

# Руководство по качеству и процедурам

Областное государственное  
бюджетное образовательное  
учреждение среднего  
профессионального образования  
«Братский торгово-  
технологический техникум»

**ГОСТ ISO 9001-2011**



## **Утверждение**

Настоящее руководство по качеству и процедурам в соответствии с стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 с учетом **IWA 2-2007 – рекомендаций по применению ИСО 9001 в образовании** утверждено для использования в образовательном учреждении Братский торгово-технологический техникум.

Версия от 18.06.2013г.

ФИО утверждающего: *Маркова Светлана Витальевна*

Утверждено

Должность: Директор

## Оглавление

Утверждение .....	2
Оглавление .....	3
1 Введение .....	4
1.1 Руководство по качеству и процедурам ГОСТ ISO 9001-2011 .....	4
1.2 Видение и миссия.....	6
2 Общие требования .....	7
2.1 Система менеджмента качества и представители руководства .....	7
2.2 Структура организации.....	8
2.3 Управление документацией.....	9
3 Ответственность руководства.....	12
3.1 Заинтересованность руководства .....	12
3.2 Политика в области качества.....	12
3.3 Задачи в области качества .....	13
3.4 Ориентация на клиента .....	14
3.5 Внутренняя коммуникация .....	14
4 Менеджмент ресурсов .....	16
4.1 Распределение ресурсов.....	16
4.2 Трудовые ресурсы .....	16
4.3 Инфраструктура .....	17
4.4 Рабочая среда .....	17
5 Реализация образовательных услуг.....	19
5.1 Планирование и реализация.....	19
5.2 Процессы, связанные с учащимися.....	19
5.3 Определение требований, связанных с образовательными услугами.....	20
6 Проектирование и разработка .....	22
6.1 Планирование проектирования и разработки.....	22
6.2 Приобретение услуг .....	24
7 Предоставление образовательных услуг .....	26
7.1 Контроль предоставления услуг .....	26
7.2 Контроль средств мониторинга и оценки .....	27
8 Оценка, анализ и усовершенствование .....	29
8.1 Мониторинг и оценка.....	29
8.2 Контроль несоответствующих продуктов .....	30
8.3 Анализ данных .....	30
9 Улучшение .....	32
9.1 Постоянное улучшение.....	32
9.2 Корректирующие и предупреждающие действия.....	32
9.3 Редакция и легенда .....	33

# 1 Введение

## 1.1 Руководство по качеству и процедурам ГОСТ ISO 9001-2011

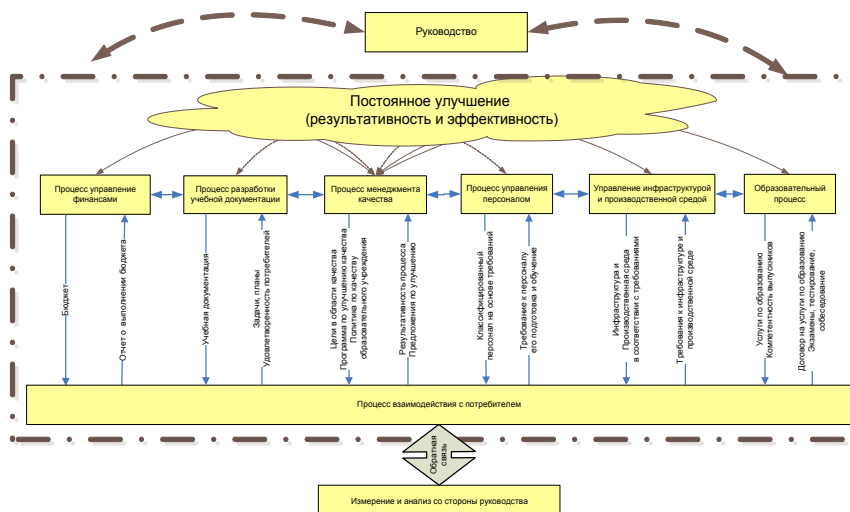
Настоящее руководство по качеству и процедурам требуемым ГОСТ ISO 9001-2011 содержит требования системы менеджмента качества в образовательном учреждении.

**Целевая аудитория:** руководитель образовательного учреждения, все подразделения организации, обеспечивающие функционирование СМК.

**Использование:** для описания СМК организации, демонстрации СМК клиентам и другим заинтересованным сторонам.

**Цель:** Предоставление указаний по внедрению и поддержанию системы менеджмента качества, соответствующей стандарту ГОСТ ISO 9001-2011.

**Структура:** Руководство структурировано в соответствии с основными процессами учебного учреждения. Следующая схема иллюстрирует взаимодействие основных процессов и область их контакта с клиентом.



Руководство по качеству и процедурам ГОСТ ISO 9001-2011.

Руководство по качеству и процедурам ГОСТ ISO 9001-2011 придерживается основных процессов.

**Принципы менеджмента:** Система менеджмента качества основывается на следующих восьми принципах и четыре дополнительных принципа закрепляют успех образовательного учреждения.

**Процессный подход:** образовательные учреждения должны применять процессный подход при разработке и внедрении системы менеджмента качества. Учреждение должно определить степень, до которой каждый процесс работы создает ценность для учащегося. Для этого оно должно включать процессы, связанные с целью учреждения. Понимание взаимосвязей между процессами необходимо для образовательного учреждения для улучшения качества процессов при доводке всей системы в целом.

**Понимание ключевой компетенции** (ориентация на клиента) включает в себя различные инструменты обеспечения конкурентного преимущества образовательного учреждения. Среди этих инструментов – технологии, мастерство, опыт и

Система менеджмента качества основывается на восьми принципах.

культура образовательного учреждения. Коллективная сила, присущая образовательному учреждению, ведет к созданию ценности для учащегося. Ключевая компетенция образовательного учреждения должна поддерживать новаторство путем адаптации к изменениям в образовательной среде для поддержания своего конкурентного преимущества.

**Общая оптимизация** (системный подход к менеджменту) позволяет каждому рабочему процессу достичь его цели с административной точки зрения.

**Мудрое руководство** (руководство) в образовательном учреждении устанавливает концепцию, намечает курс для ее реализации и ведет образовательное учреждение в быстром реагировании на изменения в образовательной среде.

**Фактический подход** (фактический подход к принятию решений) гарантирует, что административные решения принимаются на основе четко понимаемых фактов, а не на удобных предположениях. С этой целью информация и знания сочетаются с анализом, логическим мышлением и научным подходом.

**Сотрудничество с партнерами** (взаимовыгодные отношения с поставщиком) необходимо для достижения оптимального знания, мастерства и креативности для достижения ценности для учащегося.

**Вовлечение людей** является самым эффективным и действенным способом для образовательного учреждения достичь своих целей, способствовать вовлечению всех сотрудников образовательного учреждения и максимально эффективно использовать их способности, знания, мастерство и креативность.

**Постоянное совершенствование** процесса обучения в образовательном учреждении и персонального образования учащихся позволяет образовательному учреждению постоянно создавать ценности. Это обеспечивает непрерывный рост во внешней образовательной среде. Это помогает увеличить персональные знания при обучении, равно как и знания образовательного учреждения, передовым и конструктивным путем.

Четыре дополнительных принципа для закрепления успеха включают в себя следующее:

**Создание ценности для учащегося** для развития чувства удовлетворенности учащимися ценностями, которые они получают. Меры удовлетворенности определяют степень соответствия ценностей нуждам и ожиданиям учащегося. Результаты измерений помогают образовательным учреждениям увеличить ценность путем улучшения их процессов создания ценности для учащегося.

**Фокусирование на социальной ценности** означает уделять внимание тому, что учащиеся и другие заинтересованные стороны думают об этике, безопасности и охране окружающей среды. Образовательные учреждения может добиться стабильного роста только тогда, когда общество оценивает отдачу с дополнительной ценностью от учащихся.

**Быстрая реакция** необходима для стабильного роста в резко меняющейся образовательной среде и превращает ее в возможность непрекращающегося успеха в образовании.

**Автономность** основывается на анализе обстоятельств и самоанализе. Образовательное учреждение должно само принимать решения о полезности тех или иных действий и действовать самостоятельно, независимо от стереотипов.

## **1.2 Видение и миссия**

### **Наша миссия:**

Наша миссия состоит в предоставлении качественного образования на основании лицензий и аккредитации образовательного учреждения.

---

## **2 Общие требования**

### **2.1 Система менеджмента качества и представители руководства**

**Цель:**

Поддержание системы менеджмента качества при содействии представителя руководства организации по СМК.

**Область применения:**

Факультеты в большом образовательном учреждении, целое образовательное учреждение.

**Ответственность:**

Заместитель директора по образовательной деятельности

**Система менеджмента качества**

Учреждение поддерживает взаимосвязанную систему политик, процедур и рабочих инструкций, составляющую основу образовательной деятельности, которая удовлетворяет требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

Образовательное учреждение определило и управляет процессами для системы менеджмента качества. Процессы, связанные с целью организации, подключаются во время и после предоставления образовательных услуг:

- проектирование образования;
- разработка учебной программы;
- обучение;
- оценка знаний.

**Представители руководства**

Представитель руководства служит связующим звеном с сертифицирующим органом, когда образовательное учреждение нацелено на сертифицирование своей системы менеджмента качества.

Представитель руководства назначен, и имеет полномочия от руководства контролировать, оценивать и поддерживать работу системы менеджмента качества. Эта ответственность требуется для обеспечения соответствия требованиям ISO 9001:2000 на постоянной основе для увеличения эффективности и улучшения системы менеджмента качества. Представитель отчитывается перед руководством и общается с учащимися и другими заинтересованными сторонами по вопросам, связанным с системой менеджмента качества.

Представитель руководства обладает не обходимыми навыками в области коммуникаций и межличностных отношений. Представитель по качеству знаком со стандартами ISO 9000, принципами постоянного улучшения и требованиями учащихся, и помогает советами по применению этих стандартов.



Система менеджмента качества.



Положение о представителе руководства по СМК в организации.

**Основная ответственность представителя руководства организации по СМК:**

- обеспечение создания, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, необходимых для СМК всей организации;
- обеспечение поддержания СМК в рабочем состоянии;
- взаимодействие с аудиторами и направление результатов аудитов (проверок) соответствующим должностным лицам, обеспечение должного реагирования; уведомление главного аудитора об отражении результатов аудитов (проверок) в планах хозяйственных единиц;
- мониторинг системы контроля качества (например, с помощью отчетов о результатах аудита) с целью обеспечения ее эффективной реализации и поддержания;
- отчет руководству о результативности СМК и необходимости ее улучшения;
- обеспечение распространения осведомленности о требованиях потребителя во всему учебному учреждению;
- отчет руководству о результативности системы менеджмента качества;
- внесение предложений об улучшении системы менеджмента качества;
- поддержание связей с внешними организациями по вопросам СМК.

Представитель руководства организации по СМК несет ответственность за надлежащее функционирование СМК.

Представитель руководства организации по СМК осуществляет координацию всех представителей по качеству в подразделениях организации.

Представитель руководства организации по СМК представляет высшему руководству предложения о моральном и материальном поощрении работников организации за работу по поддержанию и улучшению СМК.

**Во времена перемен...**

Представители по качеству в подразделениях учреждения стремятся обеспечить целостность СМК в подразделении.

Представители по качеству в подразделениях организации стремятся обеспечить сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и реализации каких-либо изменений.

**2.2 Структура организации****Цель:**

Раскрыть гибкость структуры документации.

**Область применения:**

Вся документация организации относящаяся к СМК.

**Ответственность:**

Представитель руководства организации по СМК.

*Руководитель в области качества является представителем руководства всей организации.*



*Представитель руководства организации в области СМК разрабатывает Положения о представителях по СМК в подразделениях.*



## Какая документация существует в системе менеджмента качества?

Основой системы менеджмента качества являются:

- настоящее руководство по качеству и процедурам;
- документально оформленные заявления о политике в области качества и целях в области качества;
- документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;
- документированные процедуры, рабочие инструкции и другие документы, используемые в организации;
- записи, требуемые ГОСТ ISO 9001-2011.

Необходимая документация включает данное руководство, дополнительные процедуры, рабочие инструкции и записи.

### Достаточная гибкость

Руководство по качеству и процедурам, основанное на требованиях ГОСТ ISO 9001-2011, включает только высокоуровневые процедуры для сохранения достаточной рабочей гибкости.

Представитель руководства организации по СМК имеет право на добавления более конкретных требований и дальнейшей стандартизации процессов в рамках организации. Однако все подобные требования и процедуры должны удовлетворять требованиям, установленным далее в данном руководстве по качеству и процедурам, основанном на требованиях ГОСТ ISO 9001-2011.



## 2.3 Управление документацией

### Цель:

Цель контроля документооборота заключается в обеспечении постоянного обновления документации из системы менеджмента качества и их доступности для использования только в текущей версии.

### Область применения:

Процессы документирования для:

- редактирования, пересмотра и одобрения внутренних документов, включая их обозначение и статус пересмотра;
- контроля внешних документов, в основном, важных нормативных документов, которые должны постоянно обновляться;
- обеспечения доступности документации сотрудникам учреждения;



Управление документацией.

- управления и контроля над юридическими документами учащегося;
- обеспечения прослеживаемости образовательных услуг;
- проверки выполнения требований на установленных этапах образовательного процесса.

**Ответственность:**

Представитель руководства образовательного учреждения.

**Процедура управления документацией предусматривает:**

- проверку документов на предмет их адекватности до их выпуска;
- анализ и актуализацию по мере необходимости и переутверждение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующей редакции применяемых документов в местах их использования;
- обеспечение сохранности документов в разборчивом и легко идентифицируемом состоянии;
- обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управления их распределением;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших (вышедших из употребления) документов и их подходящей идентификации в случае, когда их сохраняют для каких-либо целей.


**Подготовка:** Представитель руководства по СМК издает **документированную процедуру по управлению записями**, которая определяет длительность хранения каждой записи или каждого типа записи, место ведения картотеки и архивирования записей, метод их уничтожения. Документированная процедура по управлению записями должна быть доступна всем задействованным в ведении картотеки и архивировании.

**Образовательное учреждение** определило, какие документы определяют, направляют и контролируют педагогическую и вспомогательную деятельность; эти документы проходят контроль. Внутренние документы пересмотрены и одобрены на достаточность и соответствие системе менеджмента качества.

Информация по изданию учебников или обучающего материала, дополнительных текстов, рабочих тетрадей или других образовательных источников контролируются и прослеживаются до процессов проектирования и разработки.

Методики для таких видов деятельности, как регистрация курсов, планирование занятий, отчетов по исследованиям поддерживаются для обеспечения доступности полной и современной необходимой документации.

Система контроля документации включает в себя положения для контроля внешних документов, таких как законодательство, постановления, правительственные циркуляры, правила аккредитации и деловые отношения с заинтересованными сторонами.

**Контроль записей**

Руководитель в области качества издает инструкцию по хранению записей.

Запись предоставляет информацию о деятельности, проводимой в учреждении, такую как результаты, полученные на каждом этапе учебного процесса.

Образовательное учреждение установило время хранения и уничтожение записей, которое регламентируется нормативными документами.

Записи учащегося и процесса обучения, согласно рекомендациям по обеспечению конфиденциальности сохраняются образовательным учреждением.

## **3 Ответственность руководства**

### **3.1 Заинтересованность руководства**

**Цель:**

Весь персонал образовательного учреждения полностью понимает свою ответственность и полномочия.

**Область применения:**

Все сотрудники учреждения.

**Ответственность:**

Все сотрудники.

**Процедура**

Руководство определило образовательную услугу, которая удовлетворяет потребности и ожидания учащегося.

*Примечание 1.* В данном руководстве учащийся является клиентом.

*Примечание 2.* В данном руководстве образовательная услуга является продуктом.

Руководство определило и демонстрирует улучшение образовательных услуг и системы менеджмента качества.

Руководство определило следующие стратегии:

- передача плана системы менеджмента качества по всему образовательному учреждению;
- стратегическое планирование с учетом текущей и будущих целей образовательного учреждения;
- помощь в определении и использовании лучших методик;
- установление политики качества, обеспечивающей осознание всеми сотрудниками учреждения концепции и миссии, и ее связи с работой сотрудника;
- установление задач в сфере качества для реализации целей и намерений, выраженных в политике качества, в рабочих процессах;
- обеспечение доступности человеческих и материальных ресурсов, необходимых для достижения целей; и
- оценка работы учреждения для контроля выполнения установленных стратегий и задач.

### **3.2 Политика в области качества**

**Цель:**

Обеспечить руководству и персоналу ориентацию на качество высочайшего уровня.

**Область применения:**

Все процессы и структурные подразделения учреждения.

**Ответственность:**

Руководство образовательного учреждения.

**Процедура**

Руководство использует политику в области качества как **инструкцию** в постановке целей и разработке показателей, а также для принятия управленческих решений.

*Руководство использует политику в области качества для постановки целей.*

Руководители **доводят** и объясняют политику в области качества всему персоналу для обеспечения понимания политики и ее значимости. Политика организации представлена на стендах и сайте организации.

Политика качества должна согласовываться с профессиональными стандартами в сфере образования, правительственными постановлениями и нормативными документами, требованиями к аккредитации и другими политиками образовательного учреждения.

### **Политика руководства образовательного учреждения в области качества**

Целью образовательного учреждения является - предоставление услуг образовательных услуг, соответствующих полному удовлетворению клиента.

Поставленные цели мы будем достигать за счет:

- постоянного анализа предоставляемых услуг в области образования;
- стремления превзойти ожидания клиента посредством исследования новых методик в области предоставления образовательных услуг;
- рационального использования ресурсов;
- повышения культуры производства;
- повышения квалификации персонала и его мотивации;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ ISO 9001-2011;
- постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

Руководство образовательного учреждения намерено неукоснительно следовать изложенной Политике в области качества, и призывает к этому весь персонал организации.

### **3.3 Задачи в области качества**

#### **Цель:**

Предоставление четкого направления персоналу на всех уровнях и учреждения в целом для концентрации ресурсов, а также для обеспечения отдельным работникам возможности определять приоритеты и принимать решения в рамках стратегии организации.

#### **Область применения:**

Задачи, поставленные на всех уровнях, начиная от стратегических целей корпоративного уровня до рабочих целей сотрудников.

#### **Ответственность:**

Руководство учреждения на всех уровнях.

#### **Процедура**

Задачи измеримы и важны для деятельности и процессов системы менеджмента качества, ориентированы на политику качества учреждения и требования программ аккредитации.

Задачи в области качества интегрируются в общие задачи образовательного учреждения, спецификации вспомогательных служб и включать в себя способы оценки или показатели

*Весь персонал должен быть хорошо знаком с политикой в области качества.*

*Руководство определяет задачи по принципу "сверху вниз".*

*Стратегические цели организации служат руководству ориентиром в постановке собственных целей.*

эффективности. Образовательное учреждение сопоставляет результаты своих образовательных услуг со своими задачами, и обеспечивать оценку эффективности с помощью показателей.

### **Задачи высокого уровня**

#### **Стратегические задачи**

- достичь показателя удовлетворенности клиентов уровня;
- уменьшить процент отсева клиентов;
- обеспечить увеличение социальных выплат персоналу;
- повысить показатель трудоустройства и образовательного распределения учащихся;
- повысить количество национальных наград, полученных педагогическим персоналом;
- повысить результаты работы системы менеджмента качества и образовательного процесса;
- повысить компетентность преподавательского состава;
- повысить количество полученных патентов.

#### **Планирование системы менеджмента качества**

Руководство отвечает за планирование системы менеджмента качества. Планирование включает в себя деятельность и ресурсы, необходимые для обеспечения эффективности системы менеджмента качества для выполнения задач образовательного учреждения.

### **3.4 Ориентация на клиента**

#### **Цель:**

- удовлетворение потребностей и ожиданий клиента;
- обеспечение адекватного понимания потребностей и ожиданий клиента и перевод этих потребностей и ожиданий в требования к учреждению.

#### **Область применения:**

Ориентация на клиента постоянно укрепляется по всей организации.

#### **Ответственность:**

Руководство образовательного учреждения.

#### **Процедура**

Руководство образовательного учреждения установило и задокументировало нужды и ожидаемые результаты учащихся, определенные как требования к курсу обучения, включающие в себя результаты обучения и особые показатели эффективности.

*Руководители развивают культуру ориентации на потребителя.*

### **3.5 Внутренняя коммуникация**

#### **Цель:**

Руководство образовательного учреждения установило и применяет эффективные процессы передачи информации по всем вопросам, связанными с работой системы менеджмента качества, таким как политика качества, требования по качеству, задачи и успехи.

Предоставление такой информации способствует улучшению работы системы менеджмента качества, напрямую вовлекая сотрудников учреждения в эти успехи. Руководство активно поощряет обратную связь с сотрудниками как средство их вовлечения.

Руководство образовательного учреждения обеспечивает коммуникацию между различными организационными уровнями, равно как и между различными участками и отделами.

**Область применения:**

Ко всем процессам внутренних и внешних коммуникаций, в том числе, способам обмена информацией организации со всеми заинтересованными сторонами в рамках систем менеджмента качества.

**Ответственность:**

Руководство.

**Процедура**

Руководство устанавливает каналы внутреннего обмена информацией и гарантирует, что обмен с персоналом происходит в отношении:

- политики в области качества и других областях;
- рабочих требований;
- целей в области результативности, фактических результатов и достижений в этой области.

Каналы обмена информацией могут включать:

- ориентировку вновь принятых сотрудников;
- компьютерную сеть организации и электронную почту, СМИ;
- телефонная и факсимильная связь;
- информационный бюллетень организации;
- поощрения и награждения персонала;
- доски объявлений и прочие объявления;
- буклеты и проспекты;
- производственные собрания, собрания перед рабочей сменой, конфиденциальные беседы;
- целевые обходы производственных объектов;
- анонимный ящик предложений, анкетирование персонала и иные пути обратной связи с работниками.

*Руководство устанавливает хороший открытый канал обмена информацией с персоналом по поводу:*  
- политики  
- рабочих требований  
- результативности

*Существует множество возможностей установить хорошие каналы обмена информацией.*

## **4 Менеджмент ресурсов**

### **4.1 Распределение ресурсов**

**Цель:**

Обеспечение необходимыми ресурсами для реализации целей учреждения, а так же для повышения удовлетворенности клиентов посредством выполнения его требований.

**Область применения:**

Ресурсы организации распределяются как во время годового планирования коммерческой деятельности и бюджетирования, так и на протяжении всего года.

**Ответственность:**

Руководство подразделений учреждения.

**Процедура**

Образовательное учреждение определило потребность в ресурсах для обеспечения образовательных услуг. Учреждение обеспечило доступность ресурсов для эффективного функционирования системы менеджмента качества, равно как и предоставить ресурсы для увеличения удовлетворенности учащегося путем удовлетворения его потребностей. Учреждение:

- организывает поступление информации для определения необходимости в ресурсах;
- осуществляет планирование ресурсов на ближайший, средний и долгий срок;
- проводит контроль исполнения проверок и экзаменов;
- обеспечивает ресурсы для эффективной коммуникации с преподавательским составом, административными работниками, сотрудниками и учащимися, поддерживает и улучшает эффективность системы менеджмента качества и обеспечивает удовлетворение потребностей учащихся.

*Надлежащее планирование гарантирует, что к необходимым ресурсам будет организован эффективный доступ.*

### **4.2 Трудовые ресурсы**

**Цель:**

Обеспечить организацию сотрудниками с необходимой компетентностью на основе соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта для ее результативности и эффективного функционирования.

**Область применения:**

Все должностные работники.

**Ответственность:**

Руководители ответственны за реализацию процессов в области человеческих ресурсов для найма, временного найма, увольнения и анализа результативности.

Отдел кадров несет ответственность за поддержку руководителей по проблеме человеческих ресурсов и за соблюдение юридических требований.

Руководители должны обеспечить ознакомление всех вновь принятых сотрудников с Политикой организации под роспись.



## **Процедура**

Руководство должно снабжать сотрудников информацией о том, как их знания, компетентность и профессиональная подготовка соотносятся с их обязанностями, полномочиями и учебно-административной деятельностью.

Образовательное учреждение проводит систематические проверки соответствия потребностей в компетентности к требованиям учебного плана.

### **4.3 Инфраструктура**

#### **Цель:**

Определение, обеспечение и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия требованиям к условиям работы персонала.

#### **Область применения:**

Все подразделения учебного заведения.

#### **Ответственность:**

Руководство подразделений учреждения за предоставление, управление и поддержание инфраструктуры и рабочей среды.

Руководитель учреждения за анализ и утверждение лицензий и других документов организации.

*Инфраструктура должна быть включена в план хозяйственной деятельности.*

## **Процедура**

Образовательное учреждение определяет специфическую инфраструктуру, службы, рабочую среду и оборудование, необходимые для поддержки учебно-образовательных процессов, равно как и образовательных услуг.

Учреждение распределило обязанности и полномочия для выполнения действий по предложению цены, покупке, получению, хранению, охране, установке, использованию и обслуживанию.

Образовательное учреждение определило программы по планированию, обеспечению и обслуживанию необходимой инфраструктуры, и для анализа ассоциированных рисков в плане охраны, безопасности и гигиены людей.

Инфраструктура включает в себя, но не ограничивается, зданиями, рабочими помещениями: аудиториями, лабораториями, мастерскими, библиотеками, зелеными зонами, он-лайн компонентами и связанными с ними службами, такими как помещения и оборудование медицинских служб, физическая защита, транспорт, книгохранилища и столовые, и т.д.

### **4.4 Рабочая среда**

#### **Цель:**

Обеспечение услуг установленным требованиям, предупреждение несчастных случаев, задержек и прочих затрат вследствие отказа оборудования.

#### **Область применения:**

Все оборудование и измерительные устройства, используемые в предоставлении услуг и обслуживании.

**Ответственность:**

Руководство подразделений учреждения.

**Процедура**

Предоставление образовательных услуг включает в себя создание и поддержание условий, благоприятных для среды обучения, которая соответствует требованиям учащихся.

Образовательное учреждение обеспечивает свидетельство того, что рабочая среда периодически оценивается, как и свидетельство мер, принимаемых в связи с этим, по мере необходимости. Результаты этой оценки включены в оценку системы руководством и служит частью основы постоянного улучшения.

## **5 Реализация образовательных услуг**

### **5.1 Планирование и реализация**

**Цель:**

Обеспечение содействия персонала удовлетворенности клиентов.

**Область применения:**

Вся учебное заведение и его подразделения.

**Ответственность:**

Представитель руководства учреждения по СМК.

**Процедура**

---

Образовательное учреждение планирует различные этапы образовательных услуг, включая проектирование и разработку методик преподавания, проектирование, разработку, развитие, пересмотр и обновление учебных планов и курсов обучения, оценка и контроль изучения материала, деятельность вспомогательных служб, распределение ресурсов, критерии оценки и процессы улучшения для достижения желаемых результатов.

Учреждение планирует необходимые ресурсы для всех процессов.

Процессы изучения материала, которые должны контролироваться, могут включать в себя оценку потребностей, проектирование, разработку и подачу учебного материала, и определение результатов. Контролируются основные дополнительные процессы, описанные в ISO 9001. Методы контроля являются частью оценки системы руководством для обеспечения выполнения образовательных спецификаций и соответствия методов контроля принятым методам качества. Изменения в методах контроля этих основных процессов документируются и после любого изменения проводится оценка преподавания.

Проводится мониторинг для подтверждения эффективности методов контроля и его записи должны сохраняться.

### **5.2 Процессы, связанные с учащимися**

**Цель:**

Обеспечить учащимся возможность изучения существующих знаний и практиковаться в их применении.

**Область применения:**

Процессы предоставления услуг.

**Ответственность:**

Руководство организации.

**Процедура**

---

Изучение материала происходит в аудиториях зданий образовательного учреждения, на следующие моменты образовательное учреждение обращает особое внимание:

- безопасные, чистые помещения с лицом, отвечающим за них;

- двухстороннее общение между заинтересованными сторонами и образовательным учреждением не остаются без ответа;
- персонал учреждения относится ко всем с уважением;
- необходимая деятельность осуществляется квалифицированным персоналом.

### **5.3 Определение требований, связанных с образовательными услугами**

#### **Цель:**

Определить образовательные требования, необходимые для того, чтобы оправдывать ожидаемые результаты в академическом, профессиональном и общественном плане.

#### **Область применения:**

Проектирование услуг.

#### **Ответственность:**

Управление образовательным учреждением.

#### **Процедура**

Особые требования учащегося содержатся в его учебных планах и программах курсов и в образовательных услугах, предоставляемых образовательным учреждением интенсивного обучения, в числе прочих.

Образовательные услуги согласованы с законодательными, нормативными и аккредитационными требованиями, связанными с образованием.

Требования, связанные с услугами в образовательном учреждении также включают требования, устанавливаемые учреждением для предоставления образовательных услуг учащимся. Они включают в себя подтверждение предыдущего обучения, личные документы, которые учащийся должен предоставить, административные правила учреждения и правила поведения учащихся, среди прочих.

#### **Пересмотр требований, связанных с обучением**

Образовательное учреждение пересматривает требования, связанные с обучением для обеспечения того, что

- требования определены;
- по требованиям, отличающимся от ранее установленных, принято решение;
- оно имеет возможность удовлетворить установленным требованиям.

При изменении образовательных требований учреждение обеспечивает изменения в связанных документах и оповещении связанного персонала об измененных требованиях.

Учреждение ведет записи такого пересмотра образовательных требований.

#### **Коммуникация с учащимися**

Образовательное учреждение определяет, и проводит эффективные мероприятия для коммуникации с учащимися по вопросам:

- информации о курсах;

- учебных планов, включая курс обучения;
- обратной информации от учащихся, включая жалобы учащихся.

## **6 Проектирование и разработка**

### **6.1 Планирование проектирования и разработки**

**Цель:**

Гарантировать, что проектирование услуг производится действенным образом и в соответствии с требованиями клиента.

**Область применения:**

Образовательные услуги.

**Ответственность:**

Руководство образовательного учреждения.

**Процедура**

Руководство учреждения рассматривает проектирование и разработку образования с точки зрения выгоды для учащихся.

Мероприятия по контролю разработки соответствуют целям и длительности образовательных услуг.

Методики обеспечивают соответствие учебного материала педагогическим требованиям.

Для некоторых образовательных целей может потребоваться калиброванное оборудование.

Оценка потребностей включает достижения учащихся и эффективность системы.

Оценки включают в себя потенциальные или реальные требования к функционированию для определения следующего:

- как обучение может помочь учащимся стать компетентными;
- как удовлетворить новые требования;
- какие конкретные меры эффективности учебного процесса являются подходящими;
- какие навыки подходят к требованиям учебного курса.

Оценки представляют информацию, которая может быть использована в ходе оценки учебного процесса. В случаях, когда экспериментальная проверка учебного процесса не допускается, применяется процесс коллегиальной оценки.

Отчет по анализу потребностей обеспечивает поступление информации для процесса разработки учебного процесса, с описанием результатов анализа потребностей и формулированием задач для разработки.

Процесс развития задокументирован и используется разработчиками. Может существовать формулировка конкретного процесса для каждого средства предоставления или общий процесс для всех средств. Эти процессы включают в себя последовательность шагов в процессе разработки; вовлеченный персонал, процесс оценки и связанные с ними критерии.

**Входящая информация для проектирования и разработки**

Образовательное учреждение определяет источники входящей информации для проектирования учебного плана и вводит документацию по входящей информации.

**Исходящая информация проектирования и разработки**

Исходящая информация проектирования и разработки включает в себя приобретаемые навыки и знания, стратегии обучения и оценку функционирования.

**Оценка результатов проектирования и разработки**

Участники различных значимых функций на каждом определенном этапе оценивают результаты проектирования и разработки в сравнении с соответствующими требованиями (например, профессиональные резюме, сертификация профессионального соответствия). Записями по сложным вопросам являются протоколы официальных заседаний.

Процесс оценки проекта (оценка и определение качества) используется для всех проектов учебного процесса. Оценка выполняется теми, кто отвечает за проектирование, заинтересованными сторонами и лицами, не отвечающими за проектирование. Эти лица, просматривающие отчеты по оценке проектов отвечают за определение адекватности проекта требованиям.

Процесс проектирования оценивается исходя из желаемого педагогического результата. Оценка основывается на опыте успешных проектов и информации от последующих фаз разработки и применения.

Отчет или контрольная карта разработки генерируются для документирования использованных методов и как они обеспечивают соответствие обучения спецификациям проекта.

Оценка учебного процесса используется для всех учебных процессов. Определяются должностные лица, ответственные за участие в оценке. Внимание уделяется тому факту, что оценка проекта является консультационной деятельностью. Она направлена в основном на обеспечение синергетической верификации работы команды разработчиков. Определяются должностные лица, ответственные за разрешение перехода проекта к следующей фазе. Должны быть определены критерии приемки, исходя из готовности для использования в учебном процессе, которые включают в себя следующее:

- одобрение точности содержания одним или более специалистами по данному предмету, которые не участвовали в разработке учебного процесса;
- одобрение языка, иллюстраций и внешнего вида специалистами по редактированию и графике;
- одобрение технологической пригодности специалистом – технологом; испытания, как учебного процесса, так и оценок относительно критериев учащимися из целевой аудитории и пересмотр, сделанный на основе опыта учащихся;
- по меньшей мере, одно испытание должно быть проведено в среде, сходной с той, в которой будет применяться учебный процесс, включая как дополнительные материалы для учащихся, так и методики и дополнительные материалы для подготовки педагогов.

В фазе применения, учреждение описывает, как процесс разработки должен быть пересмотрен и переработан,

основываясь на последовательном, проект за проектом, опыте процесса, включая любые жалобы учащихся, которые возникают в ходе процесса.

#### **Верификация проектирования и разработки**

Верификация проекта проводится в один или в несколько этапов, в соответствии с планом проектирования и разработки. Эта деятельность должна быть внутренней и проводиться любым специалистом, который не участвовал в оценке проектирования и разработки, или внешней, для проведения независимой верификации оценки. Выходной этап проектирования и разработки должен соответствовать входным спецификациям процессов проектирования и разработки. Записи результатов верификации и любых необходимых действий сохраняются.

Ведутся записи по верификации

#### **Валидация проектирования и разработки**

Этот процесс выполняется для обеспечения соответствия конечного проекта учебного плана или программы запланированным характеристикам образовательных услуг.

Валидация, в основном, проводится на финальных стадиях проекта. Среди прочих, принятыми методами валидации являются макетирование и сертификация. Записи результатов валидации и любых необходимых действий сохраняются.

Ведутся записи по валидации.

#### **Контроль изменений в проектировании и разработке**

В образовательной среде стремительное развитие знаний ведет к периодическому пересмотру учебного плана и программы, и результирующей переработке. Эти изменения определены, задокументированы, санкционированы и информация о них доведена до персонала.

Переработка любого предмета включает в себя оценку ее влияния на всю учебную программу, и записи о ней хранятся.

Хранятся записи таких изменений в проектировании и разработке.

## **6.2 Приобретение услуг**

### **Цель:**

Обеспечить работу эффективных процессов приобретения услуг.

### **Область применения:**

Включают в себя оценку и контроль приобретенных образовательных услуг, чтобы они полностью соответствовали нуждам и требованиям образовательного учреждения. Процесс приобретения соответствует законодательным и нормативным требованиям.

### **Ответственность:**

Лица, ответственные за приобретение услуг.

### **Процесс приобретения**

Для рационального использования финансовых ресурсов процесс приобретения включает в себя своевременное, эффективное и точное определение нужд и приобретение образовательных услуг согласно спецификации. При оценке стоимости приобретенных образовательных услуг должны



учитываться эффективность образовательных услуг, цена и поставка.

Выбор и оценка поставщиков образовательных услуг основывается на критериях, обеспечивающих соответствие требований образовательного учреждения, в том числе с текущим законодательством.

#### **Информация по приобретению**

Информация по приобретению описывает приобретаемые образовательные услуги для подтверждения их соответствия нуждам образовательного учреждения и установления эффективных коммуникаций с поставщиками.

#### **Верификация приобретения**

Оценка приобретенных образовательных продуктов или услуг проводится для определения их соответствия указанным требованиям к приобретению.

Ведутся записи оценок поставщиков и действий, принятых в связи с ними.

## **7 Предоставление образовательных услуг**

### **7.1 Контроль предоставления услуг**

**Цель:**

Обеспечение качества и своевременности предоставления услуг.

**Область применения:**

Руководство и преподаватели.

**Ответственность:**

Руководство образовательного учреждения.

**Процедура**

Руководство, вместе с педагогами, определяют общие вопросы и темы предмета, который будет преподаваться, и принятые методы преподавания. Они также устанавливают различные принятые меры определения соответствия с целями изучения.

Образовательное учреждение должно обеспечить контроль процессов.

Если договор подряда требует дальнейшей поддержки учащихся по завершении программы обучения, учреждение указывает, как будет предоставляться и контролироваться такая поддержка.

Одаренность, знания, навыки и способности новых учащихся должны оцениваться для подтверждения того, что преподавание может вестись на соответствующем уровне и с соответствующей скоростью. Реклама, брошюры по курсам и другие средства, производимые образовательным учреждением четко указывают, как предыдущее образование, подготовка и опыт связаны с учебными потребностями учащихся. Отсутствие специальных вступительных требований не означает отсутствие необходимости оценки индивидуальных потребностей учащихся, которые могут быть впоследствии использованы для подгонки процесса преподавания под эти индивидуальные потребности.

Назначены и ведутся записи для определения реально осуществляемого преподавания.

**Идентификация и прослеживаемость**

В случаях, когда прослеживаемость является требованием, образовательное учреждение контролирует и ведет записи по однозначно определяемой идентификации образовательных услуг.

Идентификация и прослеживаемость важной информации включает, по необходимости:

- коды учебного плана, курса и разделов содержания программы;
- записи идентификации учащегося;
- расписания группы учащегося;
- учебники/записи;
- лабораторное оборудование; и
- подряды на исследования.

*Примечание* Контроль этой информации иногда называют конфигурационным управлением.

Внешние документы, свидетельствующие об академическом статусе учащегося, должны согласовываться с информацией, требуемой образовательным учреждением.

Постоянный мониторинг и статус показателей учащихся/групп должны идентифицироваться и записываться.

#### **Собственность клиента**

В образовательном учреждении, собственностью, предоставляемой учащимися является та, которую они представляют в момент приема, для регистрации или обновления регистрации и во время предоставления образовательных услуг.

Собственность учащихся включает в себя такие вещи, как учебники, рабочие тетради, учебные примеры, специальное образовательное оборудование, компьютеры, программное обеспечение, художественные материалы или средства, предоставляемые компаниями, покупающими обучение для своих сотрудников.

Должны быть установлены стандарты и спецификации для предоставляемых материалов, чтобы обеспечить их пригодность для обучения.

При утере собственности учащегося об этом учреждение обязано известить самого учащегося и оставить запись.

#### **Сохранность**

Образовательное учреждение рассматривает вопрос сохранности академической документации, такой как учебные планы, программы курсов и печатные или электронные материалы (книги, записи курсов, видеозаписи, компьютерные программы).

Так же должны быть включены запасы для процессов обучения и/или подготовки, например, химикаты для лабораторий, сырье или обработанные материалы для опытных установок и образовательные услуги с ограниченным сроком хранения для целей преподавания или исследовательской и опытно-конструкторской работы.

Существуют некоторые ограниченные применения данного элемента в ISO 9001, которые включают в себя метод поставки, то, как материалы должны подаваться учащемуся, оборудование, которое должно быть доступным (например, видеозаписи), и т.д.

Для учащихся, проживающих на территории, также предоставляются продукты или услуги, связанные со здоровьем, консультированием, личной безопасностью, жильем и питанием, среди прочих.

## **7.2 Контроль средств мониторинга и оценки**

#### **Цель:**

Установить общезначимые критерии и средства оценки обучения.

#### **Область применения:**

Все процессы услуг.

#### **Ответственность:**

Руководство учреждения.

## **Процедура**

---

Образовательное учреждение устанавливает общезначимые критерии или средства оценки обучения.

Мониторинг и оценка проводится в ходе обучения для обеспечения соответствия учебным планам, курсу обучения и образовательным программам. Включают в себя, но не ограничиваются, сведениями об успеваемости учащегося, оценкой записей данных о персонале, письменными оценками курсов, наблюдениями, которые отмечают, следуют ли педагоги плану и выпускными экзаменами.

Образовательные учреждения вырабатывают средства обеспечения защищенности тестов и надежности их результатов.

В случае если тесты, инструменты оценки или программное обеспечение оказываются ненадежными, образовательное учреждение ведет запись действий, предпринятых для устранения этого.

## **8 Оценка, анализ и совершенствование**

### **8.1 Мониторинг и оценка**

**Цель:**

Определения областей улучшения системы менеджмента качества и учебных процессов.

**Область применения:**

Услуги образовательного учреждения.

**Ответственность:**

Руководство организации.

#### **Процедура**

---

##### **Удовлетворение клиента (учащегося)**

Образовательное учреждение определяет понимание учащимися степени, до которой образовательные услуги соответствуют его или ее ожиданиям. Данные о тенденциях удовлетворенности учащегося подтверждаются объективными доказательствами. Образовательное учреждение обсуждает с учащимися их понимание удовлетворенности.

##### **Внутренний аудит**

Образовательное учреждение проводит внутренний аудит в соответствии с программой аудита для оценки работы системы менеджмента качества и образовательных процессов. Аудиты должны верифицировать использование установленных методов для образовательных процессов.

Образовательное учреждение составляет итоговый отчет внутреннего аудита. Результаты внутреннего аудита используются для определения необходимости корректирующих и предупредительных действий.

По внутренним аудитам учреждение сохраняет и ведет записи.

##### **Мониторинг и оценка процессов**

Образовательное учреждение должно оценивать и осуществлять мониторинг функционирования и эффективность процессов, используемых для управления и предоставления образовательных услуг. Оценка ключевых и вспомогательных образовательных процессов следует проводить на соответствующих этапах их реализации.

Образовательное учреждение должно документировать используемые методы оценки функционирования и эффективности процессов.

##### **Мониторинг и оценка образовательных услуг**

Образовательное учреждение должно установить и использовать методы мониторинга и оценки образовательных услуг через запланированные интервалы времени во время их реализации, равно как и их конечных результатов для подтверждения того, что они соответствуют установленным требованиям проекта и применимым законодательным, нормативным и аккредитационным требованиям.

Для всех типов образования, специальные инструменты оценки, такие как срезы знаний, тесты, экзамены или демонстрации,

должны использоваться для оценки прогресса в сторону выполнения требований учебной программы.

Также, должна проводиться оценка работы педагогов, как части образовательных услуг. Может использоваться ряд мер, от наблюдения за работой до полного набора экзаменов.

Результаты этого процесса оценки должны записываться и использоваться для демонстрации полноты достижения запланированных целей учебным процессом.

## **8.2 Контроль несоответствующих продуктов**

### **Цель:**

Отслеживание несоответствующих услуг.

### **Область применения:**

Все услуги образовательного учреждения.

### **Ответственность:**

Руководители подразделений.

### **Процедура**

Образовательное учреждение устанавливает документируемую процедуру определения, как образовательных услуг, так и конечных результатов, которые не соответствуют установленному проекту, законодательным или нормативным требованиям или целям и учебной программе учреждения. Она выполняется на соответствующих этапах реализации образовательных услуг для предотвращения их некорректного использования или предоставления.

Персоналу определяются четкие обязанности и полномочия по вопросам несоответствующих образовательных услуг и для повторного запуска образовательных услуг после их исправления и устранения несоответствий.

Образовательное учреждение устанавливают альтернативные методы исправления несоответствующих результатов отдельных учащихся для предотвращения их выхода из программы обучения.

Ведутся записи причин несоответствий и действий, предпринятых в этой связи.

## **8.3 Анализ данных**

### **Цель:**

Измерить результативность процессов и возможность удовлетворения требований на основе принятия решений.

### **Область применения:**

Основные услуги, хозяйственные единицы и подразделения.

### **Ответственность:**

Руководство на всех уровнях использует показатели в пределах своей ответственности.

### **Процедура**

Образовательное учреждение анализирует полученные данные и информацию, используя, но не ограничиваясь, принятыми методами анализа и решения проблем.

Данные используются для поддержки постоянного улучшения с помощью специальных проектов и для корректирующих и предупреждающих действий.

Должны применяться соответствующие статистические методики для анализа всех аспектов системы менеджмента качества. Статистический анализ изменчивости таких способов оценки, как показатели эффективности, частота выхода из программы обучения, записи достижений, удовлетворенность учащихся и анализ тенденций могут помочь убедить учащихся, что эффективный контроль процесса является частью системы менеджмента качества.

Контроль и оценка происходит постоянно и непрерывно в ходе обучения. Эффективность не всегда становится понятна пока не будут использованы усовершенствованные навыки и знания.

Образовательное учреждение анализирует данные от различных источников для сравнения работы системы менеджмента качества и образовательных процессов для определения областей, которые следует улучшить.

## **9 Улучшение**

### **9.1 Постоянное улучшение**

**Цель:**

постоянное улучшение предоставляемых услуг.

**Процедура**

Образовательное учреждение постоянно улучшает эффективность его системы менеджмента качества и образовательных процессов, побуждая персонал определять и применять проекты улучшения в их сфере деятельности.

Соответствующие методы, используемые для определения потенциальных улучшений, основаны на качественном анализе и статистических методах.

Процесс улучшения также включает в себя действия по реагированию на жалобы, предложения и комментарии учащих и заинтересованных сторон.

### **9.2 Корректирующие и предупреждающие действия**

**Цель:**

Устранение причин потенциальных несоответствий, которые могут возникнуть при функционировании СМК и устранение причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.

**Область применения:**

Процесс улучшения по всему образовательному учреждению.

**Ответственность:**

Руководство ответственно за корректирующие и предупреждающие действия в своих подразделениях.

**Процедура**

Образовательное учреждение разработало документируемую процедуру принятия корректирующих действий, которые определены из анализа причин несоответствий и возможностей улучшения. Корректирующие действия применяются для устранения несоответствий, выявляемых в работе системы менеджмента качества и образовательных услуг.

Образовательное учреждение разработало документируемую процедуру принятия предупреждающих действий, которые определены из анализа причин несоответствий и возможностей улучшения в системе менеджмента качества и образовательных услугах.

Предупреждающие действия записываются и доведены до соответствующих отделов.



## **9.3 Редакция и легенда**

### **Хронология редакции**

---

Первый сертификационный аудит от 19.06.2013г.

### **Легенда**

---



Требуется запись



Требуется дополнительная документация



Определение или объяснение