



ГБПОУИО «ИАТ»

Министерство образования Иркутской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области «Иркутский авиационный техникум»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

4.2.2 Руководство по качеству

Система менеджмента качества

СМК.1-РК-4.2.2-01-2012

Стр. 1 из 64

Утверждено
на заседании
Совета техникума
от 23.05.2012



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА


РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения
Иркутской области
«Иркутский авиационный техникум»

СМК.1-РК-4.2.2-01-2012

Версия 01

г. Иркутск

	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 2 из 64

Предисловие

**1. Разработчик - Специалист по СМК
ГБПОУИО «ИАТ»**

И.С.Сыровая

**2. Согласовано - Заместитель директора по УВР,
Представитель руководства по качеству**

М.П.Цивилева

**3. Утверждено и введено в действие с 01.06.2012 г. приказом директора № № 75 от 30.05.2012 г.
Внесены изменения, утвержденные на заседании Управляющего совета 29.06.2015 г.**

4. Разработано в соответствии с Требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008

5. Введено впервые

Приказ о переименовании ОГБОУ СПО «ИАТ» в ГБПОУИО «ИАТ» №72 от 04.06.2015 г.

Настоящее руководство по качеству является собственностью ГБПОУИО «ИАТ» и не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения ГБПОУИО «ИАТ».

Содержание


стр.

Введение	6
Краткая характеристика техникума	6
РК-1 . ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	10
РК-1.1. Общие положения	10
РК-1.2. Применение	10
РК-2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	11
РК-3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	11
РК-4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	15
РК- 4.1. Общие требования	15
РК- 4.2. Требования к документации	19
<i>РК-4.2.1. Общие положения</i>	19
<i>РК-4. 2. 2. Руководство по качеству</i>	23
<i>РК-4.2.3. Управление документацией</i>	23
<i>РК-4.2.4. Управление записями</i>	24
РК-5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	25
РК-5.1. Обязательства руководства	25
РК-5.2. Ориентация на потребителя	27
РК-5.3. Политика в области качества	27
РК. 5.4. Планирование	29
<i>РК-5.4.1. Цели в области качества</i>	29
<i>РК-5.4.2. Планирование создания и развития системы менеджмента качества</i>	30
РК-5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией	30
<i>РК-5.5.1. Ответственность и полномочия</i>	30
<i>РК-5.5.2. Представитель руководства</i>	32
<i>РК-5.5.3. Внутренний обмен информацией</i>	32

РК-5.6.	Анализ со стороны руководства	33
	<i>РК-5.6.1. Общие положения</i>	33
	<i>РК-5.6.2. Входные данные для анализа</i>	34
	<i>РК-5.6.3. Выходные данные анализа</i>	34
РК- 6.	МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	36
РК-6.1.	Обеспечение ресурсами	36
РК-6.2.	Человеческие ресурсы	36
	<i>РК-6.2.1. Общие положения</i>	36
	<i>РК-6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность</i>	37
РК-6.3.	Инфраструктура	38
РК-6.4.	Производственная среда	38
РК-7.	ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ	40
РК-7.1.	Планирование процессов жизненного цикла продукции	40
РК-7.2.	Процессы, связанные с потребителями	41
	<i>РК-7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции</i>	41
	<i>РК-7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции</i>	41
	<i>РК-7.2.3. Связь с потребителями</i>	42
РК-7.3.	Проектирование и разработка	43
	<i>РК-7.3.1. Планирование проектирования и разработки</i>	43
	<i>РК-7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки</i>	44
	<i>РК-7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки</i>	45
	<i>РК-7.3.4. Анализ проекта и разработки</i>	45
	<i>РК-7.3.5. Верификация проекта и разработки</i>	45
	<i>РК-7.3.6. Валидация проекта и разработки</i>	46
	<i>РК-7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки</i>	46
РК-7.4.	Закупки	47
	<i>РК-7.4.1. Процесс закупок</i>	47
	<i>РК-7.4.2. Информация по закупкам</i>	48
	<i>РК-7.4.3. Верификация закупленной продукции</i>	48
РК-7.5.	Производство и обслуживание	48
	<i>РК-7.5.1. Управление производством и обслуживанием</i>	48
	<i>РК-7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания</i>	49



	<i>РК-7.5.3. Идентификация и прослеживаемость</i>	49
	<i>РК-7.5.4. Собственность потребителей</i>	50
	<i>РК-7.5.5. Сохранение соответствия продукции</i>	50
РК-7.6.	Управление устройствами для мониторинга и измерений	51
РК-8.	ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	52
РК-8.1.	Общие положения	52
РК-8.2.	Мониторинг и измерение	52
	<i>РК-8.2.1. Удовлетворенность потребителей</i>	52
	<i>РК-8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)</i>	53
	<i>РК-8.2.3. Мониторинг и измерение процессов</i>	54
	<i>РК-8.2.4. Мониторинг и измерение продукции</i>	55
РК-8.3.	Управление несоответствующей продукцией	56
РК-8.4.	Анализ данных	56
РК-8.5.	Улучшение	56
	<i>РК-8.5.1. Постоянное улучшение</i>	56
	<i>РК-8.5.2. Корректирующие действия</i>	56
	<i>РК-8.5.3. Предупреждающие действия</i>	56
	Приложения	57

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 6 из 64

Введение

Руководство по качеству (РК) ГБПОУИО «ИАТ» - базовый документ, определяющий систему менеджмента качества техникума. В данном руководстве отражены ключевые положения, условия и механизмы совершенствования системы управления деятельностью техникума.

Документ вступает в силу после утверждения директором техникума.

Краткая характеристика техникума

Иркутский авиационный техникум был основан в 1935 году Приказом Главного Управления авиационной промышленности № 309 от 23 сентября 1935 года, до 30.06.1992 г. техникум находился в ведении Министерства авиационной промышленности Российской Федерации.


С 01.07.1992 г. техникум находился в ведении Министерства образования Российской Федерации, затем был передан в Комитет Российской Федерации по оборонным отраслям промышленности, преобразованный затем в Министерство оборонной промышленности Российской Федерации

С 01.09.1997 г. техникум передан из Министерства оборонной промышленности Российской Федерации в Министерство общего и профессионального образования Российской Федерации. Согласно Указу Президента Российской Федерации от 23.07.1999 г. №895 Министерство общего и профессионального образования Российской Федерации было переименовано в Министерство образования Российской Федерации, в ведение которого и был передан Иркутский авиационный техникум.

В январе 2012 г. техникум передан в Министерство образования Иркутской области.

Общая характеристика

Основным стратегическим партнером техникума является Иркутский авиационный завод (ИАЗ) – филиал ОАО НПК «Иркут». В настоящее время ИАЗ является одним из крупнейших производителей авиационной техники в стране, имеет перспективы по освоению нового ряда изделий, таких как: ЯК-130, МС–21, успешно работает в рамках международной промышленной кооперации с акционерным обществом «Airbus». Для производства таких самолетов требуются высококлассные специалисты, на подготовку которых направлена инновационная деятельность техникума.


 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 7 из 64

Техникум является динамично развивающимся учебным заведением, в котором, помимо традиционных «авиационных» специальностей, ведётся подготовка по современным востребованным специальностям информационного профиля.

В техникуме ведется обучение студентов по следующим специальностям:

- 151901 Технология машиностроения, утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 октября 2009 г. № 582, зарегистрирован Министерством юстиции (рег. № 15446 от 08 декабря 2009 г.);
- 15.02.08 Технология машиностроения, утвержден приказом Минобрнауки России от 18.04.2014 N 350 зарегистрирован в Минюсте России 22.07.2014 N 33204, вступивший в силу с 1 сентября 2014 года;
- 24.02.01 Производство летательных аппаратов, утвержден приказом Минобрнауки России от 21.04.2014 N 362, зарегистрирован в Минюсте России 17.07.2014 N 33128, вступивший в силу с 1 сентября 2014 года;
- 160108 Производство летательных аппаратов, утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 октября 2009 г. № 420, зарегистрирован Министерством юстиции (рег. № 15427 от 08 декабря 2009 г.);
- 230113 Компьютерные системы и комплексы, утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 июня 2010 г. № 696, зарегистрирован Министерством юстиции (рег. № 18076 от 05 августа 2010 г.);
- 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы, утвержден приказом Минобрнауки России от 28.07.2014 N 849, зарегистрирован в Минюсте России 21.08.2014 N 33748, вступивший в силу с 1 сентября 2014 года;
- 230115 Программирование в компьютерных системах, утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 июня 2010 г. № 696, зарегистрирован Министерством юстиции (рег. № 18057 от 04 августа 2010 г.);
- 09.02.03 Программирование в компьютерных системах, утвержден приказом Минобрнауки России от 28.07.2014 № 804, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.08.2014 г., регистрационный № 33733, вступивший в силу с 1 сентября 2014 года.

Комплексная программа развития Иркутского авиационного техникума «Формирование компетентностно-ориентированной образовательной среды становления конкурентоспособного специалиста» разработана на период 2013-2017 г. Она определяет основные перспективы развития техникума по направлениям: «Качество подготовки специалистов», «Социальное партнерство», «Научно-методическое обеспечение образовательного процесса»,

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 8 из 64

«Развитие персонала», «Модернизация материально-технической базы техникума», «Формирование профессиональных и духовно-нравственных качеств личности через развитие социально-информационной среды».

Непосредственное управление техникумом осуществляет директор. Общественной составляющей управления является Общественный совет, в состав которого входят представители стратегических партнеров, органов управления образования, органов социальной защиты, родители.


Направления деятельности и результаты

Накопленный за 75 лет качественной работы потенциал позволил техникуму участвовать в 2008 и 2009 годах и дважды выиграть конкурс по отбору государственных образовательных учреждений начального профессионального и среднего профессионального образования, внедряющих инновационные образовательные программы для государственной поддержки подготовки рабочих кадров и специалистов для высокотехнологичных производств, в том числе для решения актуальных задач приоритетных национальных проектов «Доступное и комфортное жилье – гражданам России», «Развитие агропромышленного комплекса», «Здоровье», «Образование».

Инновационная образовательная программа 2008 - «Инновации в образовании - создание базы подготовки специалистов нового поколения для авиастроения в условиях международной промышленной кооперации и освоения перспективного ряда изделий» была написана с учетом требований социальных партнеров и работодателей региона и России в целом. Программа была направлена на развитие и укрепление системы сетевого взаимодействия образовательных учреждений и социальных партнеров, укрепление материально-технической базы техникума и использование всех его ресурсов для формирования устойчивой мотивации студентов к работе в высокотехнологичных производствах, а также для формирования ключевых компетенций специалиста.

Инновационная образовательная программа 2009 – «Инновации в образовании – развитие региональной базы подготовки специалистов для авиастроения в условиях перехода к образовательному учреждению инновационного типа» стала логическим продолжением предыдущей программы и была направлена на повышение качества подготовки специалистов с учетом реальных требований мирового авиастроения.

Программа направлена на создание условий для оказания помощи школьникам и студентам системы СПО региона в выборе профессионального ориентира, определение внутренних мотивов для обучения в конкретной профессиональной отрасли, создание благоприятных условий ведения образовательного процесса с использованием самых современных образовательных и инновационных технологий, оказание помощи выпускникам и студентам

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 9 из 64

системы СПО региона в трудоустройстве путем разработки и реализации регионального информационного портала для размещения вакансий, резюме молодых специалистов и запросов работодателей.

В техникуме разработана и внедряется комплексная программа «Формирование профессиональных и духовно–нравственных качеств личности через развитие социально – информационной среды».

В рамках программы реализуются следующие направления:

- проведение диагностического анализа обучения и воспитания по развитию ключевых компетенций специалиста;
- создание пакетов нормативных и методических документов, обеспечивающих реализацию программы;
- создание социально – информационной среды техникума, способствующей формированию ключевых компетенций специалиста.

