



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
«ПРОФЕССИОНАЛ»



УТВЕРЖДЕНО
Решением заседания дирекции Центра
Протокол от 30 декабря 2014 г. № 8

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
«РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ»**

СТО 73169155.03 – 2014

Тобольск – 2014 г.

СТО 73169155.03 – 2014

Сведения о стандарте

1. РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией аттестационный центр «ПРОФЕССИОНАЛ».

2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ решением заседания дирекции Центра (Протокол № 8 от 30 декабря 2014 г.) взамен Руководства по качеству регистрационный № 2-Р, утвержденного приказом директора от 04 июня 2009 г. № 08.

Содержание

1. Область применения.....	4 стр.
2. Нормативные ссылки.....	4 стр.
3. Термины и определения.....	4 стр.
4. Система менеджмента качества.....	5 стр.
4.1. Общие положения.....	5 стр.
4.2. Требования к документации.....	6 стр.
5. Ответственность руководства.....	9 стр.
5.1. Обязательства руководства.....	9 стр.
5.2. Ориентация на потребителя.....	9 стр.
5.3. Политика в области качества.....	9 стр.
5.4. Планирование	11 стр.
5.5. Ответственность, полномочия, обмен информацией	13 стр.
5.6. Анализ со стороны руководства.....	14 стр.
6. Менеджмент ресурсов.....	14 стр.
6.1. Обеспечение ресурсами.....	14 стр.
6.2. Человеческие ресурсы.....	14 стр.
6.3. Инфраструктура.....	15 стр.
6.4. Производственная среда.....	16 стр.
7. Процессы жизненного цикла услуги.....	17 стр.
7.1. Планирование процессов жизненного цикла услуги	17 стр.
7.2. Процессы, связанные с потребителем.....	18 стр.
7.3. Проектирование и разработка.....	19 стр.
7.4. Закупки.....	19 стр.
7.5. Процессы.....	20 стр.
8. Измерение, анализ, улучшение	21 стр.
8.1. Общие положения.....	21 стр.
8.2. Мониторинг и измерение.....	21 стр.
8.3. Управление несоответствующей услугой.....	22 стр.
8.4. Анализ данных.....	22 стр.
8.5. Улучшение.....	23 стр.
Приложение 1 Организационная структура Центра.....	25 стр.
Приложение 2 Перечень внутренних документов СМК.....	26 стр.
Приложение 3 Процессы СМК.....	28 стр.
Приложение 4 План менеджмента процессов, принятых в АНО АЦ «Профессионал».....	29 стр.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ «РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ»

Дата введения 2015-01-01

1. Область применения

1.1. Настоящий стандарт АНО АЦ «ПРОФЕССИОНАЛ» устанавливает обязательные требования к внедрению и функционированию системы менеджмента качества (далее – стандарт).

1.2. Целью разработки настоящего стандарта является применение системного подхода при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности потребителей образовательных услуг путем выполнения их требований.

1.3. Стандарт распространяется на работников АНО АЦ «ПРОФЕССИОНАЛ» (далее - Центр).

1.4. Стандарт направлен на повышение качества оказания образовательных услуг.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст).

3. Термины и определения

Для целей настоящего стандарта применяются следующие основные понятия:

1) качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах

- которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;
- 2) менеджмент качества - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству;
 - 3) процесс - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
 - 4) услуги - результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
 - 5) удовлетворенность потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований;
 - 6) политика в области качества - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные руководством;
 - 7) цели в области качества - цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества;
 - 8) управление качеством - часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
 - 9) обеспечение качества - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
 - 10) улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
 - 11) постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования;
 - 12) результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;
 - 13) эффективность - соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
 - 14) организационная структура - распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

4. Система менеджмента качества

4.1. Общие положения

Система менеджмента качества Центра разработана и поддерживается в рабочем состоянии как средство реализации Политики в области качества образования, достижения целей этой в области и обеспечения уверенности в том, что качество предоставляемых услуг соответствует требованиям потребителей и соответствующим нормативным требованиям.

4.1.1. Система менеджмента качества разработана применительно к действующей в Центре организационной структуре, утвержденной директором Центра. Организационная структура системы менеджмента качества представлена в приложении 1.

4.1.2. При внедрении СМК реализован процессный подход:

- а) определены процессы, необходимые для СМК;

- б) установлены последовательность и взаимодействие процессов;
- в) установлены критерии и методы для оценки и повышения эффективности процессов;
- г) предусмотрены ресурсы и информация, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов;
- д) осуществляется мониторинг, измерения и анализ процессов;
- е) осуществляются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

4.1.3. Состав процессов СМК Центра приведен в разделе 5.1.6. настоящего Руководства по качеству.

4.1.4. Для каждого процесса определен руководитель, ответственный поставщик, потребитель, входы, выходы, критерии.

4.1.5. При построении системы менеджмента качества Центра сформулированы ее основные принципы:

1. Ориентация всей деятельности Центра на потребителя, от удовлетворения которых зависит его конкурентоспособность.
2. Непрерывное совершенствование и повышение качества всех процессов образовательной деятельности.
3. Обеспечение участия всего преподавательского состава Центра, потребителей образовательных услуг в решении проблем качества образования.
4. Построение СМК с централизацией главных функций и задач повышения качества образования (принцип первого лица).
5. Создание системы мотивации качества образования, как для преподавателей, так и для обучающихся.
6. Разработка и использование современных технологий образования.
7. Создание системы мониторинга качества образования на основе объективных показателей состояния качества и оценки тенденций его изменения.
8. Установление соответствия качества образования целям образования в обществе.
9. Формирование информационного обеспечения управления качеством образования.
10. Исследование и прогнозирование тенденций изменения качества образования и потребностей в новом качестве.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Комплект документов СМК определяет организационную структуру, процессы, процедуры и ресурсы для управления качеством образования в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 с учетом особенностей, свойственных организации дополнительного профессионального образования.

