровень		
1	Руководство по качеству	РК.СМК.4.2.2-1-01-2020
2	Политика СТОТиС в области качества	ПК.СМК.5.3-1-01-2020
Второй уровень		
3	Планы по качеству	ПЛ.СМК.5.4.2-1-01-2020
4	Управление документацией	МИ.СМК.4.2.3-1-01-2020
5	Управление записями	МИ.СМК.4.2.4-1-01-2020
6	Порядок разработки должностных инструкций	МИ.СМК.6.2-1-01-2020
7	Компетентность, осведомленность и подготовка персонала	МИ.СМК.6.2.2-1-01-2020
8	Порядок исследования требований и удовлетворенности потребителей	МИ.СМК.7.2-1-01-2020
9	Проектирование и разработка учебного процесса	МИ.СМК.7.3-1-01-2020
10	Мониторинг знаний студентов	МИ.СМК.7.3.3-1-01-2020
11	Порядок организации воспитательной работы	МИ.СМК.7.3.5-1-01-2020
12	Порядок работы приемной комиссии	МИ.СМК.7.3.7-1-01-2020
13	Внутренние аудиты	МИ.СМК.8.2.2-1-01-2020
14	Управление несоответствующей продукцией	МИ.СМК.8.3-1-01-2020
15	Корректирующие действия	МИ.СМК.8.5.2-1-01-2020
16	Предупреждающие действия	МИ.СМК.8.5.3-1-01-2020
Третий уровень		
Положения		
1	О Совете техникума	
3	О педагогическом Совете	
4	О научно-методическом Совете	
5	О предметно-цикловой комиссии	
6	О презачете	
7	О выпускной квалификационной работе	
8	О стипендиальном обеспечении и других формах материальной поддержки студентов	
9	Об отчислении и зачислении	
10	О журнале учебных занятий	
11	Об организации экспериментальной работы	
12	О временной творческой группе ФЭП	

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

13	О научном студенческом обществе	
14	О студенческом общежитии	
15	О приемной комиссии	
16	О производственной практике	
17	О библиотеке	
18	О материальном стимулировании работников	
19	Стандарты системы внутриколледжной учебной документации	
20	СВУД 004-2005 Курс лекций. Требования к содержанию и оформлению	
21	СВУД 005-2005 Методические рекомендации. Требования к содержанию и оформлению	
22	СВУД 006-2005 Практикум. Требования к содержанию и оформлению	
23	СВУД 007-2005 Календарно-тематический план. Требования к содержанию и оформлению	
24	СВУД 008-2005 Рабочая программа. Требования к содержанию и оформлению	
25	СВУД 009-2005 Методические указания. Требования к содержанию и оформлению	
26	СВУД 010-2005 Учебно-методический комплекс. Требования к содержанию	
27	СВУД 011-2005 Требования к рецензированию	
28	Стандарты образовательные	
29	Единые правила и требования к содержанию, выполнению и оформлению лабораторных работ	
30	Общие требования к планированию, организации и контролю самостоятельной работы студентов	
31	Единые правила и требования к организации, содержанию и проведению практических и семинарских занятий	
32	Требования к Фонду квалификационных заданий и тестов	
33	Организация дипломного проектирования	
34	Организация курсового проектирования	
36	Практика. Общие требования к содержанию, организации и программе практики	
Четвертый уровень		
Внешние документы		

	Наименование документа	Система менеджмента качества	Срок действия
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Дата создания 01.09.2012	Постоянно
		Страница Стр.15 из 57	Шифр документа РК СМК 4.2.2-01-2012

79	Требования	ГОСТ Р ИСО 9001-2015
80	Основные положения и словарь	ГОСТ Р ИСО 9000-2015
81	Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.	ГОСТ Р ИСО 9004-2015
82	Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.	ГОСТ Р ИСО 19011:2003
83	Система управления окружающей средой. Требования и руководство по применению.	ГОСТ Р ИСО 14001-98
84	Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации	ГОСТ Р 40.001-95
85	Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств.	ГОСТ Р 40.003-2000
86	Руководящие указания по проверке систем качества и сертификации производств. Часть 1,2,3.	ГОСТ Р ИСО 10011-1-93- ГОСТ Р ИСО 10011-3-93
87	ГСС РФ. Основные положения	ГОСТ Р 1.0-92
88	ГСС РФ. Стандарты отраслей , стандарты предприятий, стандарты НТ, инженерных обществ и других общественных объединений	ГОСТ Р 1.4-93
89	ГСС РФ. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению	ГОСТ Р 1.5-2002

 СМК -ДП	ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» Система менеджмента качества Документационная процедура РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
--	---	--

ПриложениеБ

Абитуриент –

лицо, владеющее документом об основном общем, среднем (полном) общем или среднем профессиональном образовании и поступающее в среднее профессиональное учебное заведение.

