

ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»

Система менеджмента качества

# **АЛЬБОМ ПРОЦЕССОВ**

**АП – 01 – 09**

Контрольный

Информационный экземпляр

г. Челябинск, 2009 г.

ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 2
	Содержание	

## Содержание

Раздел 1	Карты процессов	3
ДПР-5.6-01	Анализ со стороны руководства	4
ДПР-6.2-01	Управление персоналом	5
ДПР-7.3-01	Разработка УМЭК	6
ДПР-7.5-01	Создание УМЭК	7
ДПР-7.5-02	Внедрение УМЭК	8
ДПР-7.5-03	Использование УМЭК в образовательном процессе	9
ДПР-7.5-04	Методическая и техническая поддержка УМЭК	10
ДПР-8.2.4-01	Контроль качества УМЭК	11
Раздел 2	Описание процесса	12
	Форма отчета по оценке результативности процесса	14
	Лист регистрации изменений	15

ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 3
	Раздел 1	

---

Система менеджмента качества

АП – 01 – 09  
обозначение

Введен впервые

---

Утвержден приказом от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Дата введения \_\_\_\_\_

# **КАРТЫ ПРОЦЕССОВ**

ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 4
ДПР-5.6-01	Анализ со стороны руководства	



ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 5
ДПР-6.2-01	Управление персоналом	



Критерии результативности:

- Отсутствие претензий потребителей к качеству УМЭК, связанных с недостаточной компетентностью персонала;
- Своевременное повышение квалификации сотрудников.

Записи по процессу: Личные дела и карточки работников, с записями о повышении квалификации и результатов аттестации, протокол аттестационной комиссии, отчет о деятельности процесса по установленным критериям

Порядок мониторинга и оценки процесса:  
Анализ результативности процесса 1 раз в год

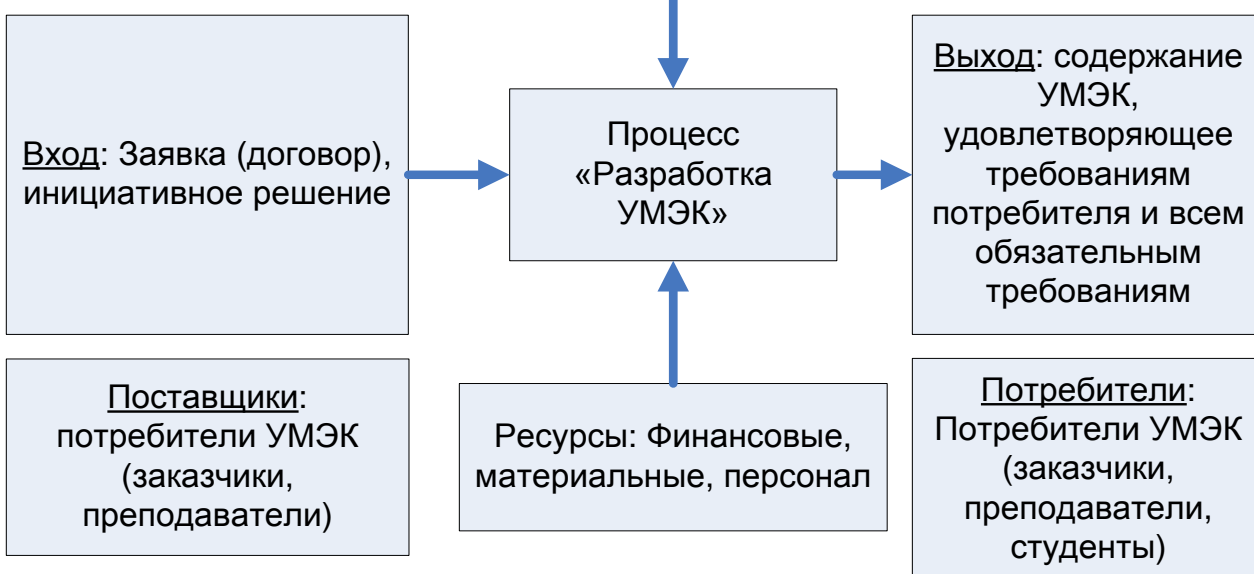
ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 6
ДПР-7.3-01	Разработка УМЭК	

