	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	<b>Руководство по качеству</b>
<b>РК-СМК-4.2.2</b>	


# **РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**РК-СМК-4.2.2**

**Версия 2.0**

Чита 2022

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

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

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

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

Настоящее руководство по качеству разработано в соответствии с документами:

1 ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»


2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»

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

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

## **1 КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОУ**

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>


образования РФ (№ 566 от 02.03.1998г.).

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

Учредителем колледжа является Забайкальский край. Функции и полномочия учредителя от имени Забайкальского края осуществляют Министерство образования и науки Забайкальского края и Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края. ГПОУ «Забайкальский государственный колледж» (далее Колледж) – государственное профессиональное образовательное учреждение, реализующее основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования базового и повышенного уровня. Образовательная деятельность ведется в соответствии с лицензией, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (на момент составления настоящего руководства) рег.№ 342 серия 75Л02 № 0000185. В 2017 году образовательное учреждение прошло процедуру государственной аккредитации с подтверждением государственного аккредитационного статуса по типу «образовательное учреждение среднего профессионального образования» и виду «колледж» на срок до 23 июня 2023 г. (свидетельство о государственной аккредитации рег.№29 серия 75А03 №0000310)

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

- 1 44.02.06 "Профессиональное обучение", специализации:**
  - 01 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта
  - 02 Технология продукции общественного питания
  - 03 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей
- 2 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта»**
- 3 19.02.10 «Технология продукции общественного питания»**
- 4 21.02.05 "Земельно-имущественные отношения"**
- 5 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело»**

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

**6 54.02.01 "Дизайн", специализация:**

01 Конструирование, моделирование и технология швейных изделий.

**6 21.02.06 «Информационные системы обеспечения градостроительной деятельности»**

**7 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей»**

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

## **2 ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

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

## **3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ, ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

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

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»


ГОСТ Р ИСО 9001-2018 «Системы менеджмента качества. Требования»

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

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

Федеральный закон от 29.12.2012 г, 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Устав ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления текстовой документации СТО-ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"-02500675-01-22

Требования к оформлению организационно-распорядительной документации СТО–ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"- 02500675-02-22

Общие требования к организации, содержанию и оформлению программ производственной практики СТО–ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"–02500675–03-22.

Общие требования по выполнению и оформлению выпускной квалификационной работы СТО-ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"- 02500675-04.2-22

Общие требования по выполнению и оформлению курсовой работы (проекта) СТО-ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"- 02500675-04.1-22

Общие требования к содержанию, структуре и оформлению учебно-методического комплекса дисциплины СТО-ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"-02500675-06.1-22

Общие требования к содержанию, структуре и оформлению методических указаний и контрольных заданий для студентов-заочников СТО – ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"– 02500675 – 06.2- 22

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления методических указаний по выполнению самостоятельной работы СТО–ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"– 02500675 – 06.3-22

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления календарно-тематического плана учебной дисциплины СТО-ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"- 02500675-06.4-22


Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления рабочей программы учебных дисциплин СТО-ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"-02500675-06.5-22

Общие требования к содержанию, структуре и порядку оформления методических разработок СТО–ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"– 02500675–06.6–22

Общие требования к организации и разработке программ итоговой государственной аттестации студентов СТО–ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"–02500675-07-22

Требования к порядку оформления и внедрения документации системы качества ФГОУ СПО "Забайкальский государственный колледж" СТО- ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"-02500675-08-22

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

колледж"-02500675-09-09.

Требования к порядку оформления и внедрения стандартов организации СТО–ГПОУ "Забайкальский государственный колледж"–02500675–10–22

СМК-ДП-4.2.3 «Управление документацией» СМК -ДП-4.2.4 «Управление записями»

СМК -ДП-5.6 «Анализ СК руководством ОУ»

СМК -ДП-7.2.1 «Маркетинг»

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

СМК -ДП-7.3.1 «Методическая деятельность»

СМК -ДП-7.5.1-1 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми» СМК -ДП-7.4 «Управление закупками»

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

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

СМК -ДП-8.2.2 «Внутренний аудит»

СМК -ДП-8.3 «Управление несоответствиями»

СМК -ДП-8.5 «Корректирующие и предупреждающие действия» СМК -ДП-9-1.6 «Информирование общества»

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

Положения структурных подразделений о материальном стимулировании сотрудников.

Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования

В настоящем руководстве по качеству использованы следующие сокращения:

ГОСТ — государственный стандарт.

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт

СПО – среднее профессиональное образование

ОУ — образовательное учреждение СМК — система менеджмента качества


ТМ — типовая модель системы качества (ENQA)

РК — руководство по качеству

ДП — документированная процедура. ИК — информационная карта процесса.