Анализ договора –

систематические действия, проводимые поставщиком перед подписанием контракта, предназначенные для обеспечения того, чтобы требования клиента были определены, не содержали неясностей, были документально зафиксированы и выполнимы для поставщика.

Анализ со стороны руководства –

официальная оценка высшим руководством состояния системы менеджмента качества и ее соответствия политике в области качества и целям. Анализ со стороны руководства является инструментом руководства, служащим перепроверке эффективности введенной системы МК. Этим целям служат, например, отчеты по:

- аудитам качества (внешним и внутренним);
- отклонениям от критериев качества;
- жалобам клиентов;
- производственным рационализаторским предложениям;
- исследованиям по полноте удовлетворения потребностей клиентов;
- корректирующим мерам;
- исследованиям процессов и процедур;
- затратам, связанным с качеством.

Аттестат о среднем (полном) общем образовании -

документ об окончании полной средней общеобразовательной школы, дающий право на поступление.

Аттестация кадров –

оценка профессиональных умений и результатов профессиональной деятельности лиц, занимающих определенные должности.

Аудит качества –

систематическая и независимая проверка с целью определения, соответствуют ли проводимые работы и связанные с ними полученные результаты заданным установкам. Кроме того, проверяется, эффективно ли выполняются данные установки и пригодны ли они для достижения поставленных целей.

Целью аудита является оценка и принятие решения по проведению необходимых усовершенствований или корректирующих мер.

Аудитор независимый –

лицо, имеющее квалификацию для проведения аудитов качества, которое не несет прямой ответственности за деятельность проверяемого (ых) подразделения (ий).

Валидация –

проведение экспертизы и документальное подтверждение того, что данная система в данной доверительной области позволяет надежно удовлетворять поставленным требованиям.

 СМК -ДП	ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» Система менеджмента качества Документационная процедура РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
--	---	--

Верификация –

подтверждение путем проведения экспертизы и приведения объективных доказательств того, что установленные требования выполняются.

Вступительные испытания –

конкурсная проверка знаний и умений абитуриентов с целью выявления их подготовленности к обучению в среднем специальном образовательном учреждении; результаты являются основанием для зачисления в ССУЗ. Вступительные испытания проводятся в различной форме: собеседование, письменный или устный экзамен по экзаменационным билетам, тестирование по предметам, связанным с будущей специальностью, в объеме учебных программ средней школы. Количество и форма проведения испытания для зачисления в Техникум определяются самим техникумом.

Среднее профессиональное образование –

все образование на базе среднего (полного) общего или начального профессионального образования, осуществляемое в среднем специальном учебном заведении по основным профессиональным образовательным программам, отвечающим требованиям государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования. Завершается итоговой государственной аттестацией и соответственно выдачей государственного документа о среднем профессиональном образовании.

Государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования – государственные требования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

Договор –

двусторонне подписанный документ, по которому одна сторона обязуется предоставить четко определенный комплекс услуг, а другая – принять и в срок оплатить их.

Документ, подтверждающий (записи) –

письменное подтверждение выполнения определенных видов деятельности или полученных результатов.

Документ, предписывающий –

официальная бумага, содержащая требования, предъявляемые к услугам (напр., документированные процедуры, методологические инструкции СТОТиС).

Документированная процедура –

изложенный в письменном виде порядок систематической и проверенной процедуры выполнения видов деятельности, связанных с качеством.

Должностная инструкция –

документ, описывающий задачи и сферы деятельности сотрудника, занимающего какую-либо должность.

Дополнительное образование –

образование, предоставляемое в рамках каждого уровня профессионального образования с целью удовлетворения образовательных потребностей личности за рамками основных образовательных программ, обеспечивающее непрерывное повышение квалификации и мастерства граждан в связи с постоянным ростом государственных образовательных стандартов, необходимостью обновления теоретических и практических знаний по

 СМК - ДП	ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» Система менеджмента качества Документационная процедура РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
---	--	--

образовательным программам базовой специальности, освоения современных методов решения профессиональных задач.