Процесс: ДПР – 7.3-01

Руководитель процесса:  
Заместитель директора по науке

Цель процесса: Разработка учебно-методических комплексов на основе информационных технологий, позволяющих реализовать практикоориентированный и компетентностный подход к образованию

Управляющие воздействия: Законодательные и нормативные акты в сфере образования, образовательные стандарты, ГОСТ Р ИСО 9001, Политика и цели в области качества, документация СМК



Критерии результативности:  
- соблюдение плана-графика разработки и создания УМЭК;  
- снижение / отсутствие претензий потребителей содержанию УМЭК.

Записи по процессу: план-график разработки и создания УМЭК (с отметками о выполнении), техническое задание на разработку УМЭК, отчет руководителя процесса по установленным критериям

Порядок мониторинга и оценки процесса:  
Анализ результативности процесса 1 раз в год по результатам отчета руководителя процесса

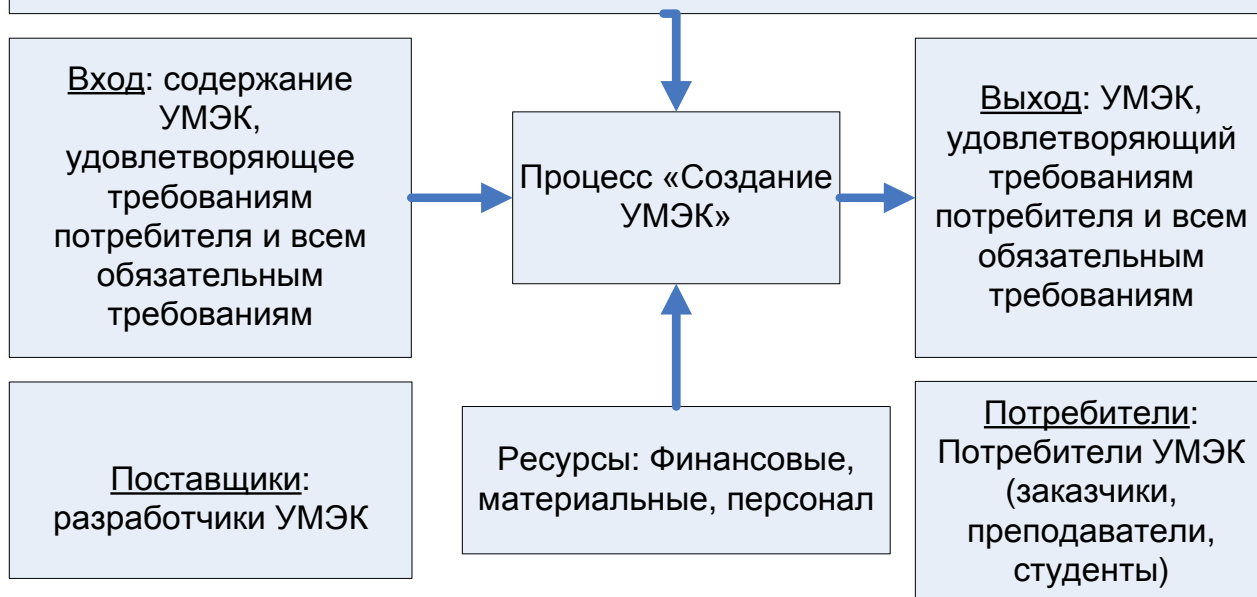
ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 7
ДПР-7.5-02	Создание УМЭК	

**Процесс:** ДПР – 7.5-02

**Руководитель процесса:**  
Заместитель директора по науке

**Цель процесса:** Создание УМЭК на основе информационных технологий, позволяющих реализовать практикоориентированный и компетентностный подход к образованию

**Управляющие воздействия:** Законодательные и нормативные акты в сфере образования, образовательные стандарты, ГОСТ Р ИСО 9001, Политика и цели в области качества, документация СМК



**Критерии результативности:**  
 - соблюдение плана-графика разработки и создания УМЭК;  
 - снижение / отсутствие претензий потребителей, выявляемых при использовании УМЭК.

