

ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»


Система менеджмента качества

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК-01-09

Контрольный экземпляр


Информационный экземпляр

Адрес: 454092, Россия, Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Курчатова, д.7
Телефон: 8(351)237-86-37
E-mail: info@ecol.edu.ru
Сайт: www.ecol.edu.ru


	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 2 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК–01–09	

Содержание

1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
1.1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
1.3	ПРЕЗЕНТАЦИЯ ФГОУ СПО «ЧЕЛЯБИНСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ».....	5
2	ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	9
2.1	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	9
2.2	СОКРАЩЕНИЯ.....	10
3	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	11
4	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	12
4.1	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	12
4.2	ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ.....	13
4.2.1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	13
4.2.2	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ.....	14
4.2.3	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ.....	14
4.2.4	УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ.....	15
5	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	17
5.1	ОБЯЗАТЕЛЬСТВА РУКОВОДСТВА.....	17
5.2	ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	17
5.3	ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.....	18
5.4	ПЛАНИРОВАНИЕ.....	20
5.4.1	ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.....	20
5.4.2	ПЛАНИРОВАНИЕ СОЗДАНИЯ, ПОДДЕРЖАНИЯ И УЛУЧШЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	20
5.5	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ПОЛНОМОЧИЯ И ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ.....	21
5.5.1	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ.....	21
5.5.2	ПРЕДСТАВИТЕЛЬ РУКОВОДСТВА.....	21
5.5.3	ВНУТРЕННИЙ ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ.....	22
5.6	АНАЛИЗ СМК СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА.....	22
5.6.1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	22
5.6.2	ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ АНАЛИЗА.....	22
5.6.3	ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ АНАЛИЗА.....	23
6	МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	24
6.1	ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕСУРСАМИ.....	24
6.2	ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ.....	24
6.2.1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	24
6.2.2	КОМПЕТЕНТНОСТЬ, ПОДГОТОВКА И ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА.....	25
6.3	ИНФРАСТРУКТУРА.....	25
6.4	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СРЕДА.....	26
7	ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ	27
7.1	ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ.....	27
7.2.1	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКЦИИ.....	27
7.2.2	АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКЦИИ.....	28
7.2.3	СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	28
7.3	РАЗРАБОТКА УМЭК.....	29
7.4	ЗАКУПКИ.....	31
7.5	СОЗДАНИЕ, ВНЕДРЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА УМЭК.....	31
7.5.1	УПРАВЛЕНИЕ СОЗДАНИЕМ, ВНЕДРЕНИЕМ И ПОДДЕРЖКОЙ УМЭК.....	31

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 3 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

7.5.2 ВАЛИДАЦИЯ ПРОЦЕССОВ СОЗДАНИЯ УМЭК	32
7.5.3 ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТЬ.....	32
7.5.4 СОБСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	32
7.5.5 СОХРАНЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ УМЭК	33
7.6 УПРАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЕМ ДЛЯ МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЙ	33
8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ.....	35
8.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	35
8.2 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ	35
8.2.1 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	35
8.2.2 ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ (ПРОВЕРКИ)	35
8.2.3 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ	36
8.2.4 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА УМЭК.....	36
8.3 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ	37
8.4 АНАЛИЗ ДАННЫХ.....	37
8.5 УЛУЧШЕНИЕ.....	38
8.5.1 ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ.....	38
8.5.2 КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	38
8.5.3 ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ.....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ А. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ	41
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. СХЕМА ПО ПРИМЕНЕНИЮ СМК.....	42
ПРИЛОЖЕНИЕ В. СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ СМК.....	43
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ПРОЦЕССАМ И ПРОЦЕДУРАМ СМК	44
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	48

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 4 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Утверждено приказом от _____ № _____
Дата введения _____

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Руководство по качеству (далее РК) содержит описание системы менеджмента качества (СМК), действующей во ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж» (далее – колледж).

СМК ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж» соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» и направлена на достижение главной цели, декларированной в Политике в области качества – повышение доступности образования и качества профессиональной подготовки студентов за счет разработки и внедрения электронных учебно-методических комплексов (по дисциплинам и междисциплинарных), основанных на личностно-ориентированном и компетентностном подходе.

Руководство по качеству является основным документом, определяющим деятельность по управлению качеством и взаимоотношения структурных подразделений колледжа, а также взаимодействие процессов СМК.

Руководство по качеству определяет организационную структуру СМК и закрепляет полномочия и ответственность руководителей и структурных подразделений в области качества.

Руководство по качеству служит информационно-справочным материалом для внутренних и внешних целей, а именно для:

- представления системы менеджмента качества потребителям при заключении договоров;
- демонстрации соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 с учетом конкретных требований потребителей;
- предъявления системы менеджмента качества инспектирующему, аккредитующему или сертифицирующему органу;
- обеспечения документированных основ для проведения внутренних аудитов;
- обучения персонала требованиям системы менеджмента качества и методам их реализации.

Требования настоящего Руководства по качеству первичны и приоритетны по отношению к требованиям других документов СМК, действующих в колледже - инструкций, положений, распоряжений и т.п.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 5 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

1.2 ПРИМЕНЕНИЕ

Система менеджмента качества колледжа разработана применительно к разработке, созданию и внедрению учебно-методических комплексов электронных (УМЭК) на основе на основе E-learning и компетентностного подхода, а также их реализации и сервисному обслуживанию как для собственных нужд, так и для сторонних образовательных учреждений.

Система менеджмента качества соответствует требованиям всех разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2008, за исключением п. 7.5.2 и п. 7.6.

Исключение указанных требований связано с тем, что контроль параметров разрабатываемых электронных учебно-методических комплексов осуществляется в ходе их создания путем тестирования, и контроля качества УМЭК производится без использования оборудования для мониторинга и измерений.

Описание системы менеджмента качества в РК осуществляется в последовательности, соответствующей стандарту ГОСТ Р ИСО 9001.

Процедуры и процессы СМК изложены кратко, если требование не раскрывается в РК в полном объеме, то дается ссылка на документ, где эта процедура или процесс изложены подробно.

Структурные подразделения и должности, на которые распространяется действие СМК, выделены цветом на схеме организационной структуры колледжа (Приложение А).

1.3 ПРЕЗЕНТАЦИЯ ФГОУ СПО «ЧЕЛЯБИНСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Федеральное государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Челябинский экономический колледж» (далее - Учреждение) является государственным образовательным учреждением среднего профессионального образования, реализующим основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования базовой подготовки, программы среднего профессионального образования углубленной подготовки и иные образовательные программы в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 6 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

История колледжа начинается с Челябинского экономического техникума, созданного в 1967 году. В 1991 году Челябинский экономический техникум был преобразован в Челябинский экономический колледж.

В настоящее время колледж является коллективным членом Международной академии Открытого образования и Международной академии информации. Получил на международных, всероссийских, областных выставках и форумах 20 дипломов и 12 золотых и серебряных медалей, на протяжении нескольких лет является лауреатом конкурса «100 лучших ССУЗОВ России».

В соответствии с лицензией серии АА № 000640, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки 27.11.2008 года, колледж осуществляет на базе полного общего образования подготовку по специальностям: 080110 «экономика и бухгалтерский учёт», 080501 «Менеджмент», 100105 «Гостиничный сервис», 080501 «Туризм», 080106 «Финансы», 080108 «Банковское дело», 080113 «Страховое дело», 080112 «Маркетинг», 080114 «Земельно-имущественные отношения», 080302 «Коммерция», 030503 «Правоведение», 030504 «Право и организация социального обеспечения», 230103 «Автоматизированные системы обработки информации и управления», 080802 «Прикладная информатика», 230105 «Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем», 070602.51 «Дизайн».

Обучение осуществляется на основе современных информационных образовательных технологий. Для этого создана учебно-практическая база, оснащённая современной компьютерной и коммуникационной техникой. Используя технические возможности компьютерной и коммуникационной техники, электронных технологий, педагогический коллектив колледжа создал и внедрил на практике эффективную систему обучения, позволяющую будущим специалистам самостоятельно осваивать новые знания и применять их в практической деятельности.

Основным элементом этой системы является междисциплинарный учебно-методический электронный комплекс и учебно-методический электронный комплекс по дисциплине (далее – УМЭК):

Разработка, создание, внедрение учебно-методических электронных комплексов на основе E-learning и компетентностного подхода, а также их реализация и сервисное обслуживание

I. Ресурсы учебно-методического электронного комплекса

1. Образовательный портал.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 7 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

2. Локальная сеть на одновременную работу 400 компьютеров. Высокоскоростная глобальная сеть (пакет 20 000 Мб в месяц).
3. Web-страница преподавателя.
4. Программные оболочки Baseplo и Moodle.
5. Учебно-методический комплекс на основе кейс-технологий (на бумажных носителях).
6. Учебно-методический электронный комплекс по специальности, в т.ч. электронные учебники по дисциплинам.
7. Междисциплинарный учебно-методический электронный комплекс по компетенциям (программное обеспечение, в т.ч. электронные учебники по компетенциям).
8. Система организации самостоятельной работы студентов в электронной библиотеке.
9. Практическое обучение в учебно-производственных центрах. Система сертификации.
10. Мониторинг (система оценки знаний, умений, навыков).
11. Электронный учебник.
12. Электронная библиотека.
13. Профессиональный стандарт.

II. Компоненты учебно-методического электронного комплекса

Технический

- разветвленная локальная информационная сеть
- выделенная линия для доступа в Internet
- обеспеченность 40 компьютеров на 100 студентов
- 90% учебных площадей оснащено компьютерной и коммуникационной техникой (в т.ч. 300 рабочих мест электронной библиотеки)

Организационно-управленческий

- Организационное обеспечение строится на основе информационного центра колледжа и учебно-производственных центров кафедр.
- Образовательный портал колледжа.

Экономический

- На основе экономического обособления деятельности учебно-производственных ресурсных центров колледжа создана и функционирует система материального поощрения и стимулирования труда педагогов. Действие этой системы обеспечивает реализацию инновационных подходов в образовательном процессе

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 8 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Учебно-методический

- Совокупность учебных ресурсов, обеспечивающая широкое использование современных педагогических технологий и реализацию нового качества знаний и профессиональных компетенций

III. Учебно-методический электронный комплекс на основе дисциплины

1. Электронные учебные пособия по дисциплинам

Механизм формирования учебного пособия.

- В основу поставлен образовательный стандарт.
- Материал в учебнике структурирован.
- Включены тесты, тренажеры, мониторинг.
- Реализация на основе оболочек Baseplo и Moodle.

2. Технология преподавания на базе электронных ресурсов

- Комплексный практикум.
- Организация самостоятельной работы на учебных занятиях.
- Организация самостоятельной работы в электронной библиотеке.

3. Организационное обеспечение

- Web-страница.
- Электронная библиотека.
- Internet.

4. Апробация в учебных группах


5. Цель

- Доступность образования.
- Эффективность труда педагога и студента.
- Новое качество:
 - ✓ моделинг, проектность;
 - ✓ учить учиться.

IV. Междисциплинарный учебно - методический электронный комплекс по компетенциям на основе требований профессионального стандарта

1. Профессиональный стандарт.
2. Модель формирования комплекса на основе модульно-компетентностного подхода.

Компетентный персонал и действующая система менеджмента качества позволяют ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж» создавать электронные учебно-методические комплексы, удовлетворяющие всем обязательным требованиям, а также точно и полно выполнять требования и пожелания потребителей.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 9 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

КАЧЕСТВО - степень соответствия присущих характеристик требованиям.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к качеству.

ТРЕБОВАНИЕ - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

ВЫСШЕЕ РУКОВОДСТВО - лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА - распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

ПРОЦЕСС - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующей входы и выходы.

ПРОЦЕДУРА - установленный способ осуществления деятельности или процесса.


АУДИТ (ПРОВЕРКА) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельства аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).

ВЕРИФИКАЦИЯ - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

ВАЛИДАЦИЯ - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

ПРОДУКЦИЯ – электронные учебно-методические комплексы (по дисциплинам и по компетенциям) и технология их использования в учебном процессе

ПОТРЕБИТЕЛИ – государство (в лице Федерального агентства по образованию), студенты, работодатели, заказчики УМЭК.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 10 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

2.2 СОКРАЩЕНИЯ

В Руководстве по качеству приняты следующие сокращения:

АП – альбом процессов

ДИ – должностная инструкция

ДП – документированная процедура

ОПР – ответственный представитель руководства колледжа по качеству

ПП – положение о структурном подразделении

ДПР – документированный процесс

РК – Руководство по качеству

СМК – система менеджмента качества


УМЭК – учебно-методический электронный комплекс

УПЦ – учебно-производственный центр

СПЦ – студенческий «Практик – Центр»

СЦТУ – студенческий центр содействия трудоустройству выпускников

ПЦК – предметно-цикловая комиссия

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 11 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования
- ИСО/ТО 10013:2001 Руководящие указания по документированию систем менеджмента качества
- Альбом процессов АП-01-2009
- ДП-4.2.3-01-2009 Управление документацией
- ДП-4.2.4-01-2009 Управление записями
- ДП-8.2.2-01-2009 Внутренний аудит
- Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг для государственных и муниципальных нужд» № 94-ФЗ от 21.07.2005г.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 12 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

С целью обеспечения и демонстрации своей способности создавать электронные учебно-методические комплексы, отвечающие обязательным законодательным и нормативным требованиям, а также точно и полно выполнять требования и пожелания заказчика, колледжем разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система качества, основанная на принципах менеджмента качества, установленных в ГОСТ Р ИСО 9000:

- Ориентация на потребителя продукции.
- Лидерство руководителя.
- Вовлечение персонала в управление качеством.
- Процессный подход к деятельности.
- Системный подход к менеджменту.
- Постоянное улучшение результатов деятельности.
- Принятие решений, основанных на фактах.
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Система менеджмента качества представляет собой комплекс организационных мер управления деятельностью и персоналом, регламентированных стандартом ГОСТ Р ИСО 9001 и направленных на достижение целей, декларированных в Политике в области качества.

В основе системы менеджмента качества лежит принцип процессного подхода – СМК описана в виде взаимосвязанных и взаимодействующих процессов (Приложение Б).

Для каждого документированного процесса (ДПР) установлены:

- цель, направленная на удовлетворение требований потребителей;
- руководитель;
- объекты входа и выхода;
- управляющие воздействия и ограничения;
- ресурсы;
- записи, ведущиеся в ходе процесса;
- критерии и показатели результативности;
- периодичность мониторинга и оценки деятельности.

По результатам анализа и оценки деятельности процессов проводятся корректирующие действия и мероприятия по улучшению деятельности.

Процедуры СМК описаны в соответствующих разделах РК и в виде отдельных документов – документированных процедур (ДП).

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 13 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Перечень документированных процессов и процедур колледжа представлен в разделе «Нормативные ссылки».

4.2 ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ

4.2.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Документация системы менеджмента качества имеет четыре структурных уровня: стратегический (I), организационный (II), уровень исполнения (III) и базовый уровень (IV).

Стратегический уровень включает в себя:

- Политику в области качества;
- Документально оформленные цели и задачи колледжа и его структурных подразделений в области качества;
- Руководство по качеству.


Организационный уровень включает в себя:

- Документированные процедуры, в том числе обязательные в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:
 - Управление документацией (п. 4.2.3);
 - Управление записями о качестве (п. 4.2.4);
 - Внутренний аудит, (п.8.2.2);
 - Управление несоответствующей продукцией (п. 8.3);
 - Корректирующие действия (п. 8.5.2);
 - Предупреждающие действия (п. 8.5.3)
- Документированные процессы.

Уровень исполнения включает в себя:

- Документы, содержащие требования к создаваемой продукции и описание порядка выполнения конкретных работ, функций и ответственности исполнителей (рабочая документация, положения о подразделениях, должностные инструкции, инструкции по технике безопасности, приказы, распоряжения)
- Записи по качеству.

Документация третьего уровня подразделяется на внешнюю и внутреннюю.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 14 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

- Базовый уровень включает в себя законодательные, регламентирующие и внешние нормативные документы.

4.2.2 РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Руководство по качеству разрабатывается и ведётся в соответствии с требованиями ТО/ИСО 10013 и ДП-4.2.3-01.

Руководство по качеству утверждается директором колледжа и вводится в действие его приказом.

Для РК используется следующая структура обозначения:

$$\text{РК} - \frac{\text{XX}}{\text{I}} - \frac{\text{XX}}{\text{II}},$$

где: I группа - порядковый номер издания РК, увеличивается на единицу при переиздании РК;

II группа - две последние цифры - год утверждения, меняются при переиздании РК.

Ответственность за хранение подлинника РК и доведение его до пользователей (в электронном виде) возложена на ответственного представителя руководства по качеству. Процедура ознакомления, внесения изменений, актуализации и отмены РК аналогична процедуре, установленной в ДП-4.2.3-01 для документов 2-го уровня.


С разрешения директора РК может быть направлено внешним адресатам (для ознакомления потребителей или заинтересованных партнеров). Для этой цели применяются информационные экземпляры РК, в которые до момента пересмотра или переиздания изменения не вносятся.

4.2.3 УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

Управление документацией осуществляется с целью своевременного обеспечения подразделений необходимой актуализированной и утвержденной документацией и информацией о ее состоянии.

Обязательные действия по управлению документами СМК включают в себя:

- Анализ, согласование и утверждение документов до их выпуска;
- Пересмотр и внесение утвержденных изменений в действующие документы;
- Учет и хранение подлинников;
- Регистрация и учет копий документов в местах применения;

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 15 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

- Изъятие документов из обращения;
- Мероприятия, предотвращающие непреднамеренное применение устаревших и утративших силу документов, в т. ч. особая идентификация устаревших документов, оставленных для каких-либо целей;
- Защита документов от несанкционированного доступа.

Требования по управлению документацией распространяются на все подразделения колледжа, которые разрабатывают и применяют в своей работе документы системы менеджмента качества.


Управление документами СМК осуществляется в соответствии с ДП-4.2.3-01 и разделом 4.2.2 настоящего РК.

4.2.4 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

Управление записями по качеству производится с целью сохранения информации о качестве выпускаемой продукции и о функционировании процессов СМК для ее анализа и предоставления доказательств качества потребителю и заинтересованным сторонам.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 (номера разделов стандарта указаны в скобках) записи по качеству ведутся при проведении:

- анализа СМК со стороны руководства (п. 5.6.1);
- управления персоналом (п. 6.2.2д);
- планирования процессов жизненного цикла УМЭК (п. 7.1г);
- анализа требований потребителей (п. 7.2.2);
- входных данных для разработки УМЭК (п. 7.3.2);
- анализа разработки (п. 7.3.4);
- верификации разработки (п. 7.3.5);
- валидации разработки (п. 7.3.6);
- изменений разработки (п. 7.3.7);
- оценки поставщиков (п. 7.4.1);
- идентификации УМЭК в целях прослеживаемости, в том числе по отношению к статусу контроля (п. 7.5.3);
- управления собственностью потребителей (п. 7.5.4);
- оценки удовлетворенности потребителей (п. 8.2.1);
- внутреннего аудита (п. 8.2.2);
- мониторинга и измерения процессов СМК (п. 8.2.3);
- контроля качества УМЭК на всех этапах его создания (п. 8.2.4);
- управления несоответствующей продукцией (п. 8.3);
- корректирующих действий (п. 8.5.2д);
- предупреждающих действий (п. 8.5.3г).

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 16 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Записи, требуемые п. 7.5.2 и п. 7.6 ГОСТ Р ИСО 9001 не ведутся, т.к. требования указанных пунктов исключены из СМК колледжа.

Перечни записей по качеству, ведущихся колледжем в рамках процессов и процедур СМК, приведены в соответствующих ДП и ДПР.

Управление записями о качестве осуществляется в соответствии с ДП-4.2.4-01.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 17 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА РУКОВОДСТВА

С целью создания результативной системы управления, направленной на создание конкурентоспособной продукции, удовлетворяющей требованиям потребителей и способствующей повышению доступности образования и качества профессиональной подготовки студентов, высшее руководство ФГОУ СПО «**Челябинский экономический колледж**» обязуется:

- Доводить до сведения персонала важность выполнения требований потребителя, законодательных и регламентирующих требований;
- Определять основные направления деятельности колледжа в области качества;
- Устанавливать цели и задачи в области качества;
- Проводить анализ и оценку результативности системы менеджмента качества;
- Обеспечивать подразделения и процессы необходимыми ресурсами для достижения целей и реализации Политики в области качества.


Высшее руководство колледжа обязывает персонал, участвующий в деятельности, на которую распространяется СМК, действовать в соответствии с положениями настоящего РК.

Соблюдение требований РК и других документов СМК, действующих в колледже, является гарантией реализации Политики в области качества.

Руководители и персонал колледжа берут на себя обязательство неукоснительно следовать Политике в области качества, принимать решения, направленные на достижение целей и соблюдение принципов, определенных в Политике в области качества, поддерживать в работоспособном состоянии систему менеджмента качества и осуществлять постоянное улучшение ее результативности.

5.2 ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Анализ требований потребителей и определение возможности выполнения этих требований, а также степень риска невыполнения требований по причинам внешнего и внутреннего характера производится в ходе предконтрактной деятельности (раздел 7.2.2 РК) и при определении входных данных для разработки (раздел 7.3.2 РК).

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 18 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Директор колледжа координирует деятельность персонала по выполнению требований потребителей и установлению с ними долгосрочных взаимовыгодных отношений.

Оценка удовлетворенности потребителей проводится путем анализа их отзывов и претензий после завершения работ по конкретному договору (раздел 8.2.1 РК). По результатам оценки руководство колледжа обеспечивает планирование мероприятий, направленных на полное выполнение требований потребителей.

5.3 ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Общие намерения и основные направления деятельности колледжа в области качества определены и официально сформулированы высшим руководством в Политике в области качества.

Политика в области качества оформлена отдельным документом, подписанным директором, анализируется высшим руководством в рамках анализа СМК со стороны руководства и актуализируется для поддержания ее пригодности в изменяющихся условиях рынка.

Политика в области качества является согласованной частью общей политики и стратегии колледжа, а также средством управления деятельностью с целью ее улучшения.

Доведение Политики в области качества до сведения персонала и руководителей осуществляется в ходе совещаний, при профессиональной подготовке персонала, методом наглядной информации, при инструктаже вновь принимаемого персонала. Факт ознакомления работника с Политикой в области качества документируется его подписью.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 19 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

**Политика ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»
в области качества на 2009-2010 г.**

утверждена приказом директора № от . 2009 г.

Главная цель и направление деятельности руководства и персонала ФГОУ СПО "Челябинский экономический колледж" – повышение качества знаний и уровня профессиональных компетенций выпускников колледжа за счет разработки, создания и внедрения в образовательный процесс электронных учебно-методических комплексов, основанных на личностно-ориентированном и компетентностном подходе.

Для достижения вышеназванной цели создана Система менеджмента качества, соответствующая требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008.


Основными принципами достижения указанной цели являются:

- 1. Максимальное удовлетворение потребностей общества (студентов, родителей, работодателей) в качественной и эффективной реализации образовательных программ.**
- 2. Подготовка специалистов, способных выполнять творческие проекты и эффективно решать проблемы экономики и производства.**
- 3. Создание и использование в деятельности коллектива модели специалиста как системы современных профессиональных компетенций.**
- 4. Создание и внедрение личностно-ориентированной и практико-ориентированной системы обучения.**
- 5. Обеспечение востребованности выпускников на рынке труда и адаптация их к профессиональной деятельности.**
- 6. Осуществление мониторинга и экспертизы показателей качества образовательного процесса и его результатов.**
- 7. Постоянное улучшение и создание новых компонентов качества образовательного процесса в соответствии с постоянно меняющимися потребностями рынка труда и общества в целом.**

Руководство колледжа берет на себя ответственность за реализацию Политики в области качества, обязуется неукоснительно следовать ее целям и принципам, обеспечивать её понимание и поддержку всеми сотрудниками колледжа.

**Директор ФГОУ СПО «Челябинский
экономический колледж»**

В.И. Фофанов

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 20 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

5.4 ПЛАНИРОВАНИЕ

5.4.1 ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Руководством колледжа определены цели, направленные на реализацию Политики в области качества.

Цели в области качества актуализируются в изменяющихся условиях и оформляются документом на определенный период.

Руководители процессов устанавливают цели своей деятельности в соответствии с намеченными целями колледжа.

Формулировка целей сопровождается установлением измеряемых показателей и критериев, что позволяет однозначно контролировать степень достижения целей.

При разработке целей учитываются:

- Результаты оценки удовлетворенности потребителей как внешних, так и внутренних;
- Результаты анализа и оценки СМК высшим руководством;
- Результаты самооценки деятельности руководителями процессов;
- Возможности для улучшения, наличие необходимых ресурсов.


Мероприятия, направленные на реализацию целей в области качества могут быть установлены:

- в перспективных и годовых планах колледжа и его структурных подразделений;
- в программах качества;
- в организационно-технических мероприятиях колледжа.

5.4.2 ПЛАНИРОВАНИЕ СОЗДАНИЯ, ПОДДЕРЖАНИЯ И УЛУЧШЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Создание системы менеджмента качества колледжа проходило на плановой основе, при этом руководство определило процессы и выделило ресурсы, необходимые для их деятельности, направленной на достижение целей в области качества.

Планирование поддержания и улучшения системы менеджмента качества осуществляется на основе ее анализа со стороны руководства, который

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 21 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК–01–09	

включает оценку результатов деятельности процессов и планирование мероприятий по улучшению процессов и СМК в целом.

При планировании внесения изменений в СМК директор с привлечением специалистов колледжа анализирует влияние изменений на целостность и результативность СМК, после чего разрабатываются и реализуются планы мероприятий, Программы качества, направленные на совершенствование и развитие СМК.

5.5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ПОЛНОМОЧИЯ И ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ

5.5.1 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Руководство текущей деятельностью колледжа осуществляет директор. Ответственность и полномочия директора определены трудовым договором с Федеральным агентством по образованию, Уставом колледжа, должностной инструкцией.

В непосредственном подчинении директора находятся руководители, которые сами или подчиненный персонал организуют выполнение задач, стоящих перед колледжем.

Директор обеспечивает формирование и утверждает организационную структуру колледжа, схема которой приведена в Приложении А.


Ответственность и полномочия руководителей и персонала колледжа установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях.

Ответственность персонала за выполнение требований СМК регламентирована приказом по колледжу и показана в матрице ответственности (Приложение Г). Конкретные требования и полномочия в области качества установлены в ДП, ДПР и соответствующих разделах РК.

5.5.2 ПРЕДСТАВИТЕЛЬ РУКОВОДСТВА

Директор колледжа своим приказом назначает лицо, ответственное за систему менеджмента качества (ответственный представитель руководства по качеству). Независимо от других возложенных на него обязанностей ОПР имеет полномочия и несет ответственность за обеспечение:

- разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов СМК;
- понимания важности требований потребителей на всех уровнях организации;

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 22 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

- информирования высшего руководства о функционировании СМК, включая предложения для ее улучшения.

5.5.3 ВНУТРЕННИЙ ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ

В колледже определен порядок движения информационных потоков, необходимых для принятия решений по управлению процессами и системы менеджмента качества в целом.

Обмен потоков документальной информации определен в положениях о подразделениях, ДП и ДПР.

Обмен информацией между руководителями и исполнителями в рабочем порядке происходит на совещаниях различных уровней при постановке задач, проверке результатов выполнения мероприятий, обсуждении предложений по улучшению деятельности.

Прямая и обратная связь руководства колледжа с персоналом осуществляется при проведении собраний трудового коллектива, а также при приеме персонала по личным вопросам.

Кроме того, информирование персонала о результатах деятельности колледжа и системы менеджмента качества осуществляется путем размещения наглядной информации на сайте, стендах и доске объявлений.

5.6 АНАЛИЗ СМК СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

5.6.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ


Ежегодно в октябре директором колледжа на основании отчета ОПР проводится полный анализ и оценка функционирования всей системы менеджмента качества в целом за предыдущий год. Анализ проводится в рамках совещания по качеству.

Ответственность за подготовку и проведение совещания по анализу СМК несет ОПР.

5.6.2 ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ АНАЛИЗА

Основой для анализа и оценки СМК являются отчет о функционировании процессов и СМК в целом, содержащий:

- результаты внешних и внутренних проверок (ответственный за предоставление данных – ОПР);
- оценку результативности процессов СМК (ответственные за предоставление данных – руководители процессов);

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 23 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

- данные о качестве УМЭК (ответственный за предоставление данных – ОПР);
- результаты корректирующих и предупреждающих действий (ответственный за предоставление данных – ОПР);
- данные об удовлетворенности потребителей, включая жалобы и претензии (ответственный за предоставление данных – зам. директора по);
- данные по управлению ресурсами, в т. ч. по квалификации и подготовке персонала, состоянию инфраструктуры и производственной среды (ответственные за предоставление данных по направлениям деятельности – зам. директора по учебно-методической работе и зам. директора по административно-хозяйственной части);
- результаты действий, вытекающих из предыдущего анализа СМК (ответственный за предоставление данных – ОПР);
- рекомендации по улучшению СМК и деятельности колледжа (ответственные за предоставление данных – руководители процессов, специалисты, руководители структурных подразделений).


5.6.3 ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ АНАЛИЗА

Результатом анализа СМК со стороны руководства являются оценка результативности функционирования СМК, достижения целей в области качества и пригодности Политики предприятия в области качества, а также решения, направленные на:

- улучшение качества выпускаемой продукции с учетом требований потребителей;
- совершенствование организационной структуры управления колледжем;
- повышение результативности СМК и расширение сферы ее действия;
- улучшение деятельности колледжа в целом;
- выявление и удовлетворение потребности в ресурсах;
- изменение Политики, целей и задач в области качества.

Решения директора регистрируются в протоколе совещания по анализу СМК, который имеет силу приказа и рассылается всем участникам совещания и исполнителям мероприятий.

Карта процесса анализа СМК со стороны руководства (ДПР-5.6-01) приведена в альбоме процессов (АП-01).

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 24 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1 ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕСУРСАМИ

Для внедрения, поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества и постоянного повышения ее результативности, а также для достижения целей в области качества и повышения удовлетворенности потребителей, руководство колледжа обеспечивает процессы необходимыми ресурсами (людскими, материальными, информационными и др.)

Потребность в ресурсах, необходимых для осуществления деятельности, определяют руководители процессов и подразделений при мониторинге и анализе процессов с точки зрения достижения поставленных целей.

Директор колледжа осуществляют своевременное и результативное распределение ресурсов для решения первоочередных проблем (с учетом возможностей и ограничений), а именно:

- людские ресурсы, в том числе специализированный подготовленный персонал для выполнения работ в области качества;
- ресурсы на обучение и повышение квалификации персонала, деятельность которого оказывает влияние на качество выпускаемой продукции;
- ресурсы для стимулирования успешных результатов работы;
- ресурсы на приобретение, содержание в надлежащем состоянии и обновление материальной базы, программного обеспечения, зданий, сооружений и другой инфраструктуры;
- ресурсы для поддержания безопасной и комфортной производственной среды;
- ресурсы для постоянного совершенствования деятельности, а также для нововведений.

6.2 ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ

6.2.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Назначение и расстановка персонала колледжа, наделение его полномочиями и ответственностью осуществляется в зависимости от образования, специальности, профессиональных навыков и опыта работы в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду деятельности, а также в зависимости от его компетентности.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 25 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

6.2.2 КОМПЕТЕНТНОСТЬ, ПОДГОТОВКА И ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Кадровую политику предприятия определяет директор ФГОУ СПО «ЧЭК». Требования к квалификации персонала определены в должностных инструкциях.

Обучение руководителей и специалистов колледжа в целях повышения их квалификации проводится по решению директора в специализированных организациях.

При внутренней подготовке персонала обязательно рассматриваются вопросы по системе менеджмента качества предприятия,

Ответственный представитель руководства по качеству в обязательном порядке знакомит новых работников с Политикой в области качества и документами системы менеджмента качества, регламентирующими их деятельность.

Вышестоящий руководитель разъясняет персоналу требования, предъявляемые к качеству разрабатываемых УМЭК, к его деятельности, объясняет важность выполнения требований потребителей, как внешних, так и внутренних. Каждому исполнителю разъясняется актуальность и важность его деятельности и то, как конкретный работник вносит вклад в достижение целей в области качества.

Руководством колледжа периодически анализируется уровень компетентности персонала по результатам его практической деятельности.

Результаты анализа рассматриваются на совещании по анализу СМК.

Ведение личных карточек, в которых фиксируются сведения об образовании и повышении квалификации персонала, осуществляется отделом кадров.


Карта процесса управления персоналом (ДПР-6.2-01) приведена в альбоме процессов (АП-01).

6.3 ИНФРАСТРУКТУРА

Колледж определяет, планирует и обеспечивает инфраструктуру, необходимую для выполнения результативной деятельности по разработке и созданию, а также методической и технической поддержке электронных учебно-методических комплексов.

Инфраструктура включает:

- производственное помещение с необходимыми техническими коммуникациями;

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 26 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

- оборудование и программные средства;
- средства связи и коммуникаций.

Ответственность должностных лиц за управление инфраструктурой закреплена в ПП и ДИ.

6.4 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СРЕДА


Параметры производственной среды не оказывают существенного влияния на качество создаваемых электронных учебно-методических комплексов.

Управление производственной средой в колледже производится с целью создания безопасных условий труда персонала.

Управление производственной средой с целью соответствия санитарно-гигиеническим, экологическим требованиям и правилам техники безопасности включает в себя оценку и улучшение состояния рабочих мест, а также обучение безопасности труда в виде первичного и периодических инструктажей.

Мониторинг параметров производственной среды (температура, влажность, освещенность) проводится в рамках проверок Роспотребнадзора.

Ответственность персонала и должностных лиц за создание безопасных условий труда, а также за соблюдение требований и норм по охране труда, техники безопасности и пожарной безопасности закреплена в ПП, ДИ и инструкциях по технике безопасности.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 27 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

7 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

7.1 ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

В колледже определены, задокументированы и утверждены директором основные процессы, осуществляемые в ходе жизненного цикла продукции:

- Разработка УМЭК (ДПР-7.3-01)
- Создание УМЭК (ДПР-7.5-01)
- Внедрение УМЭК (ДПР-7.5-02)
- Использование УМЭК в образовательном процессе (ДПР-7.5-03)
- Методическая и техническая поддержка УМЭК (ДПР-7.5-04).

В ходе планирования для каждого из указанных процессов установлены:

- цель;
- руководитель;
- объекты входа и выхода;
- управляющие воздействия и ограничения;
- ресурсы;
- записи, ведущиеся в ходе процесса;
- критерии и показатели результативности;
- периодичность мониторинга и оценки деятельности.

Карты процессов приведены в АП-01.

7.2 ПРОЦЕССЫ, СВЯЗАННЫЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ*


7.2.1 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКЦИИ

Требования потребителя к качеству создаваемых УМЭК, условиям их поставки, а также методической и технической поддержки уточняются на стадии заключения договора и фиксируются в нем.

Требования потребителя к составу и содержанию УМЭК отражаются в техническом задании, разрабатываемом колледжем на стадии определения входных данных для разработки (раздел 7.3.2 РК).

Кроме того, в техническом задании устанавливаются требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или

* Требования раздела применяются при создании, внедрении и поддержке УМЭК в рамках хозяйственного договора со сторонним образовательным учреждением

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 28 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК–01–09	

предполагаемого использования, а также законодательные и другие обязательные требования к УМЭК.

7.2.2 АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКЦИИ

Анализ требований потребителя проводится колледжем до принятия договорных обязательств и обеспечивает:

- определение требований к УМЭК по п. 7.2.1 РК;
- согласование требований договора, отличающихся от ранее сформулированных;
- определение способности колледжа выполнить установленные требования.

Подготовленный начальником юридического отдела на основании заявки потребителя проект договора анализируется заместителем директора по УМР (технические аспекты), главным бухгалтером (финансовые аспекты), а также начальником юридического отдела (правовые аспекты). Факт анализа документируется в виде визирования.

Окончательное решение о возможности выполнения заявки и заключении договора принимает директор.

В случае необходимости по согласованию с потребителем в заключенный договор могут быть внесены изменения в виде дополнительного соглашения. Порядок анализа поправок к договору аналогичен порядку анализа проекта договора.

7.2.3 СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Колледж осуществляет эффективные меры по поддержанию связи с потребителем в отношении:

- а) предоставления информации о ходе работ по договору;
- б) ответов на запросы;
- в) получения информации об удовлетворенности потребителя, включая его отзывы и претензии.

Связь с потребителем в ходе исполнения и после выполнения договора осуществляет заместитель директора по УМР.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 29 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

7.3 РАЗРАБОТКА УМЭК

7.3.1 ПЛАНИРОВАНИЕ РАЗРАБОТКИ УМЭК

Колледж планирует деятельность по разработке УМЭК. После заключения договора разрабатывается и согласовывается с заказчиком программа сотрудничества, создается рабочая группа и назначаются лица, ответственные за разработку.

План-график разработки определяет ее стадии, устанавливает, на каких стадиях проводится анализ, верификация (проверка соответствия входным данным) и валидация (оценка пригодности для конкретного использования), а также ответственность и полномочия персонала в области разработки.

7.3.2 ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ УМЭК

Все необходимые требования по разработке УМЭК фиксируются в техническом задании (техническое задание на разработку портала, на разработку электронных учебных пособий). Техническое задание на разработку портала включает в себя подробное описание его функциональных возможностей; основных требований к оформлению, такие как логотип заказчика, основная гамма оформления («фирменные» цвета колледжа), структура главной страницы; основных требований к содержанию, такие как верхнее горизонтальное меню, разделы (вертикальное меню).


Техническое задание на разработку электронного учебного пособия включает в себя основные требования к оформлению, такие как логотип заказчика, основная гамма оформления («фирменные» цвета колледжа), структура главной страницы; основные требований к содержанию, к практической части учебного пособия, дополнительные возможности (гlossарий, библиотека и т.д.), разграничение прав доступа пользователей. Все функциональные требования электронного учебного пособия должны соответствовать функциональным возможностям программной оболочки.

Техническое задание согласовывается с заказчиком и утверждается директором.

7.3.3 ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ РАЗРАБОТКИ УМЭК

Выходные данные разработки УМЭК включают в себя:

- Образовательный портал.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 30 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

- Web-страница преподавателя.
- Программные оболочки Baseplo или Moodle.
- Учебно-методический комплекс на основе кейс-технологий (на бумажных носителях)
- Электронные учебники по дисциплинам.
- Электронные учебники по компетенциям.
- Руководства по использованию оболочки, электронного учебника и портала.
- Средства мониторинга (система оценки знаний, умений, навыков).
- Электронная библиотека с установленной системой организации самостоятельной работы студентов.

Проверка соответствия выходных данных входным требованиям (верификация) производится на установленных стадиях разработки (п. 7.3.5 РК).

После прохождения всех стадий верификации разработка проходит официальной утверждение.

7.3.4 АНАЛИЗ РАЗРАБОТКИ УМЭК

Анализ разработки проводится на стадиях структурирования содержательной части учебного материала и контента образовательного портала в целях:

- оценивания способности результатов разработки удовлетворять установленным требованиям;
- выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.


Факт проведения анализа и его результаты документируется в плане-графике.

7.3.5 ВЕРИФИКАЦИЯ РАЗРАБОТКИ УМЭК

Проверка соответствия УМЭК установленным требованиям ведется на стадиях:

- Разработки тренинговой и практической части учебного пособия и его тестирования
- Настройки прав доступа пользователей образовательного портала и его тестирования.

Факт проведения верификации, ее результаты и последующие необходимые действия документируется в плане-графике.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 31 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

7.3.6 ВАЛИДАЦИЯ РАЗРАБОТКИ УМЭК

Оценка пригодности УМЭК для конкретных условий использования (валидация) в ходе разработки проводится на стадиях:

- Разработки макетов дизайна электронного учебника и образовательного портала
- Разработки содержательной части учебного контента
- Информационного наполнения портала.

Положительным результатом валидации на указанных стадиях разработки считается одобрение заказчика.

Факт проведения валидации, ее результаты и последующие необходимые действия документируется в плане-графике.

Оценка пригодности УМЭК в целом проводится на стадиях апробации и внедрения и документируется в виде отзывов.

7.3.7 УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ РАЗРАБОТКИ УМЭК


На основе результатов анализа, верификации и валидации УМЭК определяются все необходимые изменения, которые в дальнейшем согласовываются и утверждаются с Заказчиком до их внесения. Далее, перечень необходимых изменений доводится до ответственных исполнителей для их дальнейшего внесения.

7.4 ЗАКУПКИ

В связи с тем, что колледж является государственным (бюджетным) учреждением, закупки и оценка поставщиков производятся в соответствии федеральным законом от 21.04.2007 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

7.5 СОЗДАНИЕ, ВНЕДРЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА УМЭК

7.5.1 УПРАВЛЕНИЕ СОЗДАНИЕМ, ВНЕДРЕНИЕМ И ПОДДЕРЖКОЙ УМЭК

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 32 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Управление процессом создания, внедрения и поддержки УМЭК обеспечивает условия для обеспечения их качества в соответствии с установленными требованиями потребителей, своевременной поставки и внедрения, а также методической и технической поддержки при использовании.

Процессы создания, внедрения, использования в образовательном процессе, а также методической и технической поддержки УМЭК осуществляются в соответствии с ДПР-7.5-01, ДПР-7.5-02, ДПР-7.5-03, ДПР-7.5-04 соответственно.

Управление документацией при создании УМЭК осуществляется в соответствии с ДП-4.2.3-01.

Процесс контроля УМЭК осуществляется в виде промежуточного и окончательного тестирования (ДПР-8.2.4-01).

Несоответствия, выявляемые на различных этапах создания, внедрения и функционирования УМЭК, подлежат управлению в соответствии с требованиями раздела 8.3 РК.

7.5.2 ВАЛИДАЦИЯ ПРОЦЕССОВ СОЗДАНИЯ УМЭК


В связи с тем, что контроль параметров разрабатываемых УМЭК осуществляется в ходе их создания путем тестирования, требования раздела 7.5.2 ГОСТ Р ИСО 9001 из СМК исключены.

7.5.3 ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТЬ

Идентификация составных частей электронного учебного пособия и образовательного портала осуществляется на основе встроенных средств протоколирования, с помощью которых можно просмотреть подробную статистику происходящих событий в системе (время и дата создания и изменения, пользователь, ресурс и т.д.).

7.5.4 СОБСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Электронные учебные пособия по дисциплинам и компетенция, образовательный портал разрабатываются совместно с заказчиком на основе учебно-методических материалах заказчика. Учебный контент передается колледжу в рукописном или электронном варианте (включая графические изображения, фирменные логотипы и цветовые схемы). По окончании разработки комплекс передается Заказчику в электронном виде, устанавливается в локальную сеть (на сервер). Заключается лицензионный

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 33 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

договор о передаче неисключительных прав на использование программного продукта (ПП) для ЭВМ “ Интерактивная компьютерная обучающая оболочка для создания электронных учебников” сетевая версия. Согласно условиям этого договора:

- Пользователь приобретает право только на копию ПП, выпущенную в свет Правообладателем. Настоящий Договор о передаче неисключительных прав разрешает использование ПП для ведения учебной и хозяйственной деятельности зарегистрированного Пользователя. Действия по воспроизведению ПП с инсталляционного диска не ограничиваются количеством инсталляций.

- Пользователю не передается право на передачу, продажу, сдачу в наем или аренду третьим лицам ПП, переданного по Настоящему Договору.

- Правообладатель не претендует на авторские и другие права на электронные учебники, созданные с помощью указанного ПП.


- Пользователь, правомерно владеющий экземпляром программ по Настоящему Договору, вправе без получения разрешения Правообладателя или иного обладателя исключительных прав на использование ПП и без выплаты дополнительного вознаграждения декомпилировать ПП, если это необходимо для достижения способности к взаимодействию с другими программами согласно действующего законодательства РФ.

7.5.5 СОХРАНЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ УМЭК


По окончании разработки комплекс передается Заказчику в электронном виде, устанавливается в локальную сеть (на сервер). Проводятся необходимые настройки и тестирование сети для стабильной работы системы. Одновременно заказчику передаются Руководства по использованию оболочки, электронного учебника и портала, в которых установлены порядок установки, запуска и условия безопасного использования, а также проводится специализированное обучение персонала заказчика. Обучение включает в себя проведение семинаров и личных консультаций.

В период использования заказчиком УМЭК он имеет возможность пользоваться Линией технической поддержки (Челябинск (351) 237-52-15 e-mail: common@ecol.edu.ru), куда направляются все вопросы и замечания. В зависимости от характера вопроса они перенаправляются необходимому специалисту для дальнейшего решения.

7.6 УПРАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЕМ ДЛЯ МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЙ

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 34 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Требования раздела 7.6 ГОСТ Р ИСО 9001 исключены из СМК колледжа, т.к. для контроля качества УМЭК не используются оборудование для мониторинга и измерений.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 35 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Мониторинг (сбор данных, их анализ, контроль деятельности) и измерение СМК проводятся с целью предотвращения несоответствий, а также с целью получения доказательств того, что:

- разрабатываемые УМЭК соответствует требованиям потребителя;
- процессы СМК внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии;
- процессы СМК и деятельность колледжа постоянно улучшаются.

8.2 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ

8.2.1 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей являются основой для оценки качества создаваемых колледжем УМЭК, деятельности персонала при взаимодействии с потребителем в ходе заключения и выполнения договора, а также совершенствования СМК.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется по завершению договора на основании регистрации и анализа отзывов (замечаний и рекомендаций по улучшению УМЭК), полученных от потребителей.


Критерием удовлетворенности потребителей является отсутствие жалоб и нареканий.

Ответственность за сбор, регистрацию и анализ указанной информации возложена на зам. директора по УМР.

Полученные данные рассматриваются на совещаниях у директора, используются для подготовки отчета для анализа СМК со стороны высшего руководства и являются основой для разработки обоснованных целей в области качества, повышения качества УМЭК и демонстрации постоянного улучшения.

8.2.2 ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ (ПРОВЕРКИ)

Процедура планирования, подготовки и проведения внутренних аудитов СМК колледжа осуществляется в соответствии с ДП-8.2.2-01.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 36 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Основными задачами внутренних аудитов СМК являются:

- подтверждение наличия и доступности в структурных подразделениях, задействованных в СМК, всех документов, обязательных для выполнения;
- получение четкого представления о состоянии и действенности системы менеджмента качества в структурных подразделениях и на предприятии в целом;
- информирование о неучтенных факторах влияния на качество и определение мер по совершенствованию СМК;
- подтверждение соответствия квалификации сотрудников установленным требованиям в СМК;
- повышение дисциплины и ответственности исполнителей.

8.2.3 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ

Мониторинг состояния конкретного процесса позволяет оценить изменение процесса с момента предыдущей проверки и позволяет делать прогноз дальнейшего изменения (динамики процесса во времени).

Методы и порядок действий по мониторингу и измерению процессов определены и документированы применительно к каждому конкретному процессу СМК в соответствующих ДПР. Ответственность за проведение мониторинга процессов СМК возложена на руководителей процессов.

При сравнении фактических и запланированных показателей результативности процесса определяют степень достижения цели, стоящей перед процессом.


Данные по результатам мониторинга процессов рассматриваются на ежегодном совещании по анализу СМК.

8.2.4 МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА УМЭК

При разработке электронного учебного пособия в оболочке Baseplo после этапа создания структуры проводится автоматическая проверка всех таблиц данных и создание недостающих таблиц, если такие имеются.

Осуществляется проверка кода HTML электронных учебных пособий на соответствие спецификации HTML 4.0 помощью дополнения к Firefox Firebug, Tidy.

Ответственность за проведение контроля возложена на зам. директора по УМР.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 37 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Данные мониторинга качества УМЭК рассматриваются на Совете по качеству в рамках анализа СМК со стороны руководства.

Поставка УМЭК потребителю до завершения всех запланированных операций контроля не допускается.

Мониторинг качества УМЭК проводится также на основании жалоб и замечаний потребителей, которые фиксируются в специальном журнале.

Карта процесса контроля УМЭК (ДПР-8.2.4-01) приведена в альбоме процессов (АП-01).

8.3 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

Источником информации о несоответствующей продукции являются результаты контроля качества на всех этапах создания УМЭК, а также сообщения от организаций, осуществляющих их внедрение и использование.

Управление несоответствующей продукцией включает в себя:

- исправление (доработку);
- анализ причин несоответствий.


Указанный порядок управления несоответствующей продукцией распространяется также на продукцию, несоответствия в которой выявлены у потребителя. Порядок и сроки удовлетворения претензий, связанных с поставленной несоответствующей продукцией определяется условиями договора поставки.

8.4 АНАЛИЗ ДАННЫХ

С целью определения пригодности и результативности СМК, а также для определения «узких мест» и изучения причин несоответствий, ответственными лицами проводится сбор и анализ данных, полученных в результате:

- оценки удовлетворенности потребителей;
- мониторинга качества УМЭК;
- мониторинга процессов СМК;
- проведения внутренних аудитов.

Полученная информация предоставляется директору для оценки работы подразделений, процессов СМК в рамках анализа со стороны руководства и принятия решений, основанных на фактах, с целью улучшения деятельности отдельных процессов и всего колледжа в целом.

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 38 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

8.5 УЛУЧШЕНИЕ

На основании анализа данных по измерению качества УМЭК и процессов СМК, результатов внутренних проверок, колледж осуществляет корректирующие и предупреждающие действия и улучшает свою деятельность и систему менеджмента качества в частности.

8.5.1 ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ

Целью постоянного улучшения СМК является увеличение способности колледжа выполнять требования потребителей.

Действия по улучшению включают:

- анализ и оценку существующего положения дел для определения областей для улучшения, не ожидая появления проблем;
- установление целей улучшения;
- поиск возможных решений для достижения целей;
- оценивание, выбор и планирование решений;
- выполнение намеченных мероприятий;
- измерение, проверку, анализ результатов выполнения для установления того, достигнуты ли цели;
- документальное оформление изменений.

Колледж создает условия, способствующие вовлечению работников в активный поиск возможностей улучшения показателей процессов и качества УМЭК, например:


- проведение конкурсов на лучшее предложение по совершенствованию производственных и управленческих процессов, на звание «Лучший по профессии»;
- делегирование полномочий и ответственности по определению областей для улучшения;
- подготовка и мотивирование персонала на поиск возможности применения лучших методов работы, в т.ч. при аттестации персонала.

Постоянное улучшение деятельности колледжа реализуется при выполнении ежегодных и перспективных планов.

8.5.2 КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

Основанием для проведения корректирующих действий являются накопленные и зарегистрированные данные о несоответствиях, а именно:

- претензии (рекламации) внутренних и внешних потребителей;

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 39 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

- данные о качестве;
- результаты внутренних и внешних аудитов.

При анализе выявленного несоответствия:

- уточняют вид и характер несоответствий;
- устанавливают причины несоответствия;
- определяют операции, необходимые для устранения несоответствия и его причины.

Для устранения несоответствий, возникающих в разовом порядке и не оказывающих особого влияния на качество работ, принимаются меры оперативного характера (коррекция).

Разработанные корректирующие мероприятия оформляются в виде Плана корректирующих действий, который должен быть согласован с ОПР, РСП, задействованными в его выполнении, и утвержден директором. Подлинник Плана хранится у ОПР, копии – в СП, задействованных в его выполнении.

Контроль выполнения плана корректирующих действий и внесение отметок о выполнении осуществляют ОПР.

8.5.3 ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

В отличие от корректирующих действий, ориентированных в прошлое, предупреждающие действия предпринимаются с целью предотвращения возникновения несоответствия и ориентированы в будущее.


Основанием для разработки предупреждающих действий являются данные анализа:

- причин появлений несоответствий;
- результатов корректирующих действий;
- результатов мониторинга процессов;
- функционирования СМК со стороны руководства;
- результатов внутренних и внешних аудитов.

Разработанные предупреждающие мероприятия могут быть включены в Планы качества, планы обучения, планы организационно-технических мероприятий, планы ремонтов и т.д.

Лицом, ответственным за принятие решения и организацию корректирующих и предупреждающих действий по конкретной проблеме, является:

- на уровне колледжа в целом – директор;
- на уровне структурного подразделения – руководитель структурного подразделения;

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 40 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

– на уровне процесса СМК – руководитель процесса.

Разрабатываемые корректирующие и предупреждающие действия должны быть адекватными последствиям выявленных и потенциальных несоответствий.