Замещение должностей –

конкурсный отбор сотрудников на замещение вакантных должностей. Прохождение конкурсного отбора является основанием для заключения контракта.

Записи по качеству –

регистрация в письменном или электронном виде результатов действий и испытаний, выполняемых в целях доказательства выполнения требований по качеству, наличия и действенности системы менеджмента качества, подтверждающая выполнение действий согласно документированным процедурам и рабочим инструкциям.

К записям по качеству относятся протоколы, журналы, реестры, документы об образовании (дипломы, справки, свидетельства), отчеты, акты аудиторских проверок и другие заполненные бланки, формуляры, образцы и формы документов, предоставляющие информацию о действии системы качества.

Идентификация –

свидетельство того, что услуги или письменные документы могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования.

Это достигается путем однозначной и четкой маркировки (обозначения).

Испытание –

определение одной или нескольких характеристик в соответствии с установленной процедурой.

Качество –

степень выполнения требований совокупностью собственных характеристик продукции, системы или процесса.

Контроль –

процедура оценивания соответствия путем наблюдения и выводов, сопровождаемых, по необходимости, измерениями, испытаниями или калибровкой.

Контроль качества –

методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований по качеству.

Они могут быть направлены как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества для достижения экономической эффективности.

Корректирующее действие –

действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой обнаруженной нежелательной ситуации.

Лицензирование –

процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и выдачи образовательному учреждению разрешения – лицензии – на право ведения образовательной деятельности по направлениям (специальностям) и уровням среднего профессионального образования и программам соответствующего дополнительного образования.

 СМК - ДП	ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» Система менеджмента качества Документационная процедура РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
---	---	--

Маркетинг образовательных услуг –

вид деятельности техникума, направленный на удовлетворение нужд и потребностей клиентов, призванный ориентировать производство образовательных услуг на подготовку специалистов, пользующихся спросом на рынке.

Основными целями при этом являются:

- с одной стороны, тщательное и всестороннее изучение рынка, спроса и потребностей;
- с другой стороны, активное воздействие на рынок и существующий спрос, на формирование потребностей и предпочтений потребителей.

Маркетинговые исследования –

систематическое определение круга данных, необходимых для решения стоящей перед ССУЗом проблемы, их сбор, анализ и отчеты о результатах.

Менеджмент качества –

скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Методологическая инструкция системы качества –

документ, регулирующий подлежащие выполнению виды деятельности на рабочем месте (например, руководства по эксплуатации, инструкции по технике безопасности, инструкции по охране окружающей среды), проверку различных параметров (инструкции по испытаниям).

Методологическая инструкция СТОТиС –

нормативный документ по стандартизации, разработанный в соответствии с положениями государственной системы стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации в образовательном учреждении и утвержденный руководством СТОТиС.

Надзор –

непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ записей с целью удостоверения того, что установленные требования выполняются.

Научоемкая продукция –

продукция, являющаяся результатом научной деятельности.

Несоответствие –

предоставление образовательных услуг на уровне, не соответствующем требованиям клиента и образовательных стандартов.

Неуспевающий обучающийся –

обучающийся, уровень знаний и умений, которого не соответствует требованиям образовательных стандартов.

Обработка рекламаций –

деятельность, направленная на изучение и оценку встречающихся отклонений от требований, установление причин отклонений и принятие мер в целях исключения возможности нового появления отклонений.

Образовательная услуга –

процесс и установленный соответствующим документом результат непосредственного взаимодействия ССУЗа и клиента (обучающегося) и внутренней деятельности ССУЗа по

 СМК - ДП	ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» Система менеджмента качества Документационная процедура РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
---	--	--

удовлетворению потребностей обучающегося, обеспечивающие духовное и физическое развитие личности, а также повышение уровня систематизированных знаний, умений и навыков.

Образовательный процесс –

процесс формирования нового уровня теоретических знаний и умений практической деятельности, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающегося..

Основные процессы СТОТиС –

1. академический образовательный процесс (среднее профессиональное образование)
2. процесс предоставления дополнительных образовательных услуг (повышение квалификации, переподготовка, второе среднее профессиональное образование)
3. процесс экспериментальных научных исследований (производство наукоемкой продукции).