**Записи по процессу:** план-график разработки и создания УМЭК (с отметками о выполнении), журнал учета жалоб и претензий потребителей, отчет руководителя процесса по установленным критериям

**Порядок мониторинга и оценки процесса:**  
 Анализ результативности процесса 1 раз в год по результатам отчета руководителя процесса

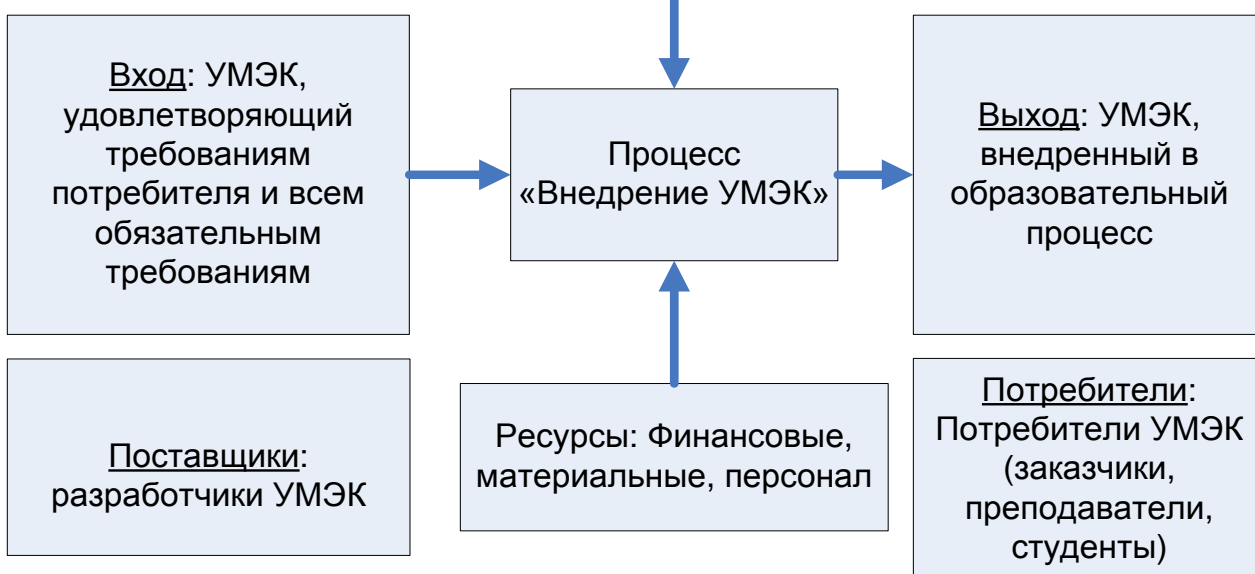
ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 8
ДПР-7.5-03	Внедрение УМЭК	

Процесс: ДПР – 7.5-03

Руководитель процесса:  
Заместитель директора по науке

Цель процесса: Внедрение УМЭК в образовательный процесс

Управляющие воздействия: Законодательные и нормативные акты в сфере образования, образовательные стандарты, ГОСТ Р ИСО 9001, Политика и цели в области качества, документация СМК



Критерии результативности:

- соблюдение плана-графика внедрения УМЭК;
- снижение / отсутствие претензий потребителей, выявляемых при внедрении УМЭК.

Записи по процессу: план-график внедрения УМЭК (с отметками о выполнении), журнал учета жалоб и претензий потребителей, отчет руководителя процесса по установленным критериям

Порядок мониторинга и оценки процесса:

Анализ результативности процесса 1 раз в год по результатам отчета руководителя процесса