КД — корректирующие действия.

ПД — предупреждающие действия.

	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	РК-СМК-4.2.2

## 4

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОУ

## 4.1 Модель СМК ОУ

### 4.1.1 Общие положения.

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


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

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

СМК создается для достижения целей и выполнения задач, определённых политикой колледжа в области качества, и является неотъемлемой частью общей системы управления образовательной, учебно-методической, воспитательной и производственной деятельности колледжа.

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

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

	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

гарантий качества результатов образовательной и иных видов деятельности ОУ.

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

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

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

## **4.2 Процессы и виды деятельности в СМК ОУ**


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

### **Реестр процессов и видов деятельности в рамках СМК ОУ**

Таблица 1

<b>1</b>	<b>Деятельность руководства в СМК ОУ</b>
1.1	Стратегия, политика и цели в области качества
1.2	Планирование и развитие СМК ОУ
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к лицензированию и аккредитации
1.5	Анализ СМК ОУ со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование СМК ОУ
<b>2</b>	<b>Основные процессы СМК ОУ</b>
2.1*	Маркетинг
2.2*	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3*	Методическая деятельность
2.4*	Прием студентов
2.5*	Реализация основных образовательных программ



	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>
2.6*	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование и реализация программ дополнительного образования
<b>3</b>	<b>Обеспечивающие процессы СМК ОУ</b>
3.1*	Управление персоналом

3.2*	Управление образовательной средой
3.3*	Управление закупками
3.4*	Библиотечное обслуживание
3.5	Разработка и функционирование корпоративной информационной среды ОУ
3.6	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.7	Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ
3.8*	Управление инфраструктурой
<b>4</b>	<b>Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов</b>
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов

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

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

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


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

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

#### **4.3 Менеджмент процессов в системе менеджмента качества**

Менеджмент процесса включает в себя:

- планирование качества процесса;
- управление качеством процесса;

	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

- обеспечение качества процесса;
- улучшение качества процесса;
- оценку качества процесса.

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

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

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами **СМК** ОУ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей процесса (Приложение А к информационной карте процесса);
- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов (Приложение А к информационной карте процесса);
- планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов (Приложение Б к информационной карте процесса).


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

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

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

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

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

	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

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

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

#### **4.4 Документация системы менеджмента качества ОУ**

##### **Структура и назначение документации системы менеджмента качества ОУ**

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

Документация СМК способствует:

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

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

Иерархическая структура ДСК колледжа приведена в Приложении 3.

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

#### **Состав и назначение документации СМК ОУ**

Таблица 2

Назначение документа СМК ОУ	Документация СМК ОУ
<b>Руководство по качеству</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей ОУ в области качества;</li> <li>– демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам</li> </ul>
<i>Версия: 2.0</i>	<i>Страница 19 из 61</i>



наличие в ОУ системы менеджмента качества;

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

– обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы;

– определяет структуру и систему документации СМК ОУ;

– представляет собой справочное руководство по документации СМК ОУ;

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

Таблица 2  
(продолжение)

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


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

Таблица 2  
(продолжение)

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



мероприятий для достижения целевых значений показателей процесса	«Фактор, влияющий на изменение показателя достижения цели», «Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора»
<b>Документированная процедура</b>	
<b>Обеспечение протекания процесса в управляемых условиях.</b> <b>Управляющая документированная процедура</b> — интерпретируется как динамическое описание процесса и определяет:	В соответствии с положительным опытом моделей ИСО 9000, а также в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001-2008 помимо процедур управления процессами и документации СМК ОУ реализованы  Таблица 2 (продолжение)
– согласованную последовательность работ в рамках процесса, привлекаемые к работам ресурсы и участники - ответственных и исполнителей	также следующие процедуры: – СМК -ДП-4.2.3 «Управление документацией» – СК-ДП-4.2.4 «Управление записями» – СК-ДП-8.2.2 «Внутренний аудит» – СК-ДП-8.3 «Управление несоответствиями» – СК-ДП-8.5 «Корректирующие и предупреждающие действия» СК-ДП-9-1.6 «Информирование общества»
<b>Должностные инструкции и стандарты организации</b>	
<b>Обеспечение протекание процесса в управляемых условиях.</b> <i>Инструкции</i> - рабочие документы СМК, описывающие способы и технологические приемы при выполнении определенных работ на рабочих местах. <i>Стандарт организации</i> – обязательный для исполнения нормативный документ по стандартизации, разработанный на условиях согласия заинтересованных сторон и утвержденный признанным органом (организацией).	В ряде случаев вместо документированных процедур в качестве управляющих документов используются стандарты организации и должностные инструкции. Обязательным условием использования данных документов является подробность описания их деятельности для обеспечения выполнения процесса в управляемых условиях.