Основная профессиональная образовательная программа –

документ (или комплект документов), определяющий в соответствии с государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования содержания образования по направлению (специальности) определенного уровня среднего профессионального образования, включая всю совокупность образовательных услуг.

Отклонение в области качества –

несоблюдение установленных требований.

Оценка системы качества –

формальная оценка состояния системы качества и ее согласованности с политикой и целями в области качества.

Переподготовка –

обучение с целью получения новой квалификации или специальности. Прошедшим переподготовку выдается удостоверение, свидетельство о переподготовке или о втором среднем профессиональном образовании.

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.

Потребитель –

организация или физическое лицо, являющееся получателем образовательных услуг и наукоемкой продукции СТОТиС.

Политика СТОТиС в области качества –

общие намерения и основные направления развития СТОТиС в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Предупреждающие действия –

 СМК -ДП	ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» Система менеджмента качества Документационная процедура РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
--	--	--

действия, предпринятые для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуации.

Преподаватель –

лицо из профессорско-преподавательского, научного, инженерного, учебно-вспомогательного персонала ССУЗа или другой организации, допущенное в установленном порядке к осуществлению любого элемента (составной части) образовательного процесса, предусмотренного профессиональной образовательной программой.

Продукт, продукция –

результат процесса. В СТОТиС - образовательная услуга, наукоемкая продукция.

Протоколы по качеству –

записи, содержащие информацию о степени достижения целей в области качества; об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности клиента образовательной услугой; о результатах функционирования системы качества для анализа, корректирующего действия и оценки его эффективности; по работе субподрядчиков (сторонних организаций, участвующих в образовательном процессе); об умениях и подготовке персонала; о сравнениях в области конкурентоспособности (бенчмаркинге).

Прослеживаемость–

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

Процесс –

совокупность находящихся во взаимосвязи или взаимодействии видов деятельности, преобразующая входящие элементы в выходящие.

Рабочая документация –

совокупность документов, разработанных и утвержденных в установленном порядке, непосредственно используемых в ходе образовательного процесса.

Рекламация –

замечания, выраженные в письменной форме.

Руководство по качеству СТОТиС –

документ, определяющий систему менеджмента качества СТОТиС.

Основу руководства по качеству СТОТиС составляют наряду с серией ЕН ИСО 9000 основные направления развития СТОТиС.

Система менеджмента качества –

система для разработки политики и целей в области качества и достижения этих целей.

Средства контроля образовательных услуг –

процедуры и методы, обеспечивающие документальное подтверждение того, что образовательные услуги надежно удовлетворяют требованиям клиентов и образовательных стандартов.

Статистическая обработка –

систематизация, обработка и исследование большого числа данных с помощью различных методов с целью выявления определенных закономерностей, которым они подчиняются.

 СМК -ДП	ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» Система менеджмента качества Документационная процедура РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
--	--	--

Данные при этом называются статистическими данными, а применяемые методы – статистическими методами.

Статус контроля –

принадлежность к определенной категории, установленная при проведении экспертизы.

Студент –

лицо, зачисленное на обучение для получения первой степени диплома приказом директора среднего профессионального учебного заведения.

Улучшение качества –

часть менеджмента качества, направленная на улучшение способности выполнения требований в области качества.

Уполномоченный по качеству –

уполномоченный высшего руководства колледжа в сфере ответственности и деятельности, связанной с менеджментом качества.

Управление несоответствиями –

деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц.

Управление процессом –

методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям.

Устав –

документ, регулирующий организацию, порядок деятельности и управления СТОТиС, права и обязанности участников образовательного процесса. Устав разрабатывается самим учебным заведением и принимается общим собранием преподавателей, научных сотрудников и представителей других категорий работников и обучающихся и утверждается соответствующим федеральным или региональным органом власти.

Учебно-методические и иные вспомогательные материалы –

учебные, методические пособия, стенды, диаграммы, таблицы, оригинальные разработки, учебные планы и программы, созданные силами СТОТиС и применяемые в образовательном процессе.

Экзамен –

форма итоговой проверки и оценки способностей, знаний и умений студентов.

	ГБПОУ «Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса» Система менеджмента качества Документационная процедура РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	
---	---	--

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Измене ния	Номера листов (страниц)			Номер документа	Подпись	Дата изменения	Срок введения изменения
	измен	замен.	новых				

Директор

Д.А. Мартынов