4.2.2. Документы СМК взаимосвязаны между собой и обеспечивают:

- установление и совершенствование политики и целей в области качества и методов их реализации;

- установление текущих и будущих требований потребителей и требований по постоянному улучшению качества образования;
- четкое регламентирование требований, положений и процедур СМК, включая распределение прав, обязанностей и ответственности должностных лиц, структурных подразделений и исполнителей за обеспечение качества, управление качеством, а также организацию их взаимодействия с поставщиками и потребителями;
- описание процедур по обеспечению качества, управлению качеством и улучшению качества;
- определение критериев оценки деятельности университета и конкретных исполнителей по вопросам качества и отражение информации о результатах этой деятельности;
- установление потребностей в необходимых ресурсах, включая персонал и его подготовку;
- возможность объективной оценки результативности СМК потребителем и проверяющей организацией.

4.2.3. Документация СМК включает документы внутреннего и внешнего происхождения.

4.2.4. К документам внутреннего происхождения, разработанным Центром, относятся:

- документально оформленное заявление руководства о политике и целях в области качества;
- Руководство по качеству;
- процедуры СМК (стандарты, положения, методические рекомендации, рекомендации, правила, инструкции и пр.);
- организационно-распорядительные документы;
- программные документы;
- договоры (контракты), финансово-экономические и бухгалтерские документы);
- записи о качестве.

4.2.5. Делопроизводство в Центре ведется на основании Номенклатуры дел, утвержденной директором. Перечень внутренних документов СМК приведен в приложении 2.

4.2.6. К документам внешнего происхождения относятся - законы, постановления, государственные стандарты образования, отраслевые правила, рекомендации, справочники, классификаторы, документированная информация о конкретных требованиях потребителей и других заинтересованных сторон.

4.2.7. Руководство по качеству

Руководство по качеству описывает разработанную и внедренную в Центре систему менеджмента качества и содержит:

- область применения СМК, включая обоснование исключений;
- документированные процедуры, разработанные для СМК, или ссылки на

них;

- описание взаимодействия процессов СМК.

4.2.8. Порядок разработки.

Руководство по качеству разрабатывает специалист, ответственный за СМК на основе действующих документов, он же вносит в него изменения, оформляет подлинник, ведет учет и хранение. Руководство по качеству утверждается на заседании Дирекции Центра. Руководство по качеству подлежит переизданию, если объем внесенных изменений превысит 60%.

4.2.9. Порядок внесения изменений.

Внесение изменений в Руководство по качеству производится заменой листов. При этом на замененном листе указывается порядковый номер изменения. Порядковый номер и дата внесения изменения указываются в листе регистрации изменений.

Изменения вносятся во все учтенные копии Руководства по качеству.

4.2.10. Управление документацией.

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, их регистрация и обеспечение информацией по каждому документу;
- 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;
- ж) обеспечение предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применение для них соответствующей идентификации, если они используются для каких-либо целей.

Ответственность за управление документацией возложена на ответственного за СМК.

4.2.11. Управление записями.

Записи по качеству ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для:

- предоставления свидетельств соответствия выполненной услуги установленным требованиям;
- проведения анализа причин выявленных несоответствий и разработки корректирующих и предупреждающих действий;
- анализа претензий потребителей;
- оценки результативности функционирования СМК.

Ответственность за управление записями СМК возложена на ответственного за СМК.

5. Ответственность руководства

5.1. Обязательства руководства

5.1.1. Руководство Центра, используя в своей деятельности принципы менеджмента качества:

- демонстрирует приверженность качеству собственным примером;
- доводит до сведения работников Центра важность выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- разрабатывает Политику в области качества;
- устанавливает цели в области качества и определяет стратегию для их достижения;
- ориентируется на потребности всех заинтересованных сторон;
- обеспечивает организацию необходимыми ресурсами.

5.1.2. Деятельность в области качества в Центре осуществляется непосредственно под руководством директора. Он принимает на себя всю полноту ответственности за качество предоставляемых услуг, вместе с тем, поручает ответственному за СМК осуществлять мероприятия и контроль за реализацией этой политики.

5.1.3. Руководство анализирует СМК с целью ее постоянной пригодности и результативности.

5.2. Ориентация на потребителя

5.2.1 Структура подготовки слушателей в Центре ориентирована на региональные потребности. В качестве потребителей услуг, оказываемых Центром, в СМК приняты:

- а) обучающиеся (слушатели);
- б) работодатели (заказчики).

5.2.2 Руководство Центра обеспечивает определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности. В этих целях Центр оценивает информацию об удовлетворенности потребителей, предоставленными им услугами. Такая информация собирается с использованием различных способов (анкетирование, опросы, сбор отзывов и предложений т.д.) и анализируется руководством Центра для принятия корректирующих действий и действий по постоянному улучшению услуг.

5.2.3 Ответственность за сбор и оценку информации об удовлетворенности потребителей ответственного за СМК.

5.3. Политика в области качества

5.3.1. Рост конкуренции в сфере образования, повышение требований потребителей к качеству образовательных услуг, требуют системного развития образовательных процессов в области непрерывного профессионального образования.

5.3.2. Автономная некоммерческая организация аттестационный центр «ПРОФЕССИОНАЛ» является современным учебным и методическим

центром дополнительного профессионального образования. На протяжении многих лет стратегия и политика Центра ориентирована на потребности общества и личности, высокое качество подготовки специалистов.

5.3.3. Для успешного руководства организацией и ее функционирования нами определены восемь принципов менеджмента качества, направленные на улучшение деятельности организации:

1) Ориентация на потребителя.

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2) Лидерство руководителя.

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Мы создали и поддерживаем внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

3) Вовлечение работников.

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

4) Процессный подход.

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

5) Системный подход к менеджменту.

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

6) Постоянное улучшение.

Неизменной целью деятельности организации является её постоянное улучшение, которое заключается в непрерывном повышении профессиональной компетентности сотрудников Центра, постоянном совершенствовании материальных, информационных ресурсов, технологий, форм и методов обучения.

7) Принятие решений, основанное на фактах.

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

8) Взаимовыгодные отношения с потребителями.

5.3.4. Основной целью нашего Центра является приобретение доверия потребителей образовательных услуг. Поэтому, мы обязуемся выполнять требования законов и подзаконных актов, существующих в области образования и относящихся к деятельности Центра, а также предпринимать все необходимые действия для соответствия требованиям и постоянного повышения результативности работы системы менеджмента качества.