В 2009г. для повышения мобильности предоставления всем заинтересованным сторонам актуальной информации в техникуме был разработан и внедрен информационный портал по содействию трудоустройству выпускников и студентов системы СПО региона.

Основная цель проекта – помочь выпускникам и студентам системы СПО региона в трудоустройстве. На портале размещаются вакансии, ориентированные именно на молодых специалистов – по определению не имеющих значительного опыта работы. Помимо размещения вакансий, планируется создать базу резюме молодых специалистов, которая, несомненно, окажется полезной многим работодателям.

Таким образом, качественное совершенствование содержания образования, принципиальное улучшение материально-технической базы, развитие кадрового потенциала позволило реализовать инновационную модель ведения образовательного процесса и тем самым поднять качество подготовки специалистов технологического и информационного профилей до уровня мирового производства.

Юридический адрес:

664000, г.Иркутск, ул.Ленина, 5а

Телефон/факс: (83952) 34-38-95

E-mail: info@irkat.ru

РК-1 . ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

РК-1.1. Общие положения

Система менеджмента качества (далее – СМК) – это комплекс взаимосвязанных и взаимодействующих процессов и элементов, направленных на максимальное удовлетворение требований потребителей.

Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к системе менеджмента качества Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Иркутской области «Иркутский авиационный техникум» (далее - техникум) в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001:2008.

Цель СМК техникума состоит в том, чтобы обеспечить соответствие деятельности техникума установленным требованиям на всех этапах реализации образовательных услуг, а также обеспечить удовлетворенность потребителей и непрерывное совершенствование самой системы менеджмента качества.

РК-1.2. Применение

Система менеджмента качества Иркутского авиационного техникума распространяется на образовательную деятельность в области среднего профессионального и дополнительного образования, инновационную деятельность, а также иные виды деятельности (административную, информационную, хозяйственную, социальную, финансовую), определенные Уставом ГБПОУИО «ИАТ».

Руководство по качеству (РК) является основополагающим документом, определяющим систему управления качеством техникума, предназначено для внутреннего использования в качестве справочника по системе менеджмента качества техникума, стандарта по управлению, а также для презентаций системы менеджмента качества техникума сторонним полномочным организациям.

В Руководстве по качеству отсутствуют исключения из требований ГОСТ Р ИСО 9001:2008.

Положения настоящего Руководства по качеству подлежат обязательному выполнению во всех структурных подразделениях техникума, входящих в область распространения СМК, и предполагает максимальное вовлечение всех сотрудников в управление качеством основных процессов.

РК-2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие документы и стандарты:

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

Типовое положение об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении), утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2008 г. № 543.

ГОСТ Р ИСО 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9004:2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

ГОСТ Р 52614.2. – 2006. Руководящие указания по применению ГОСТ ИСО 9001-2001 в сфере образования.

Рекомендации Типовой модели СМК ОУ,

а также другие законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность образовательного учреждения, занимающегося подготовкой специалистов в области среднего профессионального образования, что отражено в описании соответствующих процессов и документации к ним.


РК-3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем руководстве применены термины и определения, изложенные в МС ИСО 9000.

С целью формирования единого понимания содержания в этом документе, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2005 «Основные положения и словарь», даны определения следующих понятий:

- **Качество:** степень, с которой совокупность собственных характеристик удовлетворяет требованиям.
- **Характеристика:** отличительное свойство.
- **Система менеджмента качества:** система для руководства и управления организацией применительно к качеству.
- **Менеджмент:** скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.
- **Процесс:** соединение взаимосвязанных или интерактивных действий, которые в рамках установленных правил с помощью соответствующих механизмов преобразуют входы (требования) в выходы.

- **Продукт:** результат процесса как последовательности взаимосвязанных действий, преобразующих входы в выходы. В тексте настоящего стандарта термин «продукция» может означать также «услугу».
- **Процедура:** установленный способ осуществления деятельности или процесса.
- **Удовлетворенность потребителей:** восприятие потребителями степени выполнения их требований.
- **Требование:** потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
- **Несоответствие:** невыполнение требования.
- **Политика в области качества:** общие намерения и намерение деятельности организации в области качества, официально сформулированные в области качества.
- **Руководство по качеству:** документ, определяющий систему менеджмента качества организации.
- **Верификация:** подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.
- **Валидация:** подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.
- **Организация:** группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.
- **Организационная структура:** распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.
- **Заинтересованные стороны:** лица и группы лиц, заинтересованные в деятельности, услуге и успехе организации.
- **Потребитель (Заказчик):** лицо или организация, которым оказываются услуги.
- **Поставщик:** организация или лицо, предоставляющее продукцию.
- **Высшее руководство:** лицо или группа работников (директор, заместители директора), осуществляющие управление организацией на высшем уровне.
- **Документ:** информация и соответствующий носитель.
- **Нормативная документация:** документы, устанавливающие требования.
- **Запись:** документ, содержащий достигнутые результаты или успехи организации.
- **Актуализация:** приведение документа или действия в соответствие с современными требованиями.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 13 из 64

- **Анализ:** деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта при достижении установленных целей.
- **Аудит (проверка):** систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

В настоящем Руководстве по качеству применяются следующие **термины и сокращения, относящиеся к специфике деятельности организации:**

- **ГБПОУИО «ИАТ»** – Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Иркутский авиационный техникум».
- **Среднее профессиональное образование** - подготовка специалистов для различных отраслей в средних профессиональных учебных заведениях.
- **Подготовка кадров** – обучение в ССУЗе.
- **Последипломное профессиональное образование** — система повышения квалификации и переподготовки лиц, имеющих среднее профессиональное образование.
- **Повышение квалификации** – образовательные программы, имеющие своей целью расширение знаний специалиста в одной конкретной области.
- **Образовательная деятельность** – деятельность техникума, осуществляемая в соответствии с утвержденными требованиями.
- **Воспитательная работа** – комплекс мероприятий, реализуемых в ССУЗе, по воспитанию обучающихся.
- **Отдел** – самостоятельное структурное подразделение, осуществляющее различные виды деятельности в сфере, заданной Положением об отделе.
- **ВР** – высшее руководство.
- **АИС** – автоматизированная информационная система.
- **АСУ** – автоматизированная система управления.
- **МТБ** – материально-техническая база.
- **ПС** – преподавательский состав.
- **СОУ** – стандарт образовательного учреждения.
- **ПРК** – Представитель руководства по качеству.



ГБПОУИО «ИАТ»

ГБПОУИО «ИАТ

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК.1-РК-4.2.2-01-2012

Версия 01

Стр. **14** из 64

- **СК** – Служба качества.
- **РСК** – Руководитель Службы качества.
- **УП** – учебная программа.
- **УМК ОП** – учебно-методический комплекс образовательной программы.
- **УМК-Д** – учебно-методический комплекс дисциплины.
- **ПП** – производственная практика.

РК-4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.

РК- 4.1. Общие требования

В Иркутском авиационном техникуме разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается система менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008.

СМК является главным инструментом для проведения Политики и достижения целей в области качества, установленных высшим руководством техникума.

Успешная деятельность техникума обеспечивается планированием и предоставлением образовательной услуги, которая:

- удовлетворяет требованиям заинтересованных сторон;
- соответствует действующим государственным стандартам среднего профессионального образования;
- отвечает действующему законодательству Российской Федерации и требованиям общества.

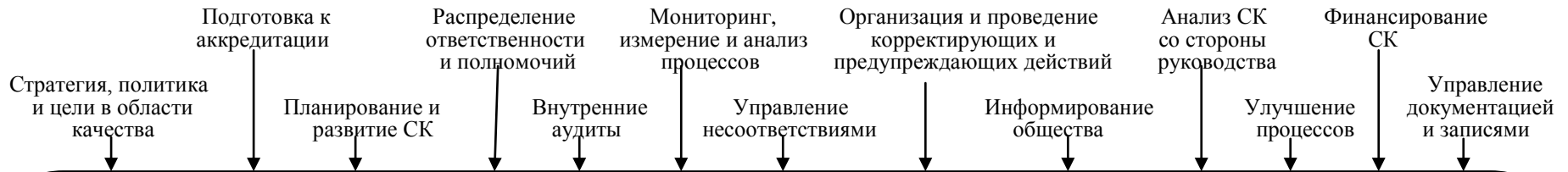
В системе менеджмента качества техникума реализован *процессный подход*:

- а) определены процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение;
- б) установлены последовательность и взаимодействие этих процессов;
- в) определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- г) предусмотрены ресурсы и информация, необходимые для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- д) осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов;
- е) осуществляются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

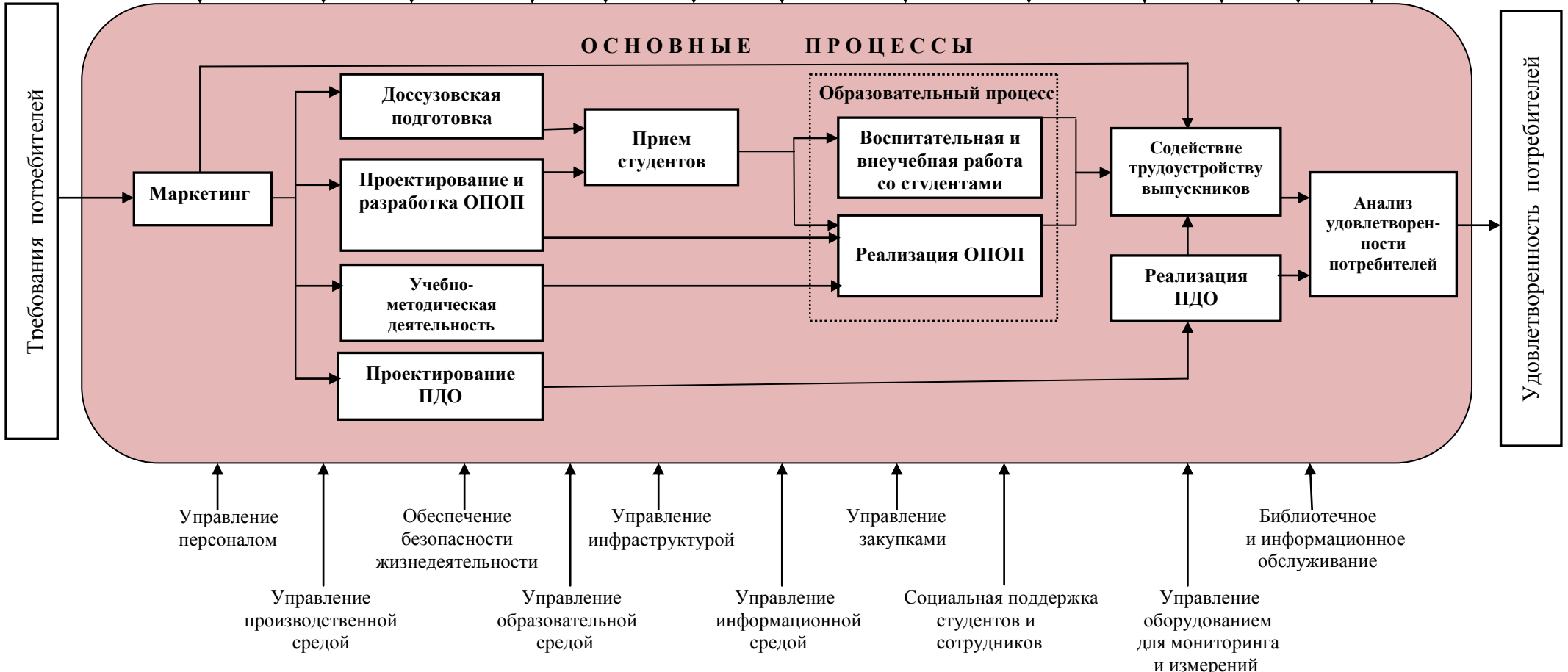
В техникуме осуществляется менеджмент процессов, необходимых для реализации образовательных услуг, в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008.