	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

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

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

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


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

#### **4.4.2 Управление документацией СМК ОУ**

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

##### **Для внутренних документов:**

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

	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

– изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

**Для внешних документов:**

- закупку необходимой документации или запрос ее у потребителя услуг;
- регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
- ознакомление персонала с документами;
- регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;
- идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;
- ознакомление персонала с изменениями.

Управление документацией СМК осуществляется с целью:

- обеспечения доступности документов (на всех уровнях), для использования нормативной документации, предотвращения использования недействующих и устаревших документов;
- изъятия из применения недействующих и (или) устаревших документов;
- идентификации устаревших документов, оставленных для информационных или юридических целей.

#### **4.4.3 Управление записями и данными по качеству**


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

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

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

- анализ СМК со стороны руководства;
- управление образовательными программами и квалификациями
- оценка студентов
- образование, навыки и опыт персонала ОУ
- данные о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки студентов



	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	РК-СМК-4.2.2

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

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

## **5 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

### **5.1 Ответственность руководства ОУ**


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

- развития культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирования общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности ОУ, его достижениях и планах развития (см. раздел 9);
- обеспечения понимания всеми сотрудниками ОУ требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к среднему образованию;
- разработки и реализации политики ОУ в области качества;
- определения для подразделений ОУ и процессов системы менеджмента качества ОУ целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры колледжа, наиболее отвечающей стоящим перед ОУ целям;
- выделения ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СМК;
- поддержания компетентности персонала ОУ, гарантирующей качество среднего образования;
- официального утверждения процедур и другой документации СМК, гарантирующей качество;
- ежегодной оценки СМК ОУ.

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

Ответственность руководства ОУ в системе менеджмента качества включает:

- формирование и реализацию политики и целей ОУ в области качества (см. раздел 5.3 «Политика в области качества»);
- планирование и развитие системы менеджмента качества (см. раздел

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

#### 5.4 «Планирование»);

- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала ОУ (см. раздел 5.5.1 «Распределение прав, ответственности и обязанностей в СМК ОУ»);
- подготовку ОУ к лицензированию и аккредитации;
- анализ и оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства;
- информирование общества (см. раздел 9 «Информирование общества»);
- обеспечение финансирования СМК ОУ.

### **5.2 Ориентация на заинтересованные стороны**

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

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

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


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

### **5.3 Политика области качества**

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

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

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

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

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


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

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

### **5.3.1 Миссия ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»**

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

Наша миссия заключается в подготовке высококвалифицированных, конкурентоспособных специалистов, владеющих современными знаниями, умениями и навыками в области науки и образования, способных к генерации новых прогрессивных идей и их реализации в целях роста экономического

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

состояния общества, региона и Российского государства в целом, воспитанных на общечеловеческих ценностях и идеях гуманизма. Реализация миссии направлена на то, чтобы Забайкальский государственный колледж стал международно-признанным образовательным учреждением Сибирского региона. Поэтому девиз нашего образовательного учреждения: «ЗНАНИЯ. РАЗВИТИЕ. УСПЕХ.»

### **5.3.2 Видение ГПОУ «Забайкальский государственный колледж» к 2022 году**


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

### **5.3.3 Политика в области качества ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»**

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

- 1 Подготовка высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов;
- 2 Воспитание личности, ориентированной на приоритет общечеловеческих ценностей и идеи гуманизма и отвечающей существующим и перспективным требованиям общества и государства;
- 3 Внедрение СМК в образовательный процесс и во все структурные подразделения колледжа;
- 4 Обеспечение качества образования на уровне, соответствующем современным требованиям.
- 5 Формирование компетентного коллектива, способного к восприятию и внедрению новых прогрессивных педагогических идей.

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

- 1 Внедрение и использование инновационных технологий в учебном процессе;
- 2 Создание условий для овладения студентами информационными технологиями, правовыми и экономическими знаниями;
- 3 Создание условий для овладения практическими навыками профессиональной деятельности;
- 4 Создание условий для развития личности студента;
- 5 Совершенствование системы непрерывного образования;
- 6 Улучшение учебно-методического и материально - технического обеспечения учебного процесса;
- 7 Развитие и повышение профессионализма сотрудников и их компетентности в области качества.

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

## **5.4 Планирование**

### **5.4.1 Цели в области качества**

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

Руководство ОУ согласовывает проекты целей с руководителями процессов и подразделений.

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

### **5.4.2 Планирование системы качества ОУ**

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

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



Рисунок 1 – Логика создания СМК ОУ


## 5.5 Ответственность, полномочия и информирование

### 5.5.1 Распределение прав, ответственности и обязанностей

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

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

- а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- б) представление отчетов высшему руководству ОУ о функционировании СМК и необходимых улучшениях;
- в) содействие распространению понимания требований потребителей

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

по всему ОУ.

Представитель руководства по качеству наделяется следующими полномочиями:


- осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и/или СМК
- организует взаимодействие высшего руководства ОУ с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;
- информирует руководство о функционировании системы качества, в том числе о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов;
- контролирует деятельность руководителей процессов по результатам сбора и анализа записей и данных о процессе, управления несоответствиями и мероприятий (планируемых, корректирующих и предупреждающих), выполняемых в рамках процессов.

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

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

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

- разработка плана создания и внедрения СМК ОУ;
- разработка и внедрение организационной структуры СМК ОУ;
- разработка предложений по работе с персоналом (повышение квалификации и аттестации персонала);
- разработка документации СМК ОУ, включая необходимые формы и записи, документированные процедуры, руководство по качеству;
- упорядочение рабочих процессов в ОУ, определение измеряемых параметров и характеристик их качества, методов их измерения и сбора информации;
- участие в процессе сертификации СМК (если необходимо);

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

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

Основные функции службы качества:

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


Деятельность службы качества ОУ регламентируется:

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

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

**4 Руководители отделов и служб** являются уполномоченными по качеству, проводниками политики в области качества на всех уровнях



	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

структуры Колледжа. Совместно со службой стандартизации и качества образования участвуют в разработке документации СМК, проведении внутренних аудитов и самооценки, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.

Руководитель процесса уполномочен:

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


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

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

- методическая и консультационная поддержка при разработке концепции внедрения принципов и методов менеджмента качества в ОУ, миссии, видения, политики, целей и задач в области качества
- организация и проведение семинаров и лекций в области гарантий качества для руководителей разного уровня и сотрудников;
- методическая и консультационная помощь в работе по созданию внедрению и совершенствованию СМК ОУ, включая разработку методик, типовых форм документов, форм анкет для различных групп потребителей и т.п.;
- содействие работе Совета по качеству ОУ.

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

## 5.5.2 Внутреннее информирование

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

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

Оперативная информация о функционировании СМК выносится на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний, таких как Методический совет, Педагогический совет, инструкционно-методические совещания, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов.

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


## **5.6 Анализ СМК руководством ОУ**

### **5.6.1 Отчет ответственного за создание СМК в ОУ**

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

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

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

– а также, предложения по внесению изменений в СМК ОУ.

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

### **5.6.2 Деятельность руководства по анализу СМК ОУ**

На основе отчета представителя руководства по качеству (форма Ф-5.6-01) директор колледжа один раз в год дает оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели ОУ в области качества и планируемые ресурсы.

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

## **6 МЕНЕДЖМЕНТ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ СМК ОУ\***

### **6.1 Процессы, связанные с потребителями ОУ**


#### **6.1.1 Процесс 2.1\* «Маркетинг»**

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

В качестве внешних заинтересованных сторон выступают:

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

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

- студенты;
  - все категории персонала колледжа;
  - процессы и функциональные подразделения колледжа.
- В рамках процесса 2.1\* «Маркетинг» реализуется:

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

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

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


## **6.1.2 Управление образовательными программами и квалификациями**

### **Процесс 2.2\* «Проектирование и разработка образовательных программ»**

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

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

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	РК-СМК-4.2.2

## **Процесс 2.7 «Проектирование и реализация программ дополнительного образования»**

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

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

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

## **6.2 Процессы создания ценности для потребителей ОУ**

### **6.2.1 Процесс 2.3 «Методическая деятельность»**


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

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

### **6.2.2 Процесс 2.4\* «Прием студентов»**

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-2.4-2009 «Прием студентов».

### **6.2.3 Процесс 2.5\* «Реализация основных образовательных программ»**

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

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

### **6.2.4 Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»**

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


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

## **7 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ И ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ СМК ОУ**

### **7.1 Процесс 3.1\* «Управление персоналом»**

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

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в информационной карте процесса СМК -ИК-3.1-2009 «Управление персоналом».

### **7.2 Процесс 3.2\* «Управление образовательной средой»**

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

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

### **7.3 Процесс 3.3 «Управление закупками»**

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


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

### **7.4 Процесс 3.4\* «Библиотечное и информационное обслуживание»**

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

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

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

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

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

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

### **7.6 Процесс 3.6 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»**


Обеспечение безопасности жизнедеятельности — деятельность ОУ направленная: на обеспечение комфортных условий жизнедеятельности для сотрудников и обучаемых; создание условий деятельности исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в колледже.

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

### **7.7 Процесс 3.7 «Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ»**

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



	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

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

### **7.8 Процесс 3.8\* «Управление инфраструктурой»**

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

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

## **8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОУ ПО ИЗМЕРЕНИЮ, АНАЛИЗУ И УЛУЧШЕНИЮ**

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

### **8.1 Мониторинг, измерение и анализ**

#### **8.1.1 Измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон ОУ**

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

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

Исследование требований потребителей образовательных услуг в системе

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

### **8.1.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК ОУ**

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

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

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

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

- соответствие описанных в СМК деятельности требованиям стандарта ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК.

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

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

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

Результаты внутренних проверок используются:

1 Уполномоченным по качеству при подготовке ежегодного отчета руководству ОУ.

2 Руководителями процессов при:

- оценке эффективности и результативности процесса;
- принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (документированная процедура СМК -ДП-8.5.2-3 «Корректирующие и предупреждающие действия»);
- планировании мероприятий по улучшению процессов системы качества Колледжа.

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

### **8.1.3 Измерение и анализ характеристик процессов СМК ОУ**

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

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

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


Второй принцип предполагает возможность получения адекватных знаний о процессе.

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

### **8.1.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг**

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

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

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

### **8.1.5 Самооценка в сравнении с другими ОУ**

Колледж периодически проводит самооценку эффективности функционирования системы качества в соответствии с «Методическими рекомендациями для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности по проведению самооценки». Самооценка колледжа проводится на основании следующих документов:


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

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

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

## **8.2. Управление несоответствиями**

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

несоответствиями».

В Колледж реализуется управление следующими видами несоответствий:

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

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (см. раздел 5.2, 6.1);
- взаимодействия с потребителями Колледжа (см. раздел 6.1);
- внутренних проверок (см. раздел 8.1.2);
- по результатам самооценки Колледжа (см. раздел 8.1.5);
- по результатам внешнего аудита Колледжа в ходе лицензирования и аккредитации.

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


## **8.3 Улучшения**

### **8.3.1 Планируемые улучшения СМК ОУ**

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

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

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

	Министерство образования и науки Забайкальского края
	ГПОУ «Забайкальский государственный колледж»
	РК-СМК-4.2.2

### **8.3.2 Корректирующие и предупреждающие действия**

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

## **9 ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВА**

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

### **9.1 Общественная роль ОУ**

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

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

### **9.2 Публикации об образовательных программах, о квалификациях и процедурах оценки**

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



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

### **9.3 Публикации о достижениях выпускников и студентов ОУ**

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

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

### **9.4 Публикации о планах и достижениях ОУ**

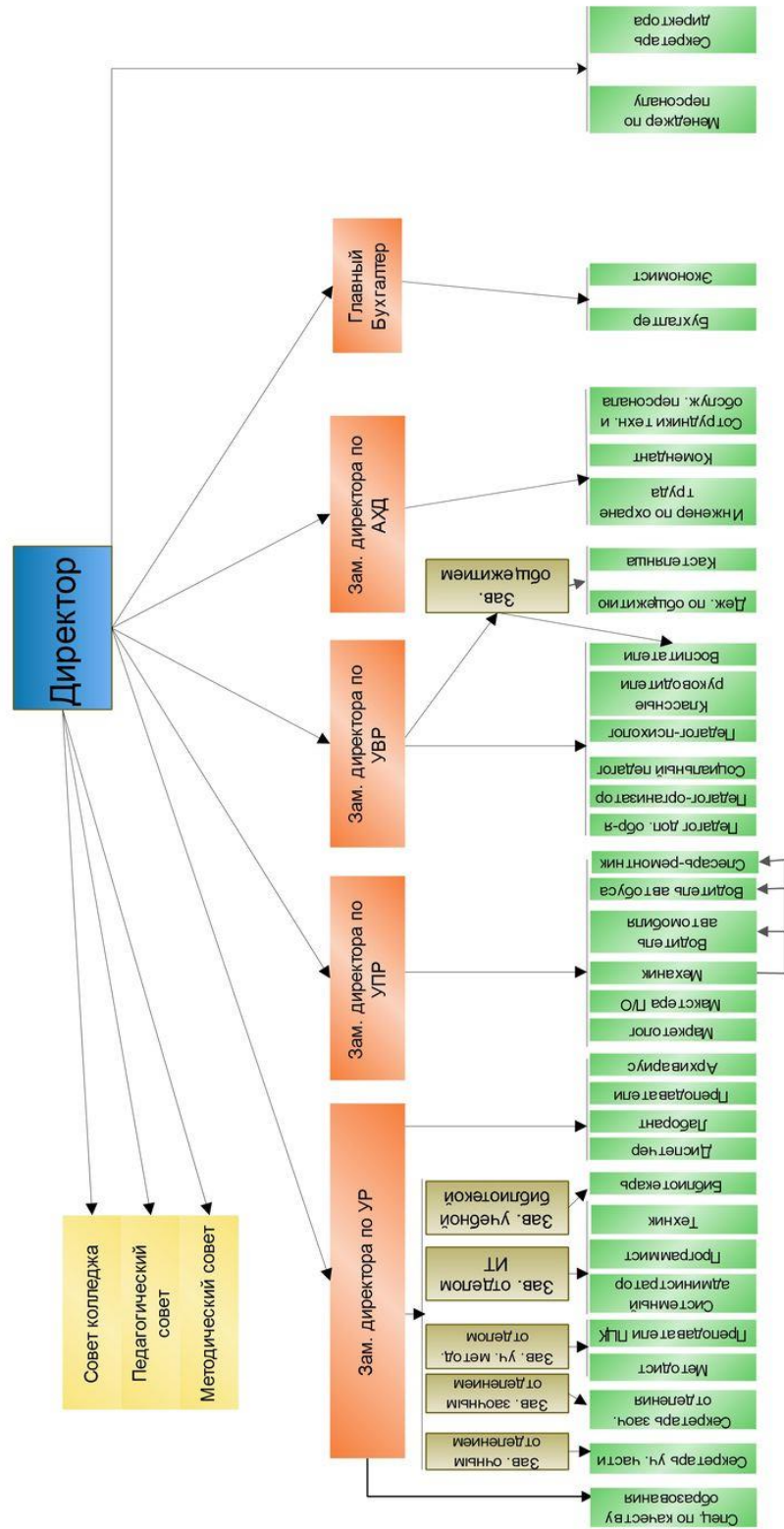
Колледж публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области методической, педагогической, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в ОУ.

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

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



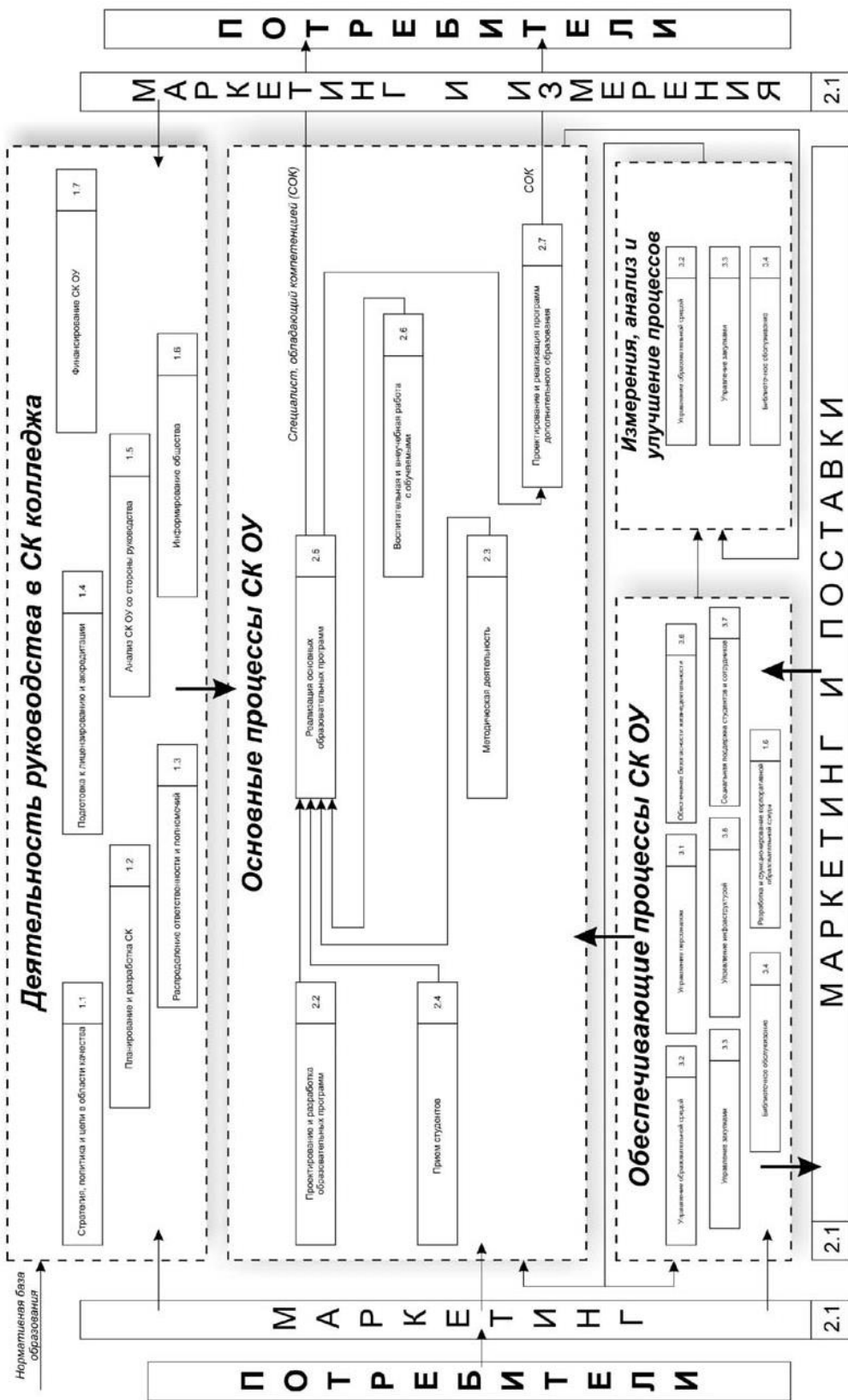
**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА  
ГПОУ "ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ"**



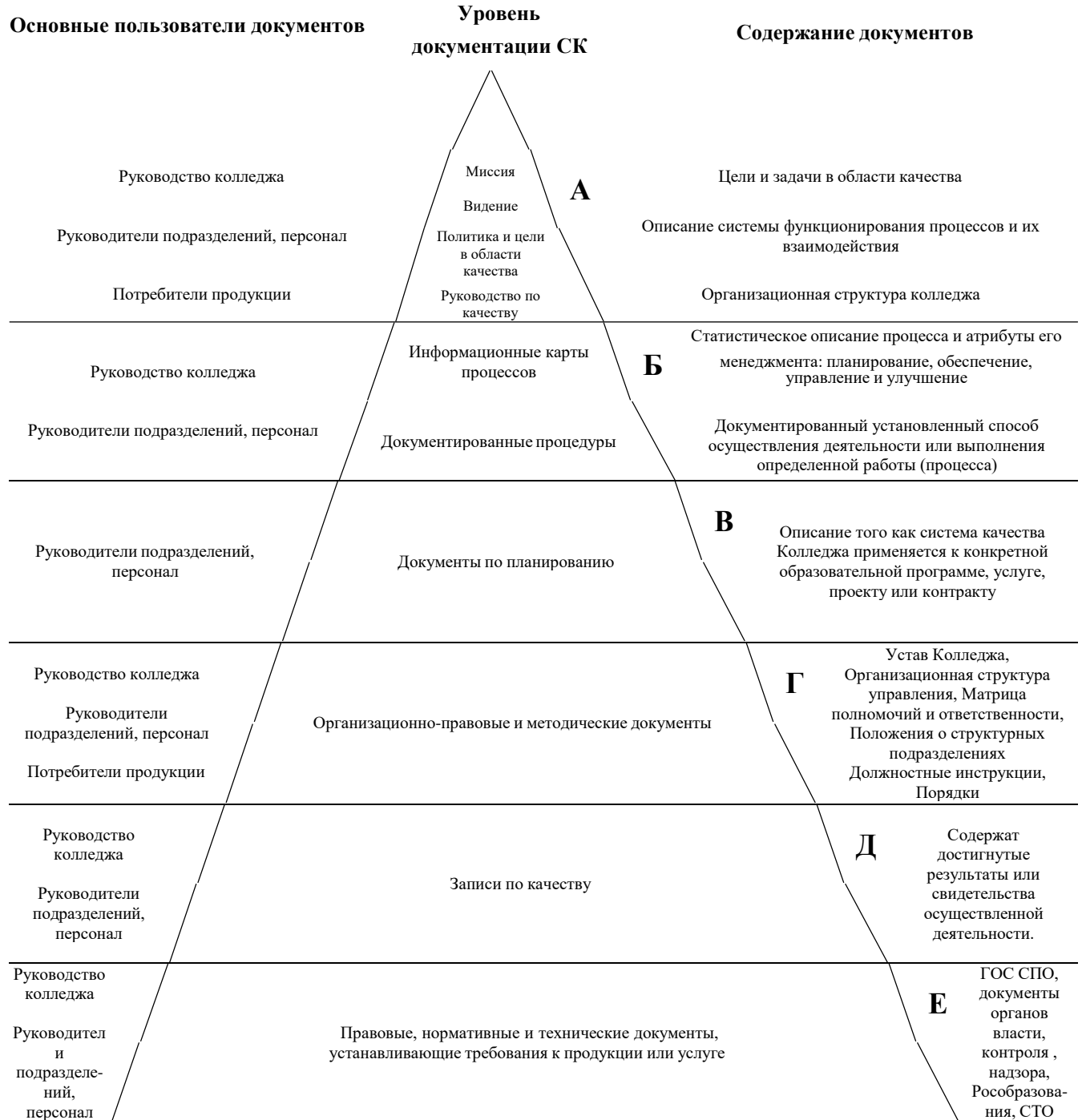




# Функциональная модель процессов СК ОУ




## Иерархическая структура документации система качества



### **Перечень документированных процедур СМК ОУ**

- СМК -ДП-4.2.3 «Управление документацией»
- СМК -ДП-4.2.4 «Управление записями»
- СМК -ДП-5.6 «Анализ СМК руководством ОУ»
- СМК -ДП-6.1-2.1 «Маркетинг»
- СМК -ДП-6.1-2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ»
- СМК -ДП-6.2-2.3 «Методическая деятельность»
- СМК -ДП-6.2-2.6 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»
- СМК -ДП-7.3-3.3 «Управление закупками»
- СМК -ДП-7.5-3.5 «Разработка и функционирование корпоративной информационной среды»
- СМК -ДП-8.2.1 «Анализ данных и принятие решений об удовлетворенности потребителей»
- СМК -ДП-8.2.2 «Внутренний аудит»
- СМК -ДП-8.3 «Управление несоответствиями»
- СМК -ДП-8.5.2-3 «Корректирующие и предупреждающие действия»
- СМК -ДП-9-1.6 «Информирование общества»

	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	<b>РК-СМК-4.2.2</b>

Приложение

## **Перечень информационных карт процессов СМК ОУ**

СМК -ИК-2.1-2009 Маркетинг

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

СМК -ИК-2.4-2009 Прием студентов

СМК -ИК-2.5-2009 Реализация основных образовательных программ

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

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

СМК -ИК-3.1-2009 Управление персоналом

СМК -ИК-3.2-2009 Управление образовательной средой

СМК -ИК-3.3-2009 Управление закупками

СМК -ИК-3.4-2009 Библиотечное обслуживание

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

СМК -ИК-3.6-2009 Обеспечение безопасности жизнедеятельности

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

СМК -ИК-3.8-2009 Управление инфраструктурой

## Перечень записей СМК ОУ

### Учебная документация:

журналы учебных занятий, журналы групп дополнительных образовательных услуг

экзаменационные ведомости,

зачетные ведомости,

сводные ведомости,

ведомости промежуточной аттестации,

отчеты.

### Договоры.

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

### Данные о персонале:

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

подготовка и аттестация персонала: экспертная оценка, аттестационный лист

**Отчеты о проведении внутренних проверок и проверок внешними организациями.**



**Документация по несоответствующим услугам и устранению несоответствий.**

**Данные измерений и мониторинга процессов.**


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

**Документация по самооценке ОУ.**

**Записи по поддержанию инфраструктуры и производственной среды.**

### Перечень форм СМК ОУ

- Ф-4.4-01 «Шаблон информационной карты процесса»
- Ф-4.4-02 «Шаблон документированной процедуры»
- Ф-4.4-03 «Шаблон должностной инструкции»
- Ф-4.4-04 «Шаблон стандарта организации»
- Ф-4.4-05 «Шаблон положения о структурном подразделении»
- Ф-5.6-01 «Отчет представителя руководства по качеству».
- Ф-5.6-02 «Оценка СМК высшим руководством ОУ»
- Ф-8.1.2-01 «Программа внутренних аудитов СМК»
- Ф-8.1.2-02 «Отчет по аудиту»

	Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края
	ГОУ СПО «Забайкальский государственный колледж»
	РК-СМК-4.2.2

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Руководства по качеству

СОГЛАСОВАНО

Директор колледжа

Ч.Д. Тумунбаяров

Заместитель директора по УР

В.А. Лисовская

Заместитель директора по  
воспитательной  
работе

В.И. Лоскутникова

Заместитель директора по учебно-  
производственной работе

О.А. Лаптева

Заместитель директора по учебно-методической  
работе

В.Д. Шумилова

Специалист по качеству

Е.С. Белявцева