5.3.5. Для этого руководство Центра обязуется выделять необходимые ресурсы для нормального функционирования системы менеджмента качества,

обеспечить доведение политики качества до сведения персонала организации и полное понимание политики качества сотрудниками организации, будет производить постоянный анализ деятельности системы менеджмента качества на пригодность для определения возможных путей постоянного улучшения работы.

5.3.4. С Политикой в области качества ознакомлены все заинтересованные лица путем:

- ознакомления вновь принимаемых на работу специалистов;
- размещения Политики в области качества на официальном сайте для информирования потребителей образовательных услуг.

5.3.5. Политика реализуется в результате эффективного функционирования СМК в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества.

Цели в области качества в Центре определены в Политике, которая соответствует стратегическим целям Центра по удовлетворению потребностей потребителей и других заинтересованных сторон. Эти цели являются одними из основных входных данных процесса планирования качества предоставляемых услуг.

5.4.2. Задачами деятельности Центра являются:

- создание гибкой структуры направлений подготовки в соответствии с требованиями рынка;
- совершенствование содержания образования и учебно-методической работы;
- осуществление образовательного процесса с использованием информационных технологий;
- развитие высококвалифицированного кадрового потенциала;
- обновление учебно-методического и информационного обеспечения;
- качественное и количественное совершенствование материально-технической базы.

5.4.3. Ежегодно на заседании Дирекции Центра утверждается План первоочередных мероприятий по дальнейшему развитию и совершенствованию деятельности Центра на текущий учебный год. План включает в себя следующие разделы: организационная и организационно-методическая работа, учебная и учебно-методическая работа, работа с кадрами, финансово-хозяйственная, материальная база.

5.4.4. Цели в области качества по отдельным процессам устанавливаются при определении состава и назначения процессов СМК.

5.4.5. Планирование создания и развития системы менеджмента качества. Планирование создания СМК направлено на определение и разработку процессов, требующихся для результативного и эффективного достижения целей в области качества и выполнения требований к качеству. Применение таких процессов позволяет Центру решать следующие задачи:

- установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- разработка Политики и целей в области качества;
- установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- разработка методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- применение данных этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- разработка и применение процессов для постоянного улучшения СМК и предоставляемых услуг.

5.4.6. Для решения этих задач в Центре определены три вида процессов, обеспечивающих результативность и эффективность функционирования СМК и деятельности Центра в целом, а именно:

- деятельность руководства по управлению качеством образования;
- основные процессы;
- вспомогательные процессы.

К основным процессам в Центре отнесены: учебная работа, научно-исследовательская деятельность сотрудников.

Для обеспечения функционирования основных процессов в Центре используются вспомогательные процессы, связанные с использованием ресурсов. К таким процессам отнесены процессы управления: документацией, записями, внутренним обменом информацией, подготовкой персонала, зданиями, сооружениями и коммуникациями, оборудованием, производственной средой, финансовыми ресурсами и т.д.

5.4.7. Деятельность руководства по управлению качеством образования включает: разработку Политики в области качества, планирование работ по управлению качеством, получение разрешительных документов (лицензирование, аккредитация), внутренние проверки, анализ СМК. К процессам управленческой деятельности относятся также все виды оценок, включая внутренние проверки (аудиты), корректирующие и предупреждающие действия.

5.4.8. Входными данными для результативно и эффективно планирования СМК являются:

- стратегия и цели Центра;
- определенные потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон;
- возможности (технические, интеллектуальные) по улучшению;

5.4.9. Выходные данные планирования СМК определяют основные и вспомогательные процессы, с установлением в них в общем случае:

- необходимых навыков и знаний обучающихся;
- ответственности и полномочий персонала для результативного осуществления процессов и их улучшения;
- поставщиков и потребителей процессов, входа и выхода конкретного процесса, критериев оценки;
- необходимых ресурсов (финансовые ресурсы и инфраструктура);
- совокупность показателей для оценки улучшения деятельности Центра;
- необходимости проведения улучшений с указанием способов и методов;
- потребности в документации, включая записи.

5.4.10. Виды процессов СМК, определенных в Центре, их состав и взаимодействие приведены в приложении 3.

5.4.11. Ответственность за организацию работ по созданию и развитию СМК несет ответственный за систему качества.

5.5. Ответственность, полномочия, обмен информацией

5.5.1. Управление Центром осуществляется в соответствии с его организационной структурой.

5.5.2. Директором Центра назначен ответственный за СМК, который несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся на:

- организацию и проведение внутренних проверок (аудитов) по системе менеджмента качества;
- установление и поддержание связи с внешними сторонами по вопросам СМК с целью ее актуализации и совершенствования;
- возможность запрашивать у работников любые документы или данные по качеству;
- требование отчетности о ходе работ по разработке, внедрению и функционированию СМК;
- представление директору Центра предложений о поощрении работников, вносящих позитивный вклад в повышение эффективности СМК.

5.5.3. Полномочия, которыми наделен ответственный за СМК документированы в должностной инструкции, утвержденной директором Центра.

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

5.5.5. В качестве способов и средств доведения до персонала политики в области качества, достижений отдельных работников, предложений по совершенствованию деятельности Центра используются:

- информирование, проводимое руководством Центра;
- конференции, собрания, совещания и прочие мероприятия;
- средства наглядной агитации (доска объявлений);

5.6. Анализ со стороны руководства

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

- Центр в целом;
- структурное подразделение (направление деятельности).

5.6.2. Анализ на уровне Центра в целом проводится 1 раз в год в рамках самообследования не позднее 1 апреля текущего года. Входными данными для анализа являются:

- оценка по внутренним аудитам СМК;
- оценка удовлетворенности потребителя;
- экономические показатели;
- показатели качества услуг;
- оценка деятельности всех структурных подразделений Центра.

Выходные данные анализа:

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

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

5.6.4. Ответственность за проведение анализа СМК возложена на ответственного за СМК.

5.6.5. Анализ на уровне структурных подразделений проводится 4 раза в год (ежеквартально) и рассматривается на заседаниях Дирекции Центра. На заседаниях 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.

6. Менеджмент ресурсов

6.1. Обеспечение ресурсами

6.1.1. Для реализации стратегических целей и политики в области качества, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМК, улучшения качества предоставляемых услуг, необходимы соответствующие ресурсы.

К основным ресурсам относятся:

- квалифицированный персонал, обладающий профессиональными знаниями;
- инфраструктура (здания и сооружения, оборудование для процессов, программные средства, транспорт и связь);
- производственная среда;

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1. Руководство Центра обеспечивает выполнение работ, влияющих на качество предоставляемых услуг, персоналом с необходимым уровнем

компетентности.

6.2.2. Потребность в персонале определяется руководством Центра с учетом спектра реализуемых образовательных программ и целей в области качества и отражается в штатном расписании.

6.2.3. Подготовку обучающихся в Центре ведут высококвалифицированные педагогические кадры, имеющие практический опыт работы в различных отраслях промышленности.

6.2.4. Порядок и условия заключения трудовых договоров между Центром и работниками из числа педагогического состава определяются с соответствия с Уставом Центра и действующими законодательными актами.

6.2.5. Повышение квалификации преподавательского состава является неотъемлемой частью в системе непрерывного образования в течение всего периода их профессиональной деятельности. Формы повышения квалификации разнообразны по срокам и содержанию. Основными из них являются:

- повышение квалификации в рамках профессиональной деятельности;
- стажировка (научная, педагогическая, производственная) на ведущих предприятиях;
- краткосрочные курсы по актуальным направлениям научно-педагогической деятельности и др.

6.2.6. Ответственность за компетентность, осведомленность подготовку кадров возложена на:

- заместителя директора по учебной части (в части обеспечении компетентности персонала, занятого учебной работой);
- специалиста по кадрам (в части приема и увольнения, учета персонала).

6.3. Инфраструктура

6.3.1. Инфраструктура Центра включает в себя:

- здания и сооружения;
- оборудование для процессов (включая программные средства);
- службы обеспечения (связь).

6.3.2. Здания и сооружения.

Центр располагает необходимыми помещениями для оказания всех видов услуг, на которые распространяется СМК.

Центр владеет на правах аренды нежилым помещением, площадью 80 м², расположенным на первом этаже жилого дома.

Ответственным за обеспечение и поддержание зданий и сооружений в необходимом состоянии является заместитель директора по учебной части.

6.3.3. Оборудование для процессов (включая программные средства).
Центр обладает современными техническими средствами обучения. Имеется класс, оборудованный персональными компьютерами и программными средствами обучения.

6.3.4. В Центре внедряются новые информационные технологии. Это связано с необходимостью обеспечения максимально возможного доступа каждого

обучающегося ко всей необходимой в процессе обучения информации. Кроме того, специалистами Центра подготовлены методические материалы электронных учебных курсов, куда включена вся необходимая при подготовке к проверке знаний информация - это полный курс учебного материала по конкретным дисциплинам и варианты тестов для самооценки. Наличие IP адреса обеспечивает доступ обучающихся к информационным ресурсам выделенной для обучения сети Центра, ресурсам электронных библиотек, серверу системы дистанционного образования.

6.3.5. Ответственность за управление оборудованием для процессов (включая программные средства) возложена на специалиста по автоматизированным системам управления производством.

6.3.6. К используемым средствам связи относятся:

- АТС;
- локальная компьютерная сеть;
- корпоративный сервер.

Ответственность за бесперебойную работу телефонных линий, эксплуатацию и обслуживание локальной компьютерной сети возложена на специалиста по автоматизированным системам управления производством.

6.3.7. Для решения хозяйственных вопросов, обслуживания и охраны помещений Центра заключены договоры на обслуживание.

Ответственность за своевременное заключение, пролонгирование договоров возлагается на заместителя директора по профессиональному обучению.

6.4. Производственная среда

6.4.1. Для достижения соответствия оказываемых услуг предъявляемым требованиям в Центре создана управляемая производственная среда включающая:

- обеспечение безопасности при эксплуатации зданий и сооружений, оборудования;
- обеспечение пожарной безопасности;
- обеспечение безопасных условий труда;
- проведение профилактических, санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических мероприятий;
- обеспечение соблюдения работниками требований безопасности и охраны труда;
- обеспечение благоприятного психологического климата в коллективе.

6.4.2. Безопасность при эксплуатации зданий и сооружений, оборудования обеспечивается следующими процедурами:

- назначение лица, ответственного за обеспечение безопасности при эксплуатации зданий и сооружений;
- осуществление текущего контроля за элементами зданий и сооружений оборудования с занесением информации в журнал;
- осуществление периодического контроля за элементами зданий и сооружений оборудования с составлением актов;

- планирование и проведение ремонтных работ.

6.4.3. Пожарная безопасность обеспечивается следующими процедурами:

- назначение лица, ответственного за обеспечение пожарной безопасности;
- разработка локальных актов по пожарной безопасности в соответствии с требованиями законодательства;
- проведение обучения и инструктирования сотрудников организации по пожарной безопасности;
- заключение договоров на обслуживание охранно-пожарной сигнализации;
- своевременная проверка на работоспособность средств охранно-пожарной сигнализации, огнетушителей;

6.4.4. Обеспечение безопасных условий труда достигается:

- применением безопасного оборудования;
- поддержанием требуемых условий микроклимата;
- проведением визуального контроля;
- проведением аттестации рабочих мест (специальной оценки условий труда).

6.4.5. Соблюдение санитарных правил и гигиенических нормативов обеспечивается следующими процедурами:

- назначение лица, ответственного за осуществление производственного контроля;
- выполнением мероприятий, намеченных Программой производственного контроля.

6.4.6. Соблюдение работниками требований безопасности и охраны труда обеспечивается следующими процедурами:

- возложение обязанностей специалиста по охране труда на одного из заместителей директора;
- разработка инструкций по охране труда для определенных профессий и для сотрудников, использующих в работе электронную технику;
- проведение инструктажей и обучения требованиям охраны труда сотрудников Центра в соответствии с требованиями законодательства.

7. Процессы жизненного цикла услуги

7.1 Планирование процессов жизненного цикла услуги

7.1.1. Планирование процессов жизненного цикла услуг, на которые распространяется СМК, связано с установлением:

- а) целей в области качества и требований к услугам;
- б) потребности в разработке или совершенствовании процессов и документов для создания конкретного вида услуг и в обеспечении процессов ресурсами;
- в) необходимой деятельности по подтверждению, мониторингу услуг, а также по установлению критериев оценки эффективности процессов;
- г) записей, необходимых для обеспечения свидетельства того, что процессы СМК удовлетворяют установленным требованиям.

7.1.2. Все процессы, принятые в Центре, являются управляемыми. Для каждого процесса разработан план менеджмента, в котором установлены:

- поставщики и потребители процесса;
- входы и выходы процесса и критерии его пригодности;
- руководитель процесса и нормативные документы на процесс.

7.1.3. В нормативных документах на процесс установлены все виды деятельности по управлению процессом, включая подтверждение процесса, его анализ, порядок проведения корректирующих и предупреждающих действий и действий по улучшению, управление измерениями, относящимися к процессу.

7.1.4. План менеджмента процессов СМК, принятых в Центре, приведен в приложении 4.

7.2. Процессы, связанные с потребителем

7.2.1. Требования, относящиеся к образовательной деятельности, применительно к которой разработана СМК, определены программами обучения, разработанными Центром с учетом требований законодательства.

7.2.2. Под определением "требования потребителя" понимаются согласованные требования между ним и Центром, оформленные в виде договора об образовании.

7.2.3. С потребителями услуг (обучающимися, работодателями) в Центре устанавливаются постоянные контакты с использованием различных способов связи (телефон, факс, почта, в том числе электронная), анкетирование, проведение опросов и т.д.

7.2.4. Обмену информацией с потребителями подлежат данные:

- об оказанных услугах (как положительные, так и отрицательные результаты);
- о выполнении договоров, внесении в них изменений;
- о претензиях потребителей.

7.3. Проектирование и разработка

7.3.1. Под проектированием и разработкой в СМК Центра понимается деятельность, связанная с разработкой новых программ, планов, методик, методических комплексов и т.д. Установлен порядок выполнения работ по каждой стадии проектирования и разработки. Ответственность за разработку учебных планов по новым программам возложена на учебную часть.

7.3.2. Входные данные, относящиеся к проектируемой услуге, определены конкретными Государственными образовательными стандартами профессионального образования, нормативными правовыми актами Федеральных органов исполнительной власти в установленной сфере деятельности.

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки включают:

- а) учебные планы;
- б) графики учебного процесса;
- в) рабочие и учебные программы по всем дисциплинам учебных планов,
- г) комплекс учебных и методических материалов.

К выходным данным могут быть отнесены также материалы экзаменационных билетов, тестов, комплексных контрольных заданий, содержание квалификационных работ и пр.

7.3.4. Управление изменениями проекта и разработки.

Корректировка программ, учебных планов, методических материалов проводится при изменении законодательства.

7.4. Закупки

7.4.1. Предметами закупок в Центре, к которым применяются СМК, являются:

- средства программного обеспечения;
- учебная литература, периодические издания;
- средства связи;
- технические и прочие средства для помещений;

- материалы, необходимые для обеспечения основных процессов СМК (в том числе расходные материалы и т.д.);

- работы (услуги).

7.4.2. Деятельность по закупкам осуществляется специалистами по учебно-методической работе, контроль осуществляется одним из заместителей директора.

7.4.3. Выбор поставщиков оборудования, материалов и т.д. производится с учетом возможности поставки ими изделий, отвечающих необходимым требованиям.

7.4.5. Требования к продукции, закупаемой Центром, точно и однозначно устанавливаются в договорах.

7.4.6. В договорах с поставщиком согласовываются порядок поставок, сроки и даты поставок, идентификация продукции, требования к ее комплектности, сопроводительной документации.

7.4.7. Оформление поставок (продукции, работ и услуг) производится в виде конкретных договоров (на поставку, трудовых соглашений и т.д.), содержащих перечень работ, на которые уполномочен субподрядчик, их сроки и стоимость, ответственность, требования по соблюдению конфиденциальности, порядок разрешения споров.

7.4.8. Договоры оформляются в установленном порядке только уполномоченными лицами Центра и подписываются директором.

7.4.9. Заключенные договоры регистрируются и передаются на хранение в архив.

7.4.10. Контроль результатов субподрядных работ, проведенных внешними организациями, осуществляет квалифицированный персонал.

7.5 Процессы

7.5.1. В СМК Центра под производственными процессами понимаются основные процессы:

- учебная работа;

- научно-исследовательская работа сотрудников;

7.5.2. Основные процессы в Центре осуществляются в управляемых условиях и включают в себя следующее:

- строгое соблюдение процедур выполнения работ;

- установленный порядок проведения проверок выполненных работ;

- корректировку процесса при возникновении отступлений (появлении несоответствий);

- наличие необходимой документации.

7.5.3. Управление качеством основных процессов в Центре осуществляется в соответствии с разработанными и внедренными внутренними документами СМК.

7.5.4. В качестве процедур основных процессов СМК могут также использоваться нормативные документы Минобразования и науки РФ.

7.5.5. Ответственность за управление процессами выполнения работ и

предоставления услуг, выполнение требований по качеству и организацию корректирующих действий несут заместители директора.

8. Измерение, анализ, улучшение

8.1. Общие положения

8.1.1. В системе менеджмента качества Центра определены процессы и процедуры мониторинга, анализа и улучшения для:

- подтверждения соответствия образовательной деятельности;
- обеспечения соответствия СМК;
- постоянного улучшения результативности СМК.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей основывается на анализе информации, связанной с потребителями.

8.2.2. В деятельности Центра по повышению удовлетворенности потребностей учитывается информация о:

- потребности рынка;
- требования конкретных потребителей;
- конкурентах (образовательных организациях аналогичного профиля).

8.2.3. В качестве источников информации об удовлетворенности потребителей используются:

- отзывы потребителей;
- анкетирование, опросы;
- сообщения в различных средствах информации и т.д.

8.2.4. Сведения, полученные из указанных выше источников информации, используются при анализе СМК руководством Центра и проведении корректирующих и предупреждающих действий.

8.2.5. Ответственность за оценку удовлетворенности потребителей и инициирование соответствующих действий по повышению удовлетворенности потребителей возложена на заместителя директора.

8.2.6. Внутренние проверки

8.2.7. Целью проведения внутренних проверок (аудитов) системы менеджмента качества является:

- проверки соответствия деятельности в области качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и документально оформленным процедурам;
- проверки соответствия запланированным мероприятиям по СМК;
- оценки результативности и поддержания СМК в рабочем состоянии;
- оценки возможности предоставления новых видов услуг;
- совершенствования СМК в соответствии с новыми требованиями по качеству.

8.2.8. Объектами внутренних аудитов являются СМК, ее процессы и отдельные виды услуг, оказываемых Центром.

8.2.9. Внутренние проверки могут быть плановыми и оперативными. Плановые проверки проводятся в рамках самообследования не реже одного раз в год (проверка всех направлений деятельности Центра), и не реже одного раза в полугодие (выборочная проверка в течение года всех процессов СМК). Оперативные проверки СМК назначаются распоряжением директора при существенных изменениях в организации образовательной деятельности или в структуре Центра, введении новых процессов, документов (процедур) СМК. Оперативные аудиты могут проводиться также в случаях ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты деятельности по качеству образовательных услуг.

8.2.10. По выявленным в процессе внутренних проверок несоответствиям проводятся корректирующие действия, после реализации которых, проводится оценка их эффективности.

8.2.11. Ответственность за планирование и проведение внутренних проверок возложена на ответственного за СМК.

8.3. Управление несоответствующей услугой

8.3.1. Несоответствующей услугой применительно к деятельности Центра являются нарушения установленного порядка работ при оказании услуг потребителям, а также невыполнение требований программ обучения.

8.3.2. Организация управления несоответствующей услугой включает:

- выявление несоответствий, ошибок и т.д.;
- анализ несоответствий для определения целесообразных средств их устранения;
- устранение несоответствий.

8.3.3. Несоответствия в Центре выявляются:

- при анализе поступивших претензий потребителей;
- при контроле качества руководством Центра;
- при проверке деятельности Центра внешними организациями;
- при проведении внутреннего контроля системы менеджмента качества.

8.4. Анализ данных

8.4.1. Центр собирает и анализирует соответствующие данные о своей деятельности с целью демонстрации пригодности системы менеджмента качества и определения направлений деятельности по постоянному улучшению ее результативности.

8.4.2. Результаты анализа данных содержат информацию по:

- а) удовлетворенности потребителей;
- б) соответствию услуг установленным к ней требованиям;
- в) характеристикам и тенденциям процессов и возможностям для проведения предупреждающих действий;

8.4.3. Результаты анализа используются для определения экономических и финансовых показателей, путей улучшения деятельности Центра.

8.4.4э Ответственность за проведение анализа данных по соответствующим

видам деятельности возложена на ответственного за СМК для анализа ее руководством.

8.5. Улучшение

8.5.1. Центр постоянно улучшает результативность системы менеджмента качества посредством использования политики в области качества, целей в области качества, результатов проверок, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий и анализа, проводимого руководством.

8.5.2. Порядок осуществления деятельности по постоянному улучшению и ответственность за эту деятельность установлены в соответствующих процессах.

8.5.3. Корректирующие действия в СМК Центре осуществляются для устранения причин несоответствий или других нежелательных ситуаций во избежание их повторного появления и рассматриваются как одно из средств улучшения деятельности Центра.

8.5.4. Источником информации для планирования и осуществления корректирующих действий являются:

- претензии потребителей;
- отчеты о внутренних проверках;
- результаты анализа данных;
- данные оценки измерений по удовлетворенности потребителей;
- соответствующие записи о функционировании СМК.

8.5.5. При планировании корректирующих действий оценивается важность проблем, связанных с несоответствиями, т.е. оценивается потенциальное воздействие несоответствий на образовательную деятельность.

8.5.6. Процедура корректирующих действий включает:

- анализ несоответствий;
- определение (установление) причин несоответствий;
- оценку необходимости проведения соответствующих действий для избежания повторных несоответствий;
- определение и осуществление необходимых действий;
- регистрация результатов предпринятых действий;
- анализ предпринятых корректирующих действий;

8.5.7. Ответственность за контроль осуществления корректирующих действий возложена на ответственного за СМК.

8.5.8. Предупреждающие действия осуществляются для устранения потенциальных несоответствий или других потенциально нежелательных ситуаций во избежание их появлений и рассматриваются как одно из средств улучшения деятельности Центра.

8.5.9. Источниками информации для планирования и осуществления предупреждающих действий являются:

- результаты изменения законодательства;
- результаты анализа потребностей потребителей;
- данные оценки измерений по удовлетворенности потребителей;

- обобщенные данные от заинтересованных сторон.

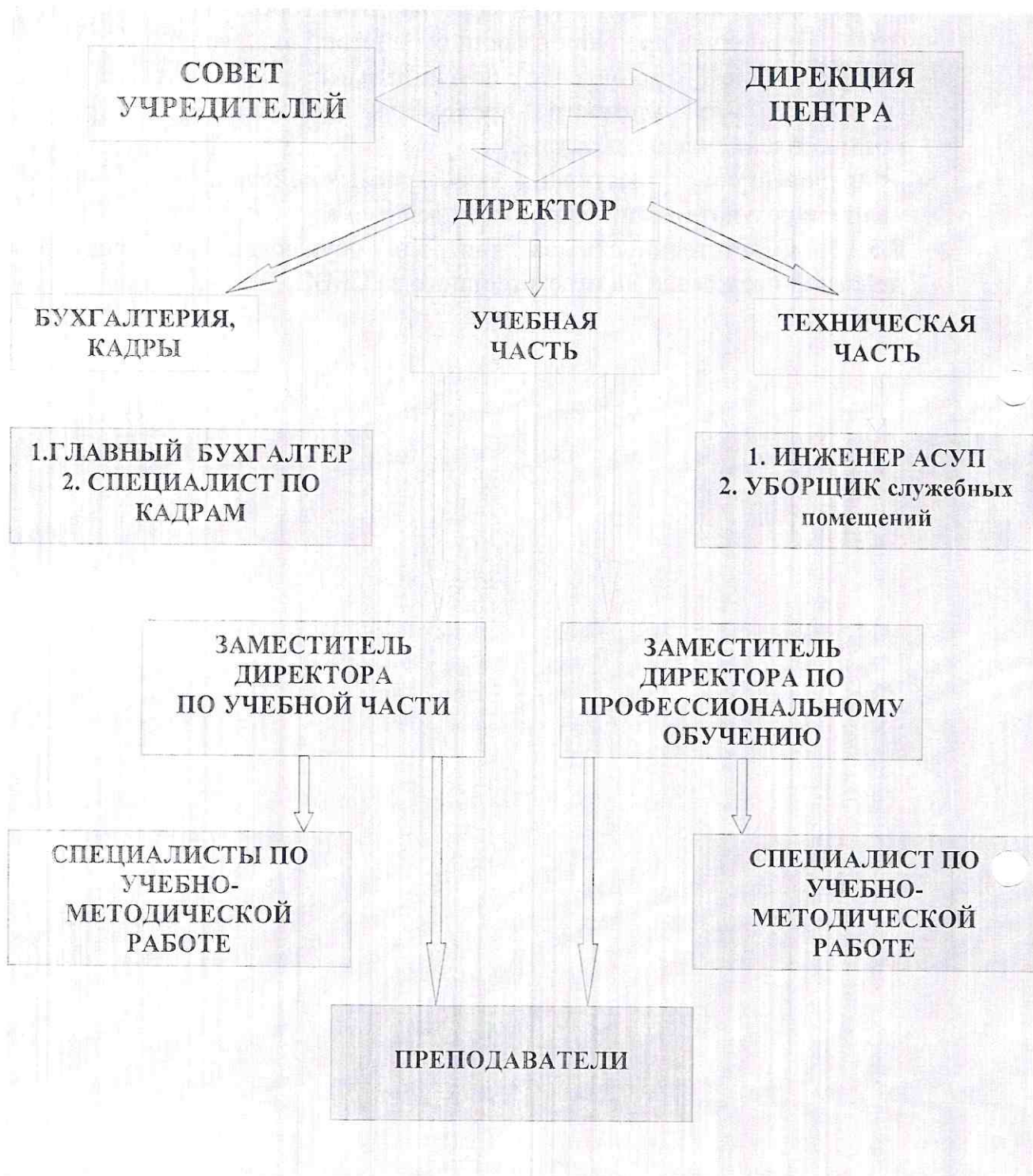
8.5.10. Указанные данные позволяют разработать результативные и эффективные планы предупреждающих действий с учетом приоритетов по каждому процессу и образовательной деятельности в целях удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

8.5.11. Процедура предупреждающих действий включает:

- определение (установление) потенциальных несоответствий и их причин;
- оценку необходимости проведения действий для предупреждения возникновения несоответствий;
- определение и осуществление необходимых действий;
- записи результатов предпринятых действий.

8.5.12. Ответственность за контроль осуществления предупреждающих действий возложена на ответственного за СМК.

Организационная структура Центра



ПЕРЕЧЕНЬ ВНУТРЕННИХ ДОКУМЕНТОВ системы менеджмента качества

I. Политика в области качества.

II. Руководство по качеству.

III. Стандарты Центра:

СТО 73169155.01-2013 «Правила построения, изложения, оформления и обозначения документов».

СТО 73169155.02-2013 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности».

IV. Локальные акты:

Номенклатура дел.

Положение о защите персональных данных.

Положение об оплате труда работников.

Положение о премировании.

Положение о Дирекции Центра.

Программа производственного контроля.

Положение о Системе управления охраной труда.

Положение об организации медицинских осмотров.

Положение об обучении персонала.

Правила внутреннего трудового распорядка.

Должностные инструкции сотрудников.

Приказы о назначении ответственных лиц.

V. Планы, графики работ:

План работы общий.

План работы по охране труда.

План-график технического обслуживания и планово-предупредительного ремонта.

План проведения мероприятий в рамках производственного контроля.

График повышения квалификации сотрудников Центра.

График аттестации (проверки знаний) по промышленной безопасности, охране труда, пожарной безопасности.

График проведения внутренних проверок.

VI. Результаты контроля:

Протоколы проведения внутренних проверок.

Акты технического обследования зданий и сооружений.

Протоколы проведения самообследования.

Отчет о самообследовании.

Отчет по охране труда.

Отчет о работе АНО АЦ «Профессионал».

Процессы СМК

№ п/п	Наименование вида деятельности или процесса
1.	Деятельность руководства по управлению качеством образования
1.1.	Разработка локальных актов организации
1.2.	Планирование и управление качеством образования
1.3.	Реализация и развитие системы качества
1.4.	Лицензирование, аккредитация
1.5.	Проведение внутренних проверок
1.6.	Анализ системы качества со стороны руководства
1.7.	Управление процессами системы качества (мониторинг, корректировка, предупреждение)
2.	Основные процессы
2.1.	Исследование рынка образовательных услуг и рынка труда
2.2.	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3.	Реализация программ дополнительного профессионального образования
2.4.	Реализация программ профессионального обучения
2.5.	Научно-исследовательская работа сотрудников
3.	Вспомогательные процессы
3.1.	Бухгалтерско-финансовое обеспечение образовательного процесса
3.2.	Кадровое обеспечение
3.3.	Закупки и взаимодействие с поставщиками
3.4.	Управление образовательной средой
3.5.	Библиотечное и информационное обслуживание
3.6.	Издательская деятельность
3.7.	Управление инфраструктурой и производственной средой

План менеджмента процессов, принятых в АНО АЦ «Профессионал»

Наименование процесса	Руководитель процесса	Входные данные	Критерий пригодности входной продукции	Документ на процесс	Выходные данные	Критерий пригодности выходной продукции	Потребитель процесса
1. Процессы управленческой деятельности руководства							
1. Разработка локальных актов	Заместители директора	Нормативные правовые акты Минобрнауки РФ и др. Федеральных органов исполнительной власти	Достоверность и реализуемость требований	Руководство по качеству, приказы директора	Локальные акты	Актуальность и достаточность документа	Работники Центра
2. Планирование и управление качеством образования	Директор	Нормативные правовые акты Минобрнауки РФ и др. Федеральных органов исполнительной власти, потребности потребителей	Конкурентоспособность образовательной деятельности	Документы по планированию качества образования	Процессы СМК	Достаточность состава процессов и их эффективность	Руководители и процессов
3. Реализация и развитие системы качества	Ответственный за СМК	Требования к процессам и элементам СМ	Актуальность требований	Руководство по качеству	Процессы СМК	Актуальность процессов	Заказчики, обучающиеся
4. Лицензирование, аккредитация	Заместители директора	Нормативные правовые акты Минобрнауки РФ, Минтруда РФ	Актуальность требований	Устав, стандарт СТО-02-2013	Лицензия, уведомление об аккредитации	Актуальность, достаточность	Заказчики, обучающиеся
5. Анализ руководства	Директор	Данные о результативности и эффективности процессов, соответствию образовательной деятельности и рекомендации по улучшению	Достоверность, своевременность, полнота данных	Руководство по качеству	1. Отсутствие жалоб потребителей. 2. Требования к качеству образования и процессов СМК	1. Обеспечение постоянной пригодности СМК 2. Повышение результативности эффективности СМК	Работники Центра
4. Внутренние проверки (аудиты)	Ответственный за СМК	Требования к процессам и элементам СМК	Достоверность информации, полнота	Руководство по качеству,	1. Данные об эффективности СМК или	1. Отсутствие повторных несоответствий	Руководители и процессов

			данных		отдельных ее элементах 2. Данные о несоответствиях в СМК		
5. Корректирующие действия	Заместители директора	Выявленные несоответствия	Достоверность, своевременность, полнота данных	Руководство по качеству, приказы директора	Мероприятия по выполнению корректирующих действий	1. Отсутствие повторных несоответствий 2. Устранение причины, вызвавшей несоответствие	Подразделения
6. Предупреждающие действия	Заместители директора	Возможные несоответствия	Достоверность, своевременность, полнота данных	Руководство по качеству, приказы директора	Мероприятия по выполнению предупредительных действий	1. Отсутствие возможных несоответствий 2. Устранение причины, которые могут вызвать несоответствие	Подразделения
2. Основные процессы							
7. Планирование и разработка образовательных программ	Заместители директора	Нормативные правовые акты Минобрнауки РФ, Минтруда РФ	Актуальность требований	Внутренние документы по учебной работе, приказы директора	Программы по видам образования	Актуальность, достаточность	Учебная часть
8. Учебная работа (реализация программ)	Учебная часть	Требования программ, учебные планы	Достоверность и реализуемость требований	Внутренние документы по учебной работе	Документы об образовании	Востребованность в обучении	Заказчики, обучающиеся, персонал

9. Научно-исследовательская работа сотрудников	Учебная часть	Потребности в разработке	Достоверность и реализуемость требований	Приказы директора	Разработка учебных пособий, методические разработки.	1. Практическая значимость 2. Количество разработок, имеющих применение в учебном процессе	Заказчики, обучающиеся, персонал
Вспомогательные процессы							
10. Бухгалтерско-финансовое обеспечение	Заместители директора	Требования НПА	Достоверность информации	Учетная политика	Отчеты, платежи	Достаточность, актуальность	Весь персонал
11. Информационно-методическое обеспечение	Заместители директора	Требования ГОС Учебные планы и программы	Достоверность информации	РК СМК 01.01-2005, внутренние документы по УР	Методические работы, пособия, информационные материалы	Обеспеченность учебного процесса Информационными материалами	Подразделения
12. Внутренний обмен информацией	Ответственный за систему качества	Политика качества, цели в области качества, требования, достижения	Достаточность, простота, доступность, наглядность	Установлено в планах качества	Вовлечение персонала в достижение целей в области качества	Улучшение деятельности организации	Весь персонал
13. Персонал	Специалист по кадрам	Необходимый уровень компетентности Имеющийся уровень компетентности	Ссылка на документ(ы), в котором (ых) установлены требования	НД по подготовке персонала	Достаточный уровень компетентности	1. Соответствие оценки имеющегося уровня компетентности установленным требованиям 2. Повышение результативности и эффективности организации (через процессы)	Весь персонал
14. Производственные здания и сооружения	Ответственный техническую эксплуатацию	Требования к функциональности и эксплуатационным	Ссылка на документ(ы), в котором (ых)	НД по поддержанию функциониров	Функциональность и безопасность в области качества	Уровень соответствия установленным требованиям	Заказчики, обучающиеся, персонал

		характеристикам	установлены требования	ания зданий и сооружений	Наличие оборудования и его состояние	Идентификация статуса технического состояния	Весь персонал
15.Оборудование для процессов	Специалист по АСУП	Требования к составу, текущее техническое состояние	Ссылка на документ(ы), в котором(ых) установлены требования, графики ТО	НД по управлению оборудованием	Оборудования и его состояние	Идентификация статуса технического состояния	Весь персонал
17.Производственная среда, в том числе обеспечение безопасности	Специалист по охране труда	Требования к параметрам и их текущие значения	Ссылка на документы. В которых установлены требования	Программа производственного контроля	Параметры производственной среды	Уровень соответствия установленным требованиям	Весь персонал
18. Закупки	Заместители директора	Распоряжения, заявки	Санкция руководства	Приказы, распоряжения	Выделенные финансовые ресурсы	Соответствие нормативным требованиям, функциональному назначению	Заказчики, обучающиеся, персонал
20.Издательская деятельность	Заместители директора	Заявки на издание	Реализуемость требований	Приказы, распоряжения	Изданные информационно-методические материалы	1.Обеспеченность подразделений информационно-методическими материалами 2. Выполнение заявок на издание	Обучающиеся