Сеть процессов СМК техникума приведена на рисунке 4.1.

Управляющие процессы



ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ



Обеспечивающие процессы

Рисунок 4.1. Сеть процессов системы качества ГБПОУИО «ИАТ»

Между процессами установлены взаимосвязи и взаимодействие; они задокументированы в «Книге процессов».

Реестр процессов и видов деятельности в рамках системы качества Иркутского авиационного техникума приведен в таблице 4.1.


Таблица 4.1.

1	Деятельность руководства в СМК техникума	
	1.1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
	1.2	Планирование и развитие СК ИАТ
	1.3	Распределение ответственности и полномочий
	1.4	Подготовка к аккредитации
	1.5	Анализ СК со стороны руководства
	1.6	Информирование общества.
	1.7	Финансирование СК
	1.8	Управление документацией и записями
2	Основные процессы СМК ИАТ	
	2.1	Маркетинг
	2.2	Проектирование и разработка образовательных программ
	2.3	Доссузовская подготовка
	2.4	Прием студентов
	2.5	Образовательная деятельность 2.5.1. Реализация основных образовательных программ 2.5.1. Воспитательная и внеучебная работа со студентами
	2.6	Проектирование программ дополнительного образования
	2.7	Реализация программ дополнительного образования
	2.8	Учебно-методическая деятельность
	2.9	Содействие трудоустройству выпускников
	2.10	Анализ удовлетворенности потребителей

3	Обеспечивающие процессы	
	3.1	Управление персоналом
	3.2	Управление производственной средой
	3.3	Библиотечное и информационное обслуживание
	3.4	Управление информационной средой
	3.5	Управление закупками
	3.6	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
	3.7	Социальная поддержка студентов и сотрудников техникума
	3.8	Управление оборудованием для мониторинга и измерения
	3.9	Управление инфраструктурой
4	Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов	
	4.1	Мониторинг, измерение и анализ процесса
	4.2	Внутренний аудит
	4.3	Управление несоответствующей продукцией
	4.4	Улучшение процессов
	4.5	Корректирующие и предупреждающие действия

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

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами СМК техникума и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей;

 ГБОУ ИО «ИАТ»	ГБОУ ИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 19 из 64

- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов;
- планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов.

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

Оценка качества процесса осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка в процессе внутренних аудитов).

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

РК. 4.2. Требования к документации

РК-4.2.1. Общие положения


Документация **системы менеджмента качества** техникума включает в себя:

- a) документально оформленные заявления о Политике и целях в области качества;
- b) Руководство по качеству;
- c) документированные процедуры, требуемые стандартом ИСО Р 9001:2008;
- d) документы, включая записи, определенные техникумом как необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;
- e) законодательные и нормативные документы.

Все аспекты деятельности техникума сопровождаются набором документации, основная цель которой – сделать возможным согласованное и стабильное функционирование процессов. В документированной процедуре «Управление документацией» (СМК.2-ДП-4.2.3-01-2012) определены единые правила составления документов для системы менеджмента качества.

Иерархическая структура документации СМК техникума имеет пять функциональных уровней (рисунок 4.2):

1 уровень – документы концептуального характера, представляющие согласованную информацию о СМК техникума и демонстрирующие управление качеством со стороны руководства. Они предназначены для внутреннего и внешнего использования. К таким документам относятся Миссия техникума, Политика и стратегические цели в области качества, Руководство по качеству.

	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 20 из 64

2 уровень – документы, регламентирующие правила и процедуры по направлениям деятельности техникума - Устав техникума, организационная структура, штатное расписание, Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, Положения организационно-управленческой деятельности ГБПОУИО «ИАТ» и другие документы, содержащие информацию о том, какие процессы и подпроцессы реализуются в техникуме. В состав документации включены «Книга процессов. Система менеджмента качества»; документированные процедуры СМК; методологические инструкции. Документы второго уровня демонстрируют управление качеством со стороны персонала техникума.

3 уровень – документы по планированию качества, осуществлению процессов и управлению ими. К данной группе документов относятся: цели и задачи в области качества на текущий год, план деятельности техникума по процессам СМК, Положения ГБПОУИО «ИАТ», регламентирующие деятельность учебного процесса, и другие локальные нормативные акты ГБПОУИО «ИАТ», методические и рабочие инструкции, учебные планы, графики учебного процесса, УМК-ОПОП, УМК-Д, программы практик, программы экзаменов, программы повышения квалификации преподавателей и сотрудников, план работы на текущий учебный год техникума, планы работы отделений, программа внутренних аудитов, расписание занятий, сессий, индивидуальные планы преподавателей по учебно-методической и воспитательной работе и др.

4 уровень – документы, подтверждающие объективные данные о выполненных действиях или достигнутых результатах - записи (отчетные документы). Настоящая группа включает в себя протоколы, отчеты, обзоры, аналитические карты, учебные карты дисциплин, ведомости, дневник практики, акты, журналы, сертификаты, удостоверения, дипломы, жалобы, характеристики, рецензии, отзывы, модули («Основные данные техникума», «Лицензирование и аккредитация отдельных образовательных программ» и др.) и т. д. (РК-4.2.4).

5 уровень – законодательные и нормативные документы, регламентирующие работу техникума по обеспечению качества в области образования – ГОС по различным направлениям и специальностям, другие стандарты, технические условия, документы органов власти, контроля и надзора, инструктивные документы Министерства образования и т.п.

Состав и назначение документации СМК ИАТ представлены в Приложении Б.

Взаимосвязь между документами системы менеджмента качества достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК и другие документы СМК.

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

- информационная карта (ИК);



ГБПОУИО «ИАТ»

ГБПОУИО «ИАТ»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК.1-РК-4.2.2-01-2012

Версия 01

Стр. 21 из 64

- документированные процедуры (ДП);
- методические и рабочие инструкции (И);
- записи.

Документы СМК вступают в действие только после утверждения директором техникума и издания соответствующего приказа, их отмена регулируется также приказом директора техникума.


Каждое структурное подразделение формирует и поддерживает в рабочем состоянии свой комплект документов, определяющий характер деятельности подразделения в СМК и обеспечивающий прослеживаемость результатов этой деятельности.

В состав комплекта документов должны входить:

- Политика и стратегические цели техникума в области качества;
- Руководство по качеству;
- Положение о структурном подразделении;
- схемы процессов, в которых задействовано структурное подразделение, как ответственное лицо за его выполнение (извлечения из Книги процессов);
- план деятельности техникума по процессам СМК;
- план деятельности структурного подразделения по процессам СМК;
- процедуры СМК, выполняемые подразделением;
- инструкции СМК, предназначенные для подразделения;
- формы СМК, предназначенные для подразделения;
- записи, отражающие подготовку сотрудников подразделения (например, планы, графики);
- записи о результатах деятельности структурного подразделения (например, журналы по регистрации данных, отчеты по аттестации персонала, отчеты о проверках качества, отчеты о учебной и воспитательной работе и т. д.).



Рис. 4.2. Иерархическая структура документации СМК техникума.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 23 из 64

РК-4.2 2. Руководство по качеству

В техникуме разработано и поддерживается в рабочем состоянии Руководство по качеству, которое определяет область применения СМК, содержит организационную структуру управления СМК и структуру документации, описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества. Также в РК используются ссылки на документы СМК и документы, действующие в техникуме.

Структура Руководства по качеству соответствует всем пунктам стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и раскрывает деятельность техникума, отвечая всем требованиям данного стандарта.

РК разработано специалистом СМК, согласовано с Представителем руководства по качеству. Подготовленный документ утвержден директором техникума.

Ответственность за сохранность РК несут владельцы процессов и руководители структурных подразделений.

Процесс внесения дополнений и (или) изменений в текст РК, а также в случае необходимости создания новой версии регулируется документированной процедурой СМК.2-ДП-4.2.3-01-2012 «Управление документацией».

РК-4.2.3. Управление документацией

Для управления документацией СМК, функционирующей в техникуме, разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура, в которой определены необходимые средства управления документацией (СМК.2-ДП-4.2.3-01-2012 «Управление документацией»).

Целью управления документацией является обеспечение постоянной актуализации и доступности документов СМК. Для достижения этой цели процедура «Управление документацией» предусматривает все требования, изложенные в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и распространяется на основные документы СМК, кроме записей (см. п. 4.2.1), управление которыми регулируется процедурой «Управление записями», (см. п. 4.2.4).

Порядок управления документами в зависимости от их вида имеет особенности, но общими для управления документами любого вида являются следующие требования:

- а) утверждение документов до начала их применения;
- б) анализ и актуализация документов с установленной периодичностью и их переутверждение;
- в) внесение изменений и их регистрация;
- г) обеспечение наличия необходимых действующих документов в местах их использования;

- д) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации документов внешнего и внутреннего происхождения и управление их рассылкой;
- ж) обеспечение предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применение для них соответствующей идентификации, если они используются для каких-либо целей.

РК-4.2.4. Управление записями

Управление записями направлено на организацию информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству техникума 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;
- исключение разобщенности и дублирования.

Для управления записями разработана процедура СМК.2-ДП-4.2.4-02-2012 «Управление записями», которая включает:

- порядок идентификации, хранения, защиты и восстановления записей;
- определение сроков сохранности данных и изъятия записей.

Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК техникума,

В Приложении В представлены документы, включая записи, определенные в техникуме как необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (согласно п. 4.2.1.d).

РК- 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

РК-5.1. Обязательства руководства

Руководство техникума – это директор и его заместители по направлениям деятельности.

В область ответственности руководства техникума в соответствии со стандартом ИСО Р 9001:2008 входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в образовании:

- развитие культуры качества, признание его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- формирование и реализация Политики и целей в области качества (см. раздел 5.3 «Политика в области качества»);
- планирование и развитие системы менеджмента качества (см. раздел 5.4 «Планирование»);
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности техникума, его достижениях и планах развития;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками техникума требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к среднему профессиональному образованию;
- определение для подразделений техникума и процессов системы качества целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры, наиболее отвечающей стоящим перед техникумом целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы менеджмента качества;
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество;
- ежегодный анализ и оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества.

Высшим руководством сформулирована Политика в области качества, назначен Представитель руководства по качеству, создана Служба менеджмента качества, разработана и внедрена документация СМК, проводится обучение персонала, организован Совет по качеству.

Высшее руководство проводит анализ СМК с целью ее постоянной пригодности и результативности.

На рисунке 5.1 представлена схема организационной структуры управления СМК ИАТ.

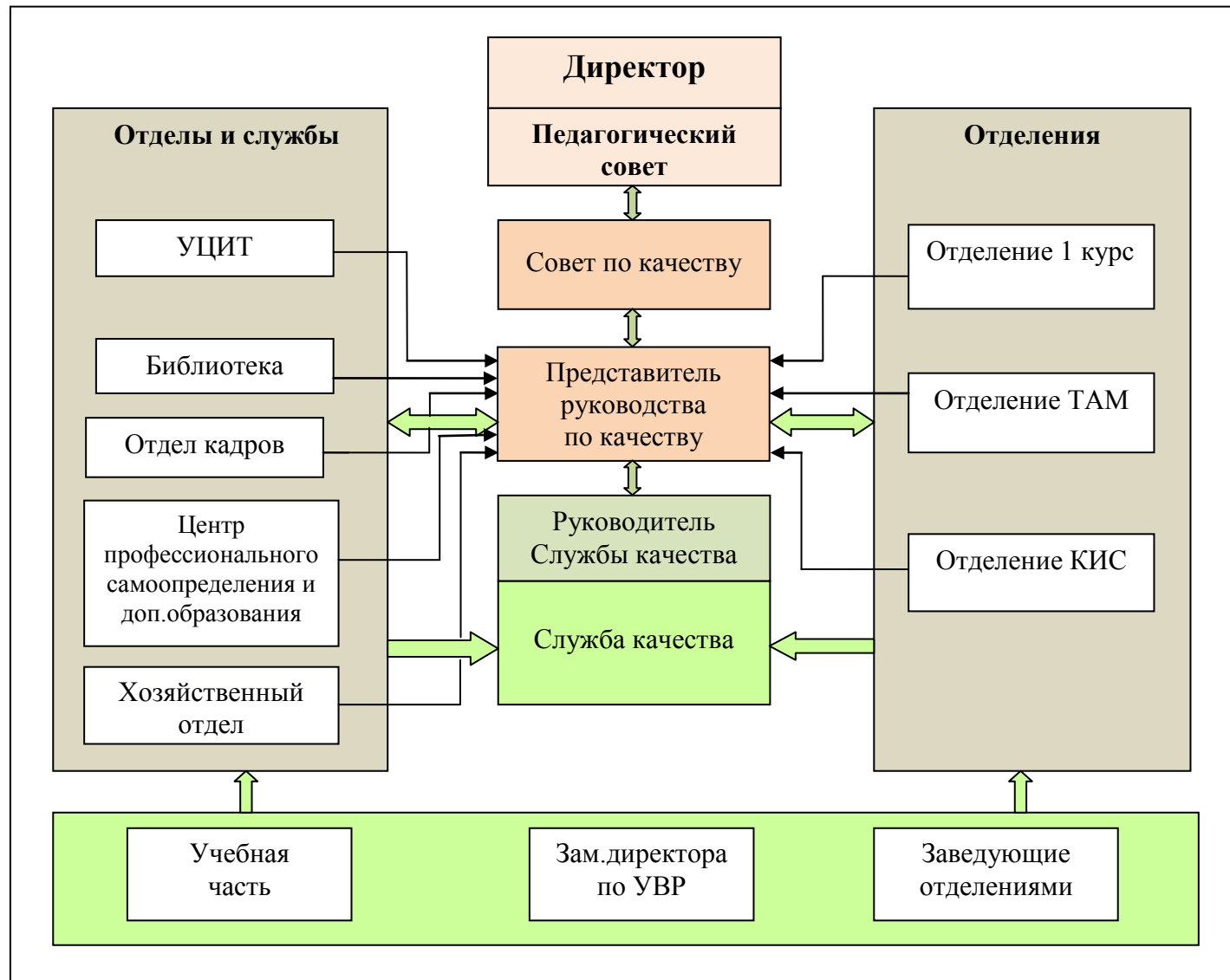



Рисунок. 5.1. Организационная структура управления ИАТ в системе менеджмента качества.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 27 из 64

РК- 5.2. Ориентация на потребителя

Техникум имеет своих потребителей и широкий круг партнеров, заинтересованных в успешной образовательной деятельности.

Исследование структуры требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых техникумом, в системе качества осуществляется в рамках процесса ОП-2.1/ РК-7.2. «Маркетинг».

Основной задачей высшего руководства является понимание всего диапазона потребностей и ожиданий потребителей, партнеров и стремление сбалансировано отвечать на их требования с учетом законодательных и нормативных положений. На основании вышесказанного сотрудниками техникума во главе с руководством разработана Миссия техникума, в которой конкретизирована позиция коллектива - максимальное удовлетворение потребностей и ожиданий своих потребителей и других заинтересованных сторон.

Миссия техникума:

Обеспечить доступное, качественное, современное образование через развитие инновационных технологий, подготовку конкурентоспособных специалистов, способных к практической деятельности.

РК-5.3. Политика в области качества

На основании анализа требований, потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 высшим руководством техникума установлены Политика и стратегические цели в области качества образования.

Политика техникума в области качества


Главная цель ИАТ – подготовка высококвалифицированных и конкурентно-способных специалистов в соответствии с национальным и международным стандартами, сложившимися и перспективными запросами личности, общества, государства и потребностями техникума.

Для достижения этого необходимо:

- Постоянно изучать и прогнозировать требования всех заинтересованных сторон к качеству образования, к уровню оказываемых образовательных услуг.

- Постоянно улучшать образовательный процесс за счет правильно спланированной программы развития информационно-образовательной среды.
- Обеспечить доступность и открытость системы образования, внедряя новые приемы и формы обучения, широкомасштабные эксперименты.
- Повышать качество образования путем:
 - внедрения передовых методов управленческой деятельности руководства техникума;
 - обеспечения учебно-методическими, интеллектуальными, информационными и материально-техническими ресурсами;
 - поиска новых форм анализа и контроля за учебным процессом;
 - применения личностно-ориентированных, деятельностных и других современных образовательных технологий;
 - широкого использования современных компьютерных технологий;
 - использования в учебном процессе новейших достижений науки и техники;
 - укрепления связи с производством, добиваясь повышения уровня владения высокими технологиями.
- Совершенствовать процесс воспитательной работы со студентами.
- Ориентироваться на достижения лидеров в области среднего профессионального образования.
- Относиться к нашим поставщикам, организациям среднего образования и начального профессионального образования, как к партнерам.
- Постоянно оценивать собственные возможности и достигнутые результаты по удовлетворению требований потребителей.
- Неукоснительно выполнять требования системы менеджмента качества всеми работниками техникума.
- Постоянно корректировать и улучшать систему менеджмента качества техникума.
- Создавать условия для продуктивной, творческой работы и учебы.
- Повышать профессионализм, степень самоорганизации всех работников, их компетентность в области качества.

Политика техникума в области качества образования реализуется через создание и внедрение в практику управления системы менеджмента качества и постоянное ее улучшение. Политика и цели в области качества находятся в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещаются на информационных стендах техникума.

 ГБОУИО «ИАТ»	ГБОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 29 из 64

Политика в области качества относится к контролируемым документам и на нее распространяется действие обязательной документированной процедуры СМК.2-ДП-4.2.3-01-2012 «Управление документацией».

РК- 5.4. Планирование

РК-5.4.1. Цели в области качества

На основе ключевых положений, данных в Политике, а также анализа информации, полученной в процессе изучения требований потребителей (исследуются документальные источники: ГОС, анкеты и др.), ежегодно устанавливаются тактические цели техникума в области качества и утверждаются директором. Их конкретизация дается в планах структурных подразделений техникума.

Цели техникума в области качества

Разработка и реализация Программы развития Иркутского авиационного техникума..

Формирование документированных описаний и диаграмм процессов, реализуемых в техникуме.

Распределение ответственности между подразделениями и сотрудниками техникума за порядок осуществления деятельности по процессам.


Разработка необходимой документации по каждому процессу (должностных инструкций, положений о структурных подразделениях и т.д.).

Выявление и предупреждение несоответствий в качестве оказываемых услуг.

Постоянное улучшение деятельности каждого сотрудника, каждого структурного подразделения техникума.

Цели в области качества, согласованные с Политикой в области качества, являются измеримыми, доведены до всех структурных подразделений техникума. Руководством обеспечено их понимание среди сотрудников.

Реализация данных требований осуществляется в рамках управляющего процесса УП-1.1/РК-5.4 «Стратегическое планирование» (см. «Книгу процессов»).

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 30 из 64

РК-5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

Деятельность техникума строится на основе долгосрочного, среднесрочного и краткосрочного планирования. Планирование охватывает не только образовательную деятельность и выпуск специалистов, но и все процессы системы менеджмента качества (процессы для деятельности руководства, обеспечения ресурсами, предоставления образовательной услуги, измерения, анализа и улучшения).

Под планированием системы менеджмента качества понимается разработка и внедрение системы менеджмента качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

Высшее руководство техникума обеспечивает создание и развитие системы менеджмента качества для выполнения требований, приведенных в п.4.1 настоящего Руководства, путем: разработки планов создания, внедрения и развития системы менеджмента качества техникума; актуализации документации СМК для поддержания ее в рабочем состоянии, постоянного улучшения результативности системы качества на основе систематической проверки качества предоставляемых образовательных услуг, а также периодического контроля и анализа функционирования системы менеджмента качества техникума и обратной связи с заинтересованными сторонами.

Директор техникума отвечает также за поддержание работоспособности СМК по мере внесения в неё изменений.


Выполнение планов контролируется Представителем руководства по качеству – заместителем директора по учебно-воспитательной работе.

РК-5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

РК-5.5.1. Ответственность и полномочия

СМК техникума может успешно функционировать только в условиях эффективного управления, что предполагает четкое определение функций должностных лиц и сотрудников всех категорий, а также их взаимосвязей в процессе работы.

Функции, ответственность и полномочия сотрудников всех рангов определены в таких документах, как Устав, организационно-должностная структура техникума (Приложение А), Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 31 из 64

Ответственность и полномочия персонала, занятого созданием, внедрением и управлением СМК техникума, определяются приказом директора.

Распределение ответственности персонала техникума в системе менеджмента качества в обобщенном виде представлена в Матрице ответственности (Приложение Г).

Общее руководство СМК техникума осуществляет заместитель директора по УВР – представитель руководства по качеству.


Ответственность за координацию деятельности СМК по отдельным подразделениям возложена на их руководителей, назначенных для этого приказом директора или соответствующим распоряжением.

К ответственности и полномочиям Руководителя процесса относятся:

- информирование руководителей процессов-поставщиков о своих требованиях;
- согласование с заинтересованными сторонами выходных требований к процессу и вытекающих из них характеристик качества;
- организация деятельности в рамках процесса для достижения процессом запланированных характеристик качества результатов процесса;
- организация или самостоятельное выполнение адекватного описания процесса в соответствии с принятыми правилами;
- организация или самостоятельное поддержание актуальности документов, описывающих внутреннюю деятельность процесса;
- организация или самостоятельное определение внутренних характеристик качества процесса, влияющих на его выходные характеристики качества; организация или самостоятельное определение требований к внутренним характеристикам качества процессов путем их предварительного измерения и анализа;
- определение целей в области качества для внутренних характеристик качества процесса;
- организация корректирующих и предупреждающих действий при выявлении несоответствий (невыполнения требований к характеристикам качества процессов) и т.п.

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

Основной структурой, ведущей разработку, внедрение и совершенствование СМК и ее документации, является Служба менеджмента качества (СК). Круг полномочий и ответственности Службы качества определен Положением.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 32 из 64

РК-5.5.2. Представитель руководства

Директором техникума назначен Представитель руководства по качеству – заместитель директора по УВР, на которого независимо от других обязанностей возлагается следующая ответственность:

- координация деятельности подразделений техникума по разработке, внедрению и поддержанию в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- организация сбора информации о требованиях потребителей и содействие распространению понимания этих требований среди всех категорий сотрудников техникума;
- координация работы Совета по качеству;
- организация и проведение внутренних аудитов в техникуме;
- представление директору техникума предложений о поощрении сотрудников, вносящих позитивный вклад в повышение эффективности СМК.

Полномочия, которыми наделен Представитель руководства по качеству, документированы в «Положении о представителе руководства по качеству», утвержденном директором техникума.

РК-5.5.3. Внутренний обмен информацией


Обмен информацией по вопросам СМК осуществляется на всех уровнях управления и включает использование различных способов и средств информирования.

В качестве способов и средств доведения до персонала Политики в области качества, достижений отдельных сотрудников и подразделений, предложений по совершенствованию деятельности техникума используются:

- информирование, проводимое руководством техникума, отделений, предметных и цикловых комиссий и других подразделений техникума;
- собрания, совещания, семинары и прочие мероприятия;
- стенд, внутренняя информационная сеть;

Ответственность за процесс внутреннего обмена информацией по вопросам СМК техникума возложена на Руководителя Службы качества.

Ответственность за обмен информацией по функционированию отдельных процессов СМК возложена на руководителей процессов.

 ГБОУ ИО «ИАТ»	ГБОУ ИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 33 из 64

Информация о введении в действие, изменении или аннулировании документов СМК осуществляется в соответствии с документированной процедурой системы менеджмента качества СМК.2-ДП-4.2.3-01-2012 «Управление документацией», а также через приказы директора (введение или отмена документа).

РК-5.6. Анализ со стороны руководства

РК-5.6.1. Общие положения

Анализ системы менеджмента качества с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности в техникуме осуществляется на следующих уровнях:

- техникум в целом;
- отделение, цикловая комиссия или иное структурное подразделение.

Анализ ***на уровне техникума*** в целом проводится по результатам учебного года.

Представителем руководства по качеству через запланированные интервалы времени (не реже одного раза в год) проводится анализ деятельности техникума в области качества. Для обеспечения объективной оценки СМК анализируются данные, подготовленные руководителями структурных подразделений, которые несут персональную ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации. Результаты анализа оформляются в виде поддерживаемых в рабочем состоянии записей: протоколы, выписки, решения, отчеты, планы корректирующих и предупреждающих мероприятий (см. РК п. 4.2.4).

Анализ ***на уровне структурных подразделений*** проводится также по результатам учебного года и рассматривается на совещаниях, проводимых руководителями соответствующего уровня. На совещаниях также оцениваются результаты работы по качеству и вырабатываются решения по управлению несоответствиями в СМК, проведению корректирующих и предупреждающих действий и улучшению СМК.

Результаты анализа и принятые решения документируются и доводятся до персонала способами, указанными в п.5.5.3

Реализация данных мероприятий осуществляется в рамках управляющего процесса УП-1.5/РК-5.6 «Анализ СМК со стороны руководства» (см. «Книгу процессов»).

РК-5.6.2. Входные данные для анализа

Входными данными для анализа являются:

- оценка по внутренним аудитам СМК;
- оценка удовлетворенности потребителя;
- оценка выполнения планов по качеству;
- экономические показатели.

Вся информация для анализа в виде записей (отчетных документов разного характера и вида), которые регулируются Номенклатурой дел и документированной процедурой СМК.2-ДП-4.2.4-02-2012 «Управление записями», предоставляется руководителями подразделений техникума Представителю руководства по качеству, который осуществляет обобщение представленной информации и подготовку сводного отчета о результативности СМК.

Отчет рассматривается, как правило, на Педагогическом совете техникума.

Ответственность за проведение анализа СМК на уровне техникума в целом возложена на Представителя руководства по качеству.

РК-5.6.3. Выходные данные анализа


Выходными данными анализа СМК со стороны руководства могут быть:

- мероприятия по повышению результативности СМК и ее процессов;
- мероприятия по определению потребности в ресурсах.

Записи о результатах анализа хранятся в Службе качества в течение 3-х лет.

Выходные данные анализа используются руководством техникума для разработки и принятия управленческих решений и действий, направленных на:

- постановку новых целей в области качества образования;
- повышение результативности процессов и СМК через выработку и реализацию корректирующих и предупреждающих действий (если выявлены несоответствия или возможности для улучшения);
- улучшение образовательных услуг согласно требованиям потребителей;
- определение потребностей при планировании ресурсов;
- оценка адекватности организационно-должностной структуры применительно к процессному подходу управления техникумом.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 35 из 64

Выходные данные анализа являются основой для разработки стратегического планирования деятельности техникума.

Результаты анализа представляются в виде отчета «Оценка СМК со стороны руководства», доводятся до руководителей процессов СМК, преподавателей и сотрудников техникума и иных заинтересованных сторон, демонстрируя тем самым, каким образом процесс анализа СМК со стороны руководства ведет к постановке новых целей в области качества образования. Механизм этого процесса представлен в РК п. 5.6.1.

РК- 6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

РК-6.1. Обеспечение ресурсами

В техникуме определены и постоянно выделяются ресурсы, необходимые для:

- внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного повышения результативности системы менеджмента качества и её процессов;

- повышения удовлетворенности потребителей через выполнение их требований.

Выявление потребностей и обеспечение ресурсами является обязанностью высшего руководства техникума.


Менеджмент ресурсов представлен процессами обеспечения ресурсами, которыми являются:

- управление персоналом;
- управление инфраструктурой:
 - управление аудиторным фондом;
 - обеспечение безопасности;
 - материально-техническое обеспечение;
 - финансовую деятельность;
 - управление информационными ресурсами библиотеки;
 - управление информационными и техническими ресурсами;
- управление производственной средой.

РК-6.2. Человеческие ресурсы

РК-6.2.1. Общие положения

Преподаватели и сотрудники техникума обладают компетентностью в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом. Персонал, ответственный за выполнение конкретных задач, влияющих на качество образовательных услуг, имеет соответствующую квалификацию и опыт работы. Требования к навыкам и квалификации персонала определены в должностных инструкциях.

 ГБОУВО «ИАТ»	ГБОУВО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 37 из 64

В техникуме реализуется система сбора и обработки предложений сотрудников по улучшению деятельности подразделений и работы техникума (анкетирование), действует система мотивации персонала (Положение о системе оплаты труда).

РК-6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность

В техникуме внедрен и действует комплекс мероприятий по определению видов компетенций у персонала, необходимых для выполнения работ, влияющих на качество образовательных услуг. В состав комплекса мероприятий входит:


1. Пополнение базы данных и мониторинг повышения квалификации и переподготовки сотрудников, результаты которого ежегодно анализируются и обсуждаются на заседаниях структурных подразделений и на педсоветах.
2. Сбор и обработка заявок от руководителей структурных подразделений для выявления потребностей в дополнительном обучении персонала.
3. Проводится систематический анализ структуры и содержания подготовки по образовательным программам, в соответствии с которым разрабатываются мероприятия по изменению:
 - структуры и кадрового состава отделений и других структурных подразделений;
 - численности студентов при распределении по программам обучения;
 - состава образовательных программ.

На основе полученной информации руководителями структурных подразделений составляются предложения по подготовке, переподготовке и повышению квалификации преподавателей и сотрудников, после чего руководством техникума составляется план повышения квалификации.

Основными формами повышения компетентности персонала являются курсы, стажировки, тренинги; участие в работе семинаров, конференций, круглых столов, совещаний, форумов, проводимых по актуальным проблемам и направлениям; обучение в магистратуре; получение второго высшего профессионального образования и др.

Результативность повышения квалификации работников ежегодно анализируется высшим руководством или руководителями структурных подразделений на основании следующей документации:

- документ (диплом, удостоверение, сертификат), подтверждающий факт повышения компетентности сотрудника;
- отчет работника о достигнутых результатах по месту его работы (устный или письменный);

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 38 из 64

- данные мониторинга качества подготовки обучающихся по образовательным программам;
- данные мониторинга по участию в инновационных разработках.

Записи об образовании, подготовке, навыках, опыте и результатах повышения квалификации сохраняются и поддерживаются в рабочем состоянии, которые регулируются процедурой СМК.2-ДП-4.2.4-02-2012 «Управление записями» (см. РК п. 4.2.4).

В техникуме периодически проводится обучение персонала по СМК, записи о проводимых семинарах содержатся у Руководителя службы качества.

РК-6.3. Инфраструктура

Инфраструктура техникума в основном отвечает современным требованиям, предъявляемым к образовательному учреждению среднего профессионального образования и обеспечивает возможность проведения образовательного процесса с учетом специфики реализуемых основных профессиональных образовательных программ.

Инфраструктура техникума включает в себя здание (учебные аудитории, компьютерные кабинеты, аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием, специализированные лаборатории и кабинеты, библиотека, актовый зал и др., а также помещения производственного и бытового назначения).


Для практического обучения используются учебные мастерские.

Для социально-бытового обеспечения студентов и работников техникум располагает общежитием, имеется столовая.

Руководством техникума систематически проводится анализ потребностей всех действующих структур в оснащении специализированным и лабораторным оборудованием, информационными ресурсами, другими материально-техническими средствами.

РК-6.4. Производственная среда

В техникуме создана и поддерживается в управляемом состоянии производственная среда, необходимая для достижения соответствия требованиям потребителей. Руководством техникума определяются и контролируются человеческие, физические, социальные, психологические и экономические факторы производственной среды, влияющие на мотивацию и удовлетворенность персонала своей трудовой деятельностью.

	ГБОУ ИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	<i>Стр. 39 из 64</i>

Руководство техникума стремится к созданию комфортных условий для сотрудников с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию деятельности в соответствии с требованиями СМК, обеспечивает сотрудникам рабочие места, технику безопасности и охрану труда в процессе деятельности, эргономику, санитарно-гигиенические условия рабочей среды и необходимую социальную защиту. Оценка удовлетворенности персонала техникума проводится путем анкетирования и анализа полученных данных.

Управление производственной средой регулируется поддерживающим процессом ПП-3.2/РК-6.3. «Управление производственной средой (см. «Книгу процессов»).

Организация библиотечного обслуживания осуществляется заведующей библиотекой и управляется в рамках процесса ПП-3.3/РК-6.3 «Библиотечное и информационное обслуживание» (см. «Книгу процессов»).

РК-7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

РК-7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции


В техникуме разработана структура процессов СМК, необходимых для обеспечения жизненного цикла услуг (РК-4.1). Все процессы спланированы, задокументированы и управляемы; полное описание всех процессов (цели, правила, входные и выходные требования, ресурсы и механизмы, должностное лицо, ответственное за своевременное и эффективное выполнение работ, связь с другими процессами и подпроцессами) приведено в «Книге процессов».

Владельцы процессов несут ответственность за выполнение всех этапов работы (планирование, выполнение, контроль, улучшение); за разработку документов по процессу и критериев оценки процесса, мониторинг и измерение; ведение записей, подтверждающих полученные результаты, а также планирование и проведение предупреждающих и корректирующих мероприятий, направленных на улучшение и (или) устранение несоответствий.

Планирование процессов, необходимых для системы менеджмента качества, осуществляется исходя из стратегии и Политики в области качества с учетом требований заинтересованных сторон и включает:

- определение процессов, непосредственно влияющих на качество образовательной деятельности и конкурентоспособность техникума;
- установление требований к процессам;
- наличие соответствующей документации на процессы;
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами.

Управление процессами и подпроцессами регламентируется законодательными и нормативными документами РФ и Иркутской области в области образования, а также внутренними документами техникума (см. Политика и стратегические цели в области качества, Книга процессов, задокументированные процедуры и инструкции, Устав техникума, лицензия на право ведения образовательной деятельности и др.).

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 41 из 64

РК-7.2. Процессы, связанные с потребителями

РК-7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции

Потребителями образовательной услуги техникума являются абитуриенты и их родители или попечители, студенты, предприятия (организации). Кроме требований потребителей, техникум учитывает требования заинтересованных сторон: Министерства образования и науки РФ, Министерства образования Иркутской области, государственных органов лицензирования и аккредитации и других.

Для определения потребительских требований в техникуме проводится мониторинг. Используются следующие основные методы и средства:

а) методы:

- социологические опросы разных групп потребителей (абитуриенты, студенты, сотрудники, работодатели и др.);
- тестирование студентов;
- экспертная оценка внутренних и внешних документов;
- изучение положительного опыта и др.


б) средства:

- требования ГОС и их экспертная оценка;
- переписка с учреждениями и организациями по вопросам образовательной деятельности техникума;
- запросы, пожелания, требования работодателя и других заинтересованных сторон и др.

Данная деятельность регулируется в рамках основного процесса ОП-1.1/РК-7.2. «Маркетинг».

РК-7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции

В техникуме проводится анализ требований потребителей с учетом учебного, методического потенциала, наличия необходимых и комфортных условий для качественного выполнения образовательных услуг (квалифицированные кадры, развитая инфраструктура, материально-техническое и информационно-библиотечное обеспечение и т.д.). Информация поступает из разных источников (результаты анкетирования, тестирования и др.), а также от владельцев процессов по результатам мониторинга (отчеты). На основе результатов, полученных после аналитической работы, руководством техникума принимаются управленческие решения, реализация которых

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 42 из 64

гарантирует способность техникума выполнить установленные требования потребителей разных категорий. Записи результатов анализа и последующих управленческих действий, вытекающих из анализа, поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой СМК.2-ДП-4.2.4-02-2012 «Управление записями». Информация о результатах анализа требований потребителей и принятии управленческих решений поступает по каналам, обеспечивающим внутренний обмен информацией (см. РК, п. 5.5.3).

РК-7.2.3. Связь с потребителями

В техникуме определены и осуществляются эффективные меры по поддержанию связей с потребителями. Это:

1) Маркетинговая работа, включающая перечень мероприятий по информационному обеспечению потребителей об образовательных услугах (разработка, издание и распространение рекламно-информационных продуктов, публикация статей и выступления в СМИ, выставление информационных материалов на внешнем сайте техникума и стендах, участие в ярмарках образовательных услуг и т. д.).

Маркетинговая работа ежегодно планируется на уровне техникума, структурных подразделений. В течение учебного года на совещаниях разного уровня проводится экспресс-анализ результатов проведенных мероприятий, руководством техникума и структурных подразделений принимаются управленческие решения, направленные на устранение несоответствий и (или) улучшение деятельности. На заседании Педагогического совета заслушивается лучший опыт (в форме отчета) отделений по реализации маркетинговых мероприятий.

2) Техникум осуществляет обратную связь с потребителями с целью определения удовлетворенности путем:

- проведения социологических опросов;
- рассмотрения и принятия управленческих решений по запросам, заказам, жалобам потребителей (высшее руководство и руководители структурных подразделений).

Результаты обратной связи с потребителями фиксируются в отчетах, протоколах, решениях, письменных ответах и других формах записи, которые поддерживаются в рабочем состоянии. Информация о результатах обратной связи с потребителями и решениях, принятых на уровне руководства, поступает по каналам, обеспечивающим внутренний обмен информацией (см. РК п. 5.5.3).

РК-7.3. Проектирование и разработка

РК-7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Процесс проектирования инициируется:

- изменением требований государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ГОС СПО);
- внесением предложений по улучшению основной профессиональной образовательной программы (далее - ОПОП) ;
- необходимостью открытия новой специальности;
- необходимостью организации обучения по программам дополнительного образования.

Координирующую роль в процессе проектирования выполняют цикловые комиссии, осуществляющие выпуск специалистов по специальностям.

Процесс проектирования включает процессы:

- разработки и улучшения основной профессиональной образовательной программы;
- открытия специальности;
- разработки и улучшения программ дополнительного образования.

Процесс разработки и улучшения ОПОП включает процессы:

- разработки рабочего учебного плана;
- корректировки рабочего учебного плана;
- разработки и улучшения программы учебной дисциплины.

Результатом процесса разработки и улучшения ОПОП является Основная профессиональная образовательная программа по специальности, которая представляет собой комплект нормативных документов, определяющих цели, содержание и методы реализации процесса обучения и воспитания.

В структуру ОПОП входят:

- перечень специализаций профессиональной подготовки;
- цели ОПОП;
- рабочий учебный план по специальности;

- совокупность программ учебных дисциплин и практик, определяющих полное содержание ОПОП;
- материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных и итоговых аттестаций (в соответствии с требованиями к итоговой аттестации ГОС СПО).

Процесс открытия специальности включает процессы:

- принятия решения об открытии специальности и его согласование с различными инстанциями;
- разработки рабочего учебного плана;
- сбора и оформления необходимых документов.

Результатом процесса открытия специальности является лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере среднего профессионального образования.

В ходе планирования проектирования и разработки определяются стадии проектирования и разработки; сроки проведения оперативного анализа, верификации и валидации на каждой стадии. Ответственность за разработку несут руководители конкретных проектов.


Данная деятельность регулируется в рамках основного процесса ОП-2.2/РК-7.3. «Проектирование и разработка образовательных программ» (см. «Книгу процессов»), а также Положением о Центре профессионального самоопределения и дополнительного образования ГБПОУИО «ИАТ».

РК-7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные для проектирования и разработки включают: общие требования к выпускникам по специальностям, изложенные в ГОС соответствующего уровня образования, законодательные требования, информацию от работодателей о требованиях к специалистам, а также удовлетворенности подготовкой выпускников, работающих в организациях, информацию от выпускников об удовлетворенности полученным образованием.

К входным требованиям относятся также требования Департамента лицензирования и аккредитации Министерства образования Иркутской области и другие.

Входные данные систематизируются и анализируются на адекватность и соответствие требованиям потребителей.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 45 из 64

РК-7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными для проектирования и разработки являются результаты данных процессов: лицензия на право ведения образовательной деятельности, основные образовательные программы по специальностям, в том числе рабочий учебный план и программы учебных дисциплин.

РК-7.3.4. Анализ проекта и разработки

На соответствующих стадиях заместитель директора по УВР организует рабочие группы, которые проводят систематический анализ проекта и разработки в соответствии с запланированными мероприятиями (см. 7.3.1) и разработанной документацией в целях:

- а) оценивания способности результатов проектирования и разработки удовлетворять требованиям;
- б) выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

В состав участников таких рабочих групп для анализа включаются представители подразделений, имеющих отношение к анализируемым стадиям проектирования и разработки.


Проведенный анализ и перечень предложений документируется в протоколах, решениях и других формах записей, которые поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой СМК.2-ДП-4.2.4-02-2012 «Управление записями».

Простые проекты рассматриваются один раз после их завершения, для сложных проектов предусматривается несколько стадий. Рассмотрение назначается по мере того, как происходит отработка проекта или стадии и становится доступной необходимая для анализа информация.

РК-7.3.5. Верификация проекта и разработки

Верификация – это процесс сопоставления результатов определенного этапа разработки установленным для этого этапа требованиям.

Верификация выполняется на различных стадиях разработки проекта и позволяет убедиться в том, что выполненная работа соответствует входным требованиям. Записи результатов верификации и всех необходимых

	ГБПОУИО «ИАТ	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 46 из 64

действий поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой СМК.2-ДП-4.2.4-02-2012 «Управление записями».

РК-7.3.6. Валидация проекта и разработки

Валидация проекта и разработки осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями (7.3.1) для того, чтобы удостовериться, что разработанная продукция соответствует установленным требованиям.

Например, способность техникума предоставлять образовательные услуги на рынок подтверждается лицензией на право ведения образовательной деятельности; наличие свидетельства о государственной аккредитации является гарантией качества спроектированных основных процессов.

Валидация осуществляется для подтверждения способности выпускаемых специалистов отвечать установленным требованиям. Это происходит после выпуска специалистов и проверки их знаний, умений и навыков в процессе практической работы на предприятиях и в организациях. Для этого осуществляется связь с работодателями.

Записи результатов валидации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой СМК.2-ДП-4.2.4-02-2012 «Управление записями».

РК-7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

Изменения, вносимые на любой стадии проекта и разработки, предварительно анализируются руководством по направлениям деятельности и процессам и после их одобрения включаются в соответствующие документы. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично.

Внесение изменений в ОПОП, например, в рабочие учебные планы, проводится по процедуре, аналогичной той, по которой осуществляется проектирование и разработка ОПОП. При внесении изменений учитывается влияние этих изменений на всю действующую документацию, а также подтверждение квалификации выпускников определенным требованиям.

Записи результатов анализа изменений поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой СМК.2-ДП-4.2.4-02-2012 «Управление записями».

РК-7.4. Закупки

РК-7.4.1. Процесс закупок

Техникум обеспечивает соответствие закупленной продукции установленным требованиям.

В связи со спецификой образовательных учреждений к закупкам в техникуме относятся:

- прием студентов;
- закупки материально-технического оборудования.


Процесс «Прием студентов» состоит из мероприятий:

- принятие документов от абитуриентов;
- принятие вступительных экзаменов для абитуриентов, не сдававших ГИА;
- собеседование с окончившими с отличием учебные заведения среднего общего и среднего профессионального образования;
- рассмотрение апелляций;
- собеседование и зачисление.

Требования данного раздела, относящиеся к приему студентов, реализуются в основном процессе ОП-2.4/РК-7.4 «Прием студентов» (см. «Книгу процессов»). Результатами процесса являются студенты, зачисленные на первый курс, что отражается в соответствующих записях: протоколах собеседования, приказе о зачислении на первый курс, личных делах абитуриентов, отчете о работе приемной комиссии.

Управление процессом закупок материально-технического оборудования осуществляется следующим образом:

- сбор заявок, анализ и ранжирование (отделы и службы техникума);
- определение перечня и объема закупаемой продукции, составление сметы расходов (службы техникума);
- определение поставщиков на основании критериев оценки: цена, время поставки, срок гарантийного обслуживания, степень соответствия требованиям, репутация поставщика и др.
- осуществление закупки материально ответственным лицом, доставка на склад и постановка на учет (для товаров);
- передача в структурные подразделения продукции и постановка материальной группой бухгалтерии на подотчет материально- ответственным лицам соответствующих структурных подразделений.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 48 из 64

РК-7.4.2. Информация по закупкам

Информация по закупкам включает:

- описание требований к продукции в заявках структурных подразделений (квалификация, уровень образования, количество, тип товаров и услуг);
- требования к маркировке и иным средствам идентификации;
- сведения о технических условиях на продукцию;
- наличие документации у поставщика (сертифицированная СМК, лицензия и др.);
- сведения о требованиях к квалификации персонала;
- документы по заказу продукции (письма, договор, счет, счет-фактура, спецификация);
- сопроводительная документация на услуги и товары (акт приема, доверенность).

РК-7.4.3. Верификация закупленной продукции


Верификация (проверка) абитуриентов осуществляется в процессе приема вступительных испытаний: результаты ГИА, традиционные вступительные испытания. Входному контролю (тестированию) подвергаются студенты, а также закупаемые на стороне отдельные виды продукции (например, программные средства, приборы, машины). Оборудование, материалы, услуги и другие товары проходят контроль на полноту и адекватность установленным требованиям к закупкам.

РК-7.5. Производство и обслуживание

РК-7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Основные процессы (см. РК п. 7.1) осуществляются в управляемых условиях, обеспечивающих соблюдение требований потребителей, заявленных в соответствующей документации.

В техникуме производство образовательной услуги представлено процессами дотехникумовской подготовки, образовательного процесса, включающего учебно-организаторскую деятельность, обучение и воспитание студентов.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 49 из 64

Процесс доссузовской подготовки осуществляется для повышения качества подготовки абитуриентов, улучшения их профессиональной ориентации, обеспечения комплектования контингента.

Процесс управления учебно-организаторской деятельностью включает создание учебно-организационной документации (график учебного процесса, распределение учебной нагрузки, расписание занятий), организацию прохождения практики, Итоговой Государственной аттестации.

Образовательный процесс – совокупность процессов обучения, воспитания и развития личности. Целью процесса является управление качеством образовательных услуг. Результатом образовательного процесса является соответствие уровня подготовки выпускаемых специалистов предъявляемым требованиям.

Управление основными процессами осуществляется в рамках основного процесса ОП-2.5/РК-7.5 «Образовательная деятельность»

РК-7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

Валидация основных процессов жизненного цикла образовательной услуги обеспечивается, во-первых, наличием лицензии на право ведения образовательной деятельности и свидетельства о государственной аккредитации техникума, во-вторых, анализом и оценкой удовлетворенности потребителей.

Валидация поддерживающих процессов обеспечивается анализом и оценкой удовлетворенности потребителей.


РК-7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость основных процессов осуществляются с целью выявления причин возникающих несоответствий. Процесс управления несоответствиями описан в РК п. 8.3.

Объектами идентификации и прослеживаемости являются:

- результаты учебной деятельности;
- результаты воспитательной и внеучебной деятельности;
- результаты инновационной деятельности.

Идентификация и прослеживаемость процессов осуществляется на основании внутренней документации, разработанной в техникуме (личные дела, выпускные работы, ведомости, индивидуальные планы, графики работ и т. д.); за контроль отвечают владельцы процессов.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 50 из 64

РК-7.5.4. Собственность потребителей


Потребителями образовательных услуг являются как студенты, так и предприятия, которые принимают на производственную и преддипломную практику студентов техникума и предоставляют в пользование оборудование, инструменты и помещения. Техникум несет ответственность за собственность потребителя, инструктируя студентов по правилам безопасной эксплуатации и сохранности предоставляемого предприятием оборудования, инструмента и т.д. под подпись в дневнике по практике.

Личные документы студентов, такие как заявление на поступление, аттестаты, результаты вступительных испытаний, фотографии, хранятся в личном деле студента в отделе кадров в течение периода обучения в техникуме. После отчисления студента из техникума личное дело передается в архив.

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

РК-7.5.5. Сохранение соответствия продукции

В процессе внутренней обработки (разработка учебного плана, программ, профилей подготовки, сроков обучения и т.д.) образовательных услуг техникум сохраняет структуру и содержание услуги в соответствии с требованиями ГОС. Это сохранение обеспечивается идентификацией образовательных программ в соответствии с ГОС (код ОПОП и квалификации, уровень образования, срок обучения, структура и содержание образовательной программы). В техникуме обеспечено хранение и защита учебных планов, программ и другой документации, отражающей структуру и содержание образовательных услуг.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	<i>Стр. 51 из 64</i>

РК-7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений

В техникуме определены виды мониторинга и способы измерения, а также устройства, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям. Управление устройствами для мониторинга и измерений заключается в управлении средствами контрольных мероприятий: контрольных работ, тестирования, экзаменов, зачетов, защиты курсовых проектов, производственной практики, защиты дипломных проектов.


Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательной услуги являются экзаменационные билеты, тесты, рейтинговая система оценок.

Техникум располагает программными средствами для проведения мониторинга качества учебных достижений студентов - тестовые базы техникума.

Для проведения мониторинга функционирования основных процессов: образовательная деятельность, инновационная деятельность, а также поддерживающих процессов используется автоматизированная система управления, другие программные средства.

Измерительное оборудование проверено на соответствие техническим параметрам, отрегулировано и защищено от повреждения, вмешательства посторонних лиц и поставлено на техническое и административное обслуживание.

Данные процессы регулируются соответствующими положениями.

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 52 из 64

РК-8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

РК-8.1. Общие положения

Неизменной целью техникума является непрерывное улучшение всех видов деятельности. Эффективные решения в этом направлении принимаются руководством техникума на основе анализа данных и информации о работе техникума. Для выявления требований и уровня удовлетворенности потребителей, измерения, оценки и анализа результативности СМК разработана и внедрена система планирования и осуществления мониторинга в соответствии с документами СМК. Это необходимо для:

- демонстрации соответствия требованиям к продукции;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества;
- постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

РК-8.2. Мониторинг и измерение


РК-8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Внутренними и внешними потребителями техникума являются студенты, а также преподаватели и сотрудники техникама, работодатели, государство и общество в целом. В процессе предоставления образовательных услуг осуществляется сбор информации и устанавливается обратная связь с потребителями, касающаяся степени их удовлетворенности и /или неудовлетворенности образовательной деятельностью техникума.

Оценка удовлетворенности потребителей является необходимой для выполнения корректирующих действий, направленных на улучшение процессов жизненного цикла услуги, и внесения изменений в развитие методов управления деятельностью техникума.

Для проведения мониторинга используются методы опроса, наблюдения, изучение и анализ документов, экспертная оценка; самооценка и самоаттестация, также могут быть использованы благодарности, результаты анкетирования студентов, преподавателей и сотрудников техникума и других заинтересованных сторон. Также используются данные отчисления студентов, претензии по гарантийным обязательствам и т.д.

Проведение мониторинга осуществляется в соответствии с основным процессом ОП-2.10/РК-8.2 «Анализ удовлетворенности потребителей».

 ГБОУ ОАО «ИАТ»	ГБОУ ОАО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 53 из 64

РК-8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)

Важным источником получения информации о работе и состоянии СМК техникума, структурных подразделений являются внутренние аудиты. Они представляют собой систематический, независимый и документально оформленный процесс получения данных о результативности системы качества, видов деятельности техникума, качестве образовательных услуг и свидетельствуют о том, что система менеджмента качества внедрена эффективно и поддерживается в рабочем состоянии.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с разработанной процедурой СМК.2-ДП-8.2.2-03-2012 «Внутренние аудиты» и являются обязательными для исполнения представителями администрации, всеми структурными подразделениями техникума и назначенными аудиторами. Подбор аудиторов и организация аудитов обеспечивают их объективность и беспристрастность.


Программа внутренних аудитов планируется с учетом важности процессов, участков, подлежащих аудиту (аудит процессов, аудит структурных подразделений, аудит образовательных программ, системный аудит – аудит СМК и др.), результатов предыдущих аудитов, полноты проверяемых требований.

График проведения аудитов структурных подразделений составляется на текущий учебный год Представителем руководства по качеству и утверждается директором техникума, доводится до сведения всех подразделений, задействованных в аудите.

Руководитель Службы менеджмента качества отбирает членов аудиторской группы из реестра внутренних аудиторов техникума (привлекаемые аудиторы не должны работать в проверяемом подразделении), назначает ведущего аудитора. Представитель руководства по качеству утверждает руководителя и состав комиссии аудиторов. На уровне техникума издается приказ о проведении аудита.

Порядок проведения аудита регламентируется планом аудита. В процессе проверки аудиторы выясняют, насколько документация по менеджменту качества (руководство по качеству, процедуры, инструкции, записи) соответствуют требованиям стандарта, СМК техникума, запланированным мероприятиям и в какой мере требования документации соблюдаются на местах. Выявленные несоответствия фиксируются протоколом аудитора по установленной форме.

Отчет об аудите с выявленными замечаниями передается руководителю Службы менеджмента качества и руководителю структурного подразделения, который на основании отчета составляет план корректирующих

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 54 из 64

мероприятий и передает его копию руководителю СК. По каждому корректирующему мероприятию руководством подразделения проводится анализ его эффективности.

Все документы по аудиту хранятся у руководителя СК, у руководителя того подразделения, в котором проводился аудит; хранится план корректирующих мероприятий и записи о результатах анализа проведенных работ.

Выявленные несоответствия и корректирующие действия по всем подразделениям ежегодно анализируются руководителем СК и передаются Представителю руководства по качеству для принятия управленческих решений на уровне высшего руководства.

Также в техникуме действует механизм самообследования и аттестации образовательных программ, сотрудников, структурных подразделений и техникума в целом. Цель непрерывных внутренних обследований и аттестации – своевременное выявление несоответствий, планирование и организация корректирующих мероприятий по их устранению. Непрерывный процесс самообследования и аттестации образовательных программ, преподавателей и сотрудников, структурных подразделений техникума проводится в соответствии с планом мероприятий. Результаты самообследования и самоаттестации оформляются по установленной в техникуме форме.

Периодичность проведения процедуры определяется высшим руководством на основании анализа результатов деятельности, документации и запросов потребителей.


Самообследование и аттестация сотрудников регламентируются внутренними положениями.

РК-8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Цель проведения мониторинга и измерения - контроль и улучшение процессов. Для определения эффективности и результативности функционирования процессов учитываются следующие основные факторы:

- соответствие требованиям;
- удовлетворенность потребителей;
- соблюдение сроков;
- наличие рекламаций;
- наличие отказов;
- стоимость процесса.

В техникуме установлены методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательной услуги.

	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 55 из 64

Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющей судить, насколько услуга отвечает требованиям потребителей, насколько планируемые показатели соответствуют фактическим.

Мониторинг процессов осуществляется с использованием автоматизированных программных средств, позволяющих на основе заданных образцами показателей (нормативных признаков, регламентируемых Министерством образования и науки РФ, например, аккредитационные показатели), устанавливать отклонения, проводить сравнительный анализ качества работы и ранжирование структурных подразделений, сотрудников.

Дополнительные показатели результативности процессов разрабатываются руководством структурных подразделений, владельцами процессов.

Созданная система контроля направлена на выявление и устранение возможных недостатков, а также на их предупреждение в процессах и подпроцессах. Критерии оценки продуктивности процессов и подпроцессов приведены в описании соответствующих нормативных документов.

Данная деятельность реализуется в рамках управляющего процесса УП-4.1/РК-8.2.3 «Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг».


РК-8.2.4. Мониторинг и измерение продукции

В техникуме осуществляется мониторинг и измерение качества подготовки студентов через внутритехникумовскую систему оценивания качества подготовки, которая включает в себя следующие процедуры:

- а) конкурсный приём;
- б) промежуточная аттестация;
- в) итоговая государственная аттестация.

Результаты учебных достижений студентов регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии (ведомости, журналы и др.).

Данная деятельность реализуется в рамках управляющего процесса УП-4.1/РК-8.2.3 «Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг».

	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 56 из 64

РК-8.3. Управление несоответствующей продукцией

Управление несоответствиями осуществляется в соответствии с разработанной процедурой СМК.2-ДП-8.3-04-2012 «Управление несоответствующей продукцией».

РК-8.4. Анализ данных

Процедура определения сбора и анализа данных для оценки пригодности и результативности СМК, а также определения областей для повышения результативности процессов СМК установлены в п. 5.6. настоящего РК.

РК-8.5. Улучшение

РК-8.5.1. Постоянное улучшение

В техникуме постоянно ведется работа по повышению результативности СМК на основе достижения стратегических целей, определенных в Политике в области качества образования, результатов аудитов, анализа удовлетворенности потребителей, анализа данных корректирующих и предупреждающих действий и анализа СМК со стороны руководства.

РК-8.5.2. Корректирующие действия

Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий с целью предотвращения их повторного возникновения. Порядок разработки и внедрения корректирующих действий установлены в процедуре СМК.2-ДП-8.5-05-2012 «Корректирующие и предупреждающие действия».

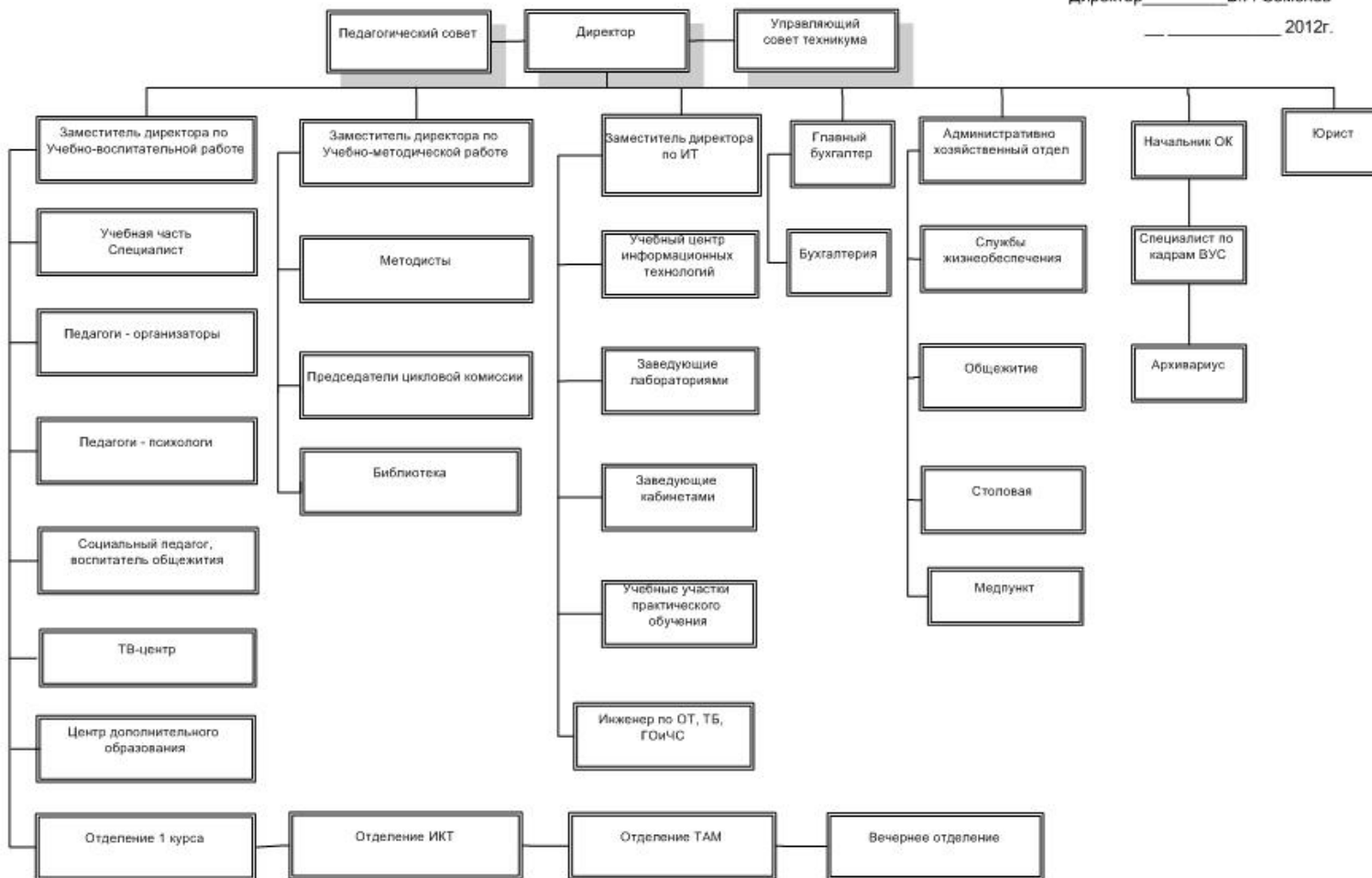
РК-8.5.3. Предупреждающие действия

В техникуме используются методы предупреждения причин потенциальных несоответствий. Порядок и внедрение предупреждающих действий установлены в процедуре СМК.2-ДП-8.5-05-2012 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Приложение А.

Организационная структура ОГБОУ СПО «ИАТ»

Приложение №1
 Утверждаю
 Директор _____ В.Г. Семенов
 _____ 2012г.



**Приложение Б.
 Состав и назначение документации СМК ИАТ.**

Вид документа СМК ИАТ	Назначение документа СМК ИАТ
Руководство по качеству	<ul style="list-style-type: none"> - является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей ИАТ в области качества; - демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в ИАТ системы менеджмента качества; - определяет область применения СМК; - создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства ИАТ, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества; - обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы; - определяет структуру и систему документации СМК; - представляет собой справочное руководство по документации СМК; - гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала.
Документированная процедура	Документирует последовательность работ, привлекаемые к работам ресурсы, а также участников - ответственных и исполнителей. Вследствие этого повышается уверенность, что протекание процесса будет осуществляться в управляемых условиях.
Информационная карта процесса	Документирует результаты планирования качества процесса и по существу является планом качества процесса.
Методическая и рабочая инструкции	Обеспечение протекание процесса в управляемых условиях. Инструкции- рабочие документы СМК, описывающие способы и технологические приемы при выполнении определенных работ.
Форма	Регистрация результатов выполненной деятельности и сбора данных

Приложение В.

Таблица 1

Документальное обеспечение основных, управляющих и поддерживающих процессов СМК ИАТ

Процесс	Законодательные и нормативные документы	Участники реализации процесса	Документы организации и записи, связанные с процессом
ОП-2.1. Маркетинг	ФЗ «Об образовании» от 13.01.1996 с изменениями и дополнениями Типовое положение о ССУЗе Стандарты ИСО Положение о лицензировании Положение о государственной аккредитации Приказы профильных Министерств и ведомств	Директор Заместители директора Служба менеджмента качества Отделения	Протоколы собраний со студентами. Протоколы совещаний, заседаний педагогических советов, методических семинаров. Анализ анкетирования студентов и ПС
ОП-2.2. Проектирование и разработка образовательных программ	Государственные образовательные стандарты Приказы Минобрнауки, документы Рособрнадзора, профильных министерств, региональных органов управления образованием	Директор Заместители директора Учебный отдел Отделения	УМК-ООП УМК-Д
ОП-2.3. Доссузовская подготовка	ФЗ «Об образовании» Приказы Учредителя, документы Рособрнадзора	Директор Заместители директора Центр профессионального самоопределения и дополнительного образования	Положение о Центре Договоры на оказание образовательных услуг Приказы о зачислении на подготовительные курсы
ОП-2.4. Прием студентов	ФЗ «Об образовании» Приказы Учредителя, документы Рособрнадзора	Директор Заместители директора Приёмная комиссия	Правила приема студентов Договоры на оказание образовательных услуг Приказы о зачислении



ГБОУВО «ИАТ»

ГБОУВО «ИАТ»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК.1-РК-4.2.2-01-2012

Версия 01

Стр. 60 из 64

ОП –2.5. Образовательная деятельность	Государственные образовательные стандарты Приказы Учредителя, документы Рособнадзора, профильных министерств, региональных органов управления образованием	Директор Заместители директора Учебная часть Отделения Служба менеджмента качества	Учебные планы, программы УМК, План учебно-воспитательной работы Календарные планы Рекомендации по организации и проведению стажировки специалистов
ОП – 2.10. Анализ удовлетворенности потребителей	ФЗ «Об образовании» Стандарты ИСО	Служба менеджмента качества Учебная часть Отделения	Протоколы собраний со студентами Журнал учета посещаемости занятий Анкеты для студентов
УП – 1.2. Стратегическое планирование	ФЗ «Об образовании» Стандарты ИСО Стратегия 2020 Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2003 г. №191 «О продолжительности рабочего времени (норме часов педагогической работы на ставку заработной платы) педагогических работников образовательных учреждений». Документы по системе оплаты труда и его нормированию	Директор Заместители директора Служба менеджмента качества Учебная часть Отделения	Программа развития техникума Комплексные планы техникума Календарный план техникума Документы по оплате труда (приказ, положение, трудовые договоры, дополнительное соглашение к трудовому договору, критерии установления стимулирующих выплат) Должностные инструкции ПС Планы структурных подразделений
УП.1.8. - Управление документацией	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Инструкция по делопроизводству	Директор Заместители директора Служба менеджмента качества Учебная часть Отделения	Документированная процедура «Управление документацией» Положения о структурных подразделениях Положения о компонентах СМК (о Службе менеджмента качества, Представителе руководства и т.д.) Должностные инструкции

УП. -1.8. - Управление записями	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Инструкция по делопроизводству	Директор Заместители директора Служба менеджмента качества Учебная часть Отделения	Документированная процедура «Управление записями»
УП-4.2. Внутренние аудиты	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 ГОСТ Р ИСО 19011-2003	Служба менеджмента качества	Документированная процедура «Внутренние аудиты»
УП-4.3. Управление несоответствиями	ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Директор Заместители директора Служба менеджмента качества Учебная часть Отделения	Документированная процедура «Управление несоответствиями»
УП-4.5. Корректирующие и предупреждающие действия	ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Директор Заместители директора Служба менеджмента качества Учебная часть Отделения	Документированная процедура «Корректирующие и предупреждающие действия»
УП-4.1. Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Документы, регламентирующие процедуры лицензирования и государственной аккредитации	Директор Заместители директора Служба менеджмента качества Учебная часть Отделения	Положение об учебной части Положение о Службе менеджмента качества Положение о промежуточной аттестации Положение об Итоговой государственной аттестации
УП –1.5. Анализ СМК со стороны руководства	ГОСТ Р ИСО 9001- 2008 Документы, регламентирующие процедуры лицензирования и государственной аккредитации	Директор Заместители директора	Программа развития техникума Оценочные критерии деятельности структурных подразделений. Положения о конкурсах на лучшую группу, лучшую цикловую комиссию и т.д.



ГБОУ ИО «ИАТ»

ГБОУ ИО «ИАТ»


РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК.1-РК-4.2.2-01-2012

Версия 01

Стр. 62 из 64

ПП- 3.1. Управление персоналом	Трудовой кодекс РФ Приказы Минобрнауки, документы профильных министерств	Отдел кадров	Трудовые договоры Должностные инструкции
ПП – 3.2 . Управление производственной средой	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Приказы Минобрнауки, документы профильных министерств Стратегия 2020	Хозяйственный отдел Бухгалтерия	Положение об отделах Документы по закупкам (оборудование, материалы и т.п.)
ПП-3.3. Библиотечное и информационное обслуживание	ФЗ «Об образовании» Стандарты ИСО	Библиотека техникума	Правила пользования библиотекой Положение о библиотеке

 ГБПОУИО «ИАТ»	ГБПОУИО «ИАТ»	
	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	Версия 01
	СМК.1-РК-4.2.2-01-2012	Стр. 63 из 64

Приложение Г.

Матрица ответственности и полномочий создания системы менеджмента качества в Иркутском авиационном техникуме

Наименование	Директор техникума	Совет техникума	Представитель руководства	Специалист по СМК / Руководитель Службы качества	Служба качества	Руководители структурных подразделений
1. Принятие решения о развитии и внедрении СМК	О	Р	И	И	И	И
2. Разработка плана по совершенствованию и внедрению СМК	Р	И	И	В	И	У/И
3. Назначение Представителя руководства, руководителя Службы качества	О	Р	И	И	И	И
4. Актуализация Политики, целей и задач в области качества	Р	У/Р	О	В	У	У/И
5. Упорядочение рабочих процессов техникума, определение их измеряемых параметров и характеристик	И	И	Р	О/В	В	И
6. Создание организационной структуры СМК техникума	Р	У	О	У	У	У/И
7. Упорядочение документации и создание единой системы управления документацией СМК техникума	И	И	Р	О/В	В	У/И
8. Разработка документации СМК	И	И	Р	О/В	В	И
9. Проведение внутренних аудитов, подготовка отчетов для руководства	И	И	Р	О/В	В	У/И
10. Обработка полученных данных, формирование планов корректирующих и предупреждающих действий	И	И	Р	О/В	В	В/И

Примечание:

- Р – «руководит» - должностное лицо (или орган), который руководит деятельностью и принимает окончательные решения, несет ответственность за конечные результаты;
- О – «организует» - должностное лицо (или подразделение), которое организует исполнение, обобщает результаты, готовит и обосновывает проекты решений, несет ответственность за своевременность и качество выполнения работы или подготовки решения;
- В – «выполняет» - должностное лицо (или подразделение), которое непосредственно выполняет данную функцию или работу и несет ответственность за качество ее выполнения в рамках, ограниченных его функциональными обязанностями;
- У – «участвует» - соисполнитель - должностное лицо (или подразделение), которое выполняет определенные обязанности при выполнении работы, подготовке и принятии решений, несет ответственность за качество ее по своей части, принимает участие в подготовке решений;
- С – «согласует» - должностное лицо, с которым необходимо согласование принимаемого решения или документа;
- И – «информируется» - должностное лицо (или подразделение), которое получает информацию о принятых решениях и документах и несет ответственность за своевременность и качество реализации решений в касающейся его сфере.