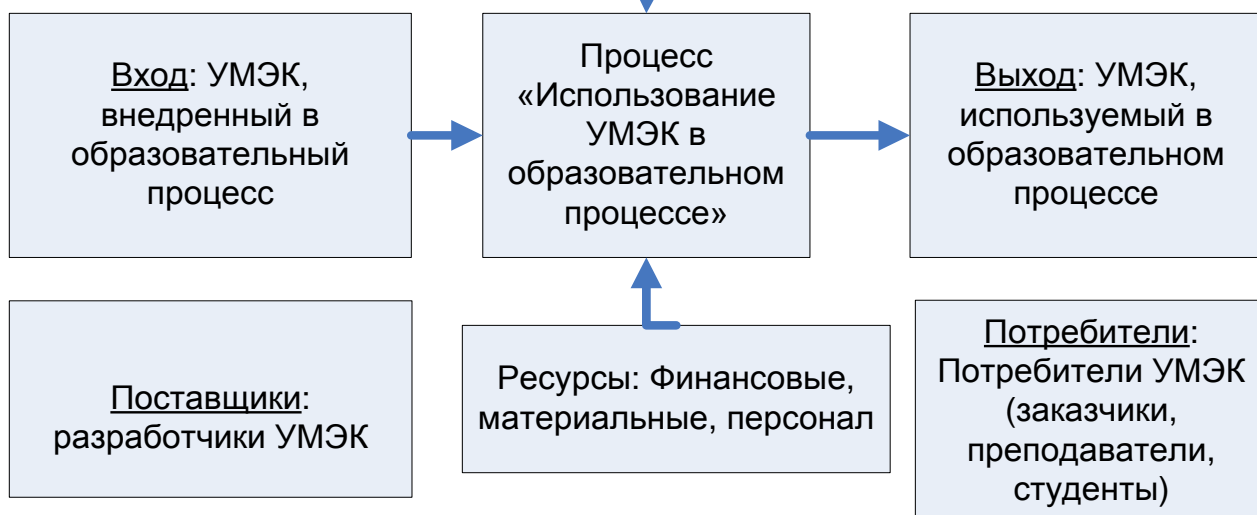
ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 9
ДПР-7.5-04	Использование УМЭК в образовательном процессе	

Процесс: ДПР – 7.5-04

Руководитель процесса:  
Заместитель директора по науке

Цель процесса: повышение качества и доступности образовательного процесса

Управляющие воздействия: Законодательные и нормативные акты в сфере образования, образовательные стандарты, ГОСТ Р ИСО 9001, Политика и цели в области качества, документация СМК, Руководства по использованию оболочки, электронного учебника и портала



Критерии результативности:

- снижение / отсутствие претензий потребителей, выявляемых при использовании УМЭК в образовательном процессе;
- повышение качества образования (показатели будут уточнены в ходе функционирования процесса)

Записи по процессу: журнал учета жалоб и претензий потребителей, отчет руководителя процесса по установленным критериям

Порядок мониторинга и оценки процесса:

Анализ результативности процесса 1 раз в год по результатам отчета руководителя процесса

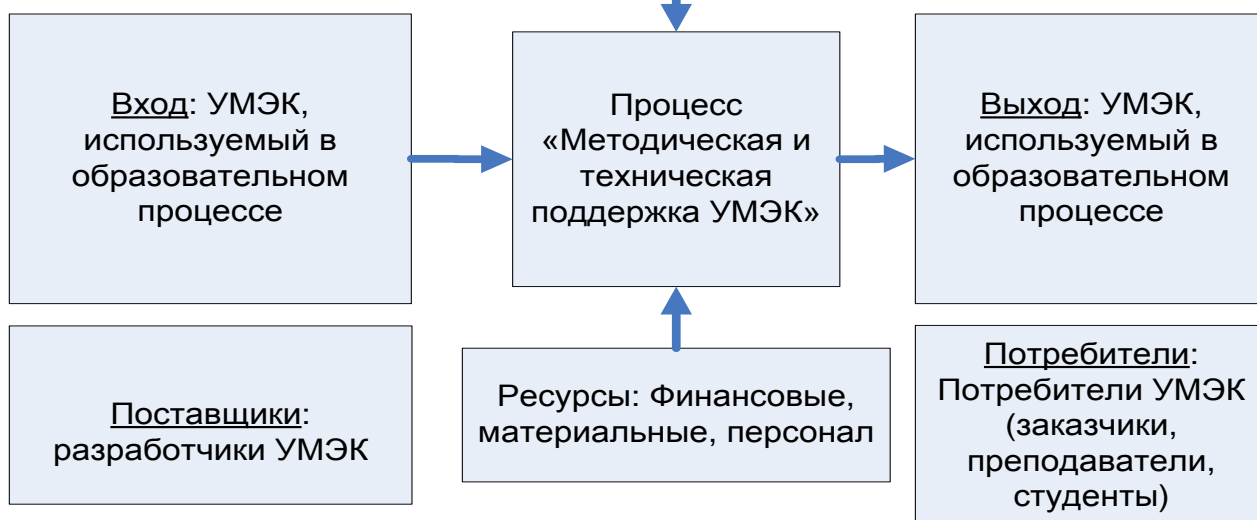
ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 10
ДПР-7.5-05	Методическая и техническая поддержка УМЭК	

Процесс: ДПР – 7.5-05

Руководитель процесса:  
Заместитель директора по науке

Цель процесса: оказание сервисных услуг

Управляющие воздействия: Законодательные и нормативные акты в сфере образования, образовательные стандарты, ГОСТ Р ИСО 9001, Политика и цели в области качества, документация СМК, Руководства по использованию оболочки, электронного учебника и портала



Критерии результативности:

- снижение / отсутствие претензий потребителей к качеству сервисных услуг;

Записи по процессу: журнал учета жалоб и претензий потребителей, отчет руководителя процесса по установленным критериям

Порядок мониторинга и оценки процесса:

Анализ результативности процесса 1 раз в год по результатам отчета руководителя процесса

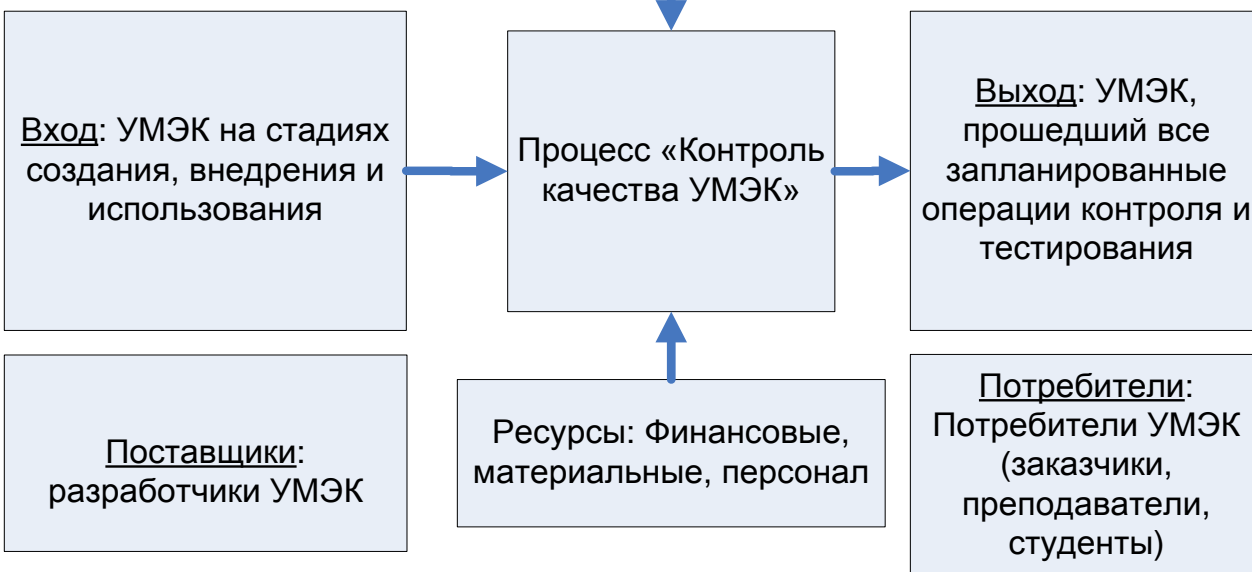
ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 11
ДПР-8.2.4-01	Контроль качества УМЭК	

Процесс: ДПР – 8.2.4-01

Руководитель процесса:  
Заместитель директора по науке

Цель процесса: контроль качества УМЭК на стадиях создания, внедрения и использования

Управляющие воздействия: Законодательные и нормативные акты в сфере образования, образовательные стандарты, ГОСТ Р ИСО 9001, Политика и цели в области качества, документация СМК, Руководства по использованию оболочки, электронного учебника и портала



Критерии результативности:  
- снижение / отсутствие претензий потребителей к УМЭК.

Записи по процессу: журнал учета жалоб и претензий потребителей, отчет руководителя процесса по установленным критериям

Порядок мониторинга и оценки процесса:  
Анализ результативности процесса 1 раз в год по результатам отчета руководителя процесса

ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Альбом процессов	Лист 12
	Описание процесса	

## 2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

### 2.1 Руководитель процесса отвечает за:

- планирование процесса и его результативное функционирование;
- мониторинг показателей и анализ результатов процесса;
- постоянное улучшение процесса;
- взаимосвязь с другими процессами в части удовлетворенности количеством и качеством выходных объектов;
- взаимосвязь видов деятельности внутри процесса, выявление и устранение не востребуемых или дублирующих действий;
- координацию работ и контроль за соблюдением требований процесса.

### 2.2 Требования к ресурсам, необходимым для выполнения работ

#### 2.2.1 Персонал

Состав персонала, выполняющего работу по процессу, определяет руководитель процесса.

Права, обязанности и квалификационные требования к персоналу определены должностными инструкциями и положениями о подразделениях.

#### 2.2.2 Инфраструктура

Персонал обеспечен необходимыми помещениями, офисным оборудованием и средствами коммуникации.

Коммуникационные связи осуществляются при помощи телефонной сети, электронной почты, Интернета.

#### 2.2.3 Информация

Информационное обеспечение процесса (справочная, техническая, нормативная и методическая литература, печатные издания СМИ и т.п.) осуществляется руководителем процесса.

### 2.3 Мониторинг и оценка деятельности процесса

2.3.1 Измеряемые показатели результативности являются необходимой базой для мониторинга процесса и планирования улучшений.

Если фактические результаты отклоняются от запланированных, руководитель процесса осуществляет корректирующие и предупреждающие действия.

2.3.2 Данные по результатам деятельности процесса не реже 1 раз в год докладываются на Совещании по качеству. Конкретные сроки указаны в карте процесса.

Отчет по процессу готовит руководитель процесса. Отчет должен содержать следующую информацию:

- изменение показателей в течение анализируемого периода;
- анализ показателей в сравнении с предыдущим периодом;
- меры и предложения по улучшению деятельности процесса.

Отчет по результативности процесса оформляется по форме, приведенной на странице 15.

Решения по оценке деятельности процесса, принятые на совещании, оформляются документально.

ФГОУ СПО «ЧЭК»	Альбом процессов	
	Описание процесса	Лист 13

Сводный отчет о функционировании процессов СМК для анализа со стороны руководства готовит ответственный представитель руководства по качеству.

РАЗРАБОТАЛ

Ответственный представитель  
руководства по качеству

Е.Б. Плохотнюк

**Отчет по оценке результативности процесса** \_\_\_\_\_  
*номер процесса*

**за** \_\_\_\_\_  
*период*

Наименование критериев результативности процесса	Установленный показатель результативности процесса	Фактический (достигнутый) показатель результативности процесса	Показатель за предыдущий отчетный период	Динамика	При отрицательной динамике указать планируемые корректирующие действия	Отметка о выполнении
1.						
2.						
3.						

Руководитель процесса

*Подпись, дата*

\_\_\_\_\_  
*Ф.И.О.*

Согласовано:

Ответственный представитель  
руководства по качеству

*Подпись, дата*

\_\_\_\_\_  
*Ф.И.О.*

Лист регистрации изменений

Часть, раздел, лист	Номер изменения	Дата введения	Номер распоряди- тельного докумен- та	Подпись ответствен- ного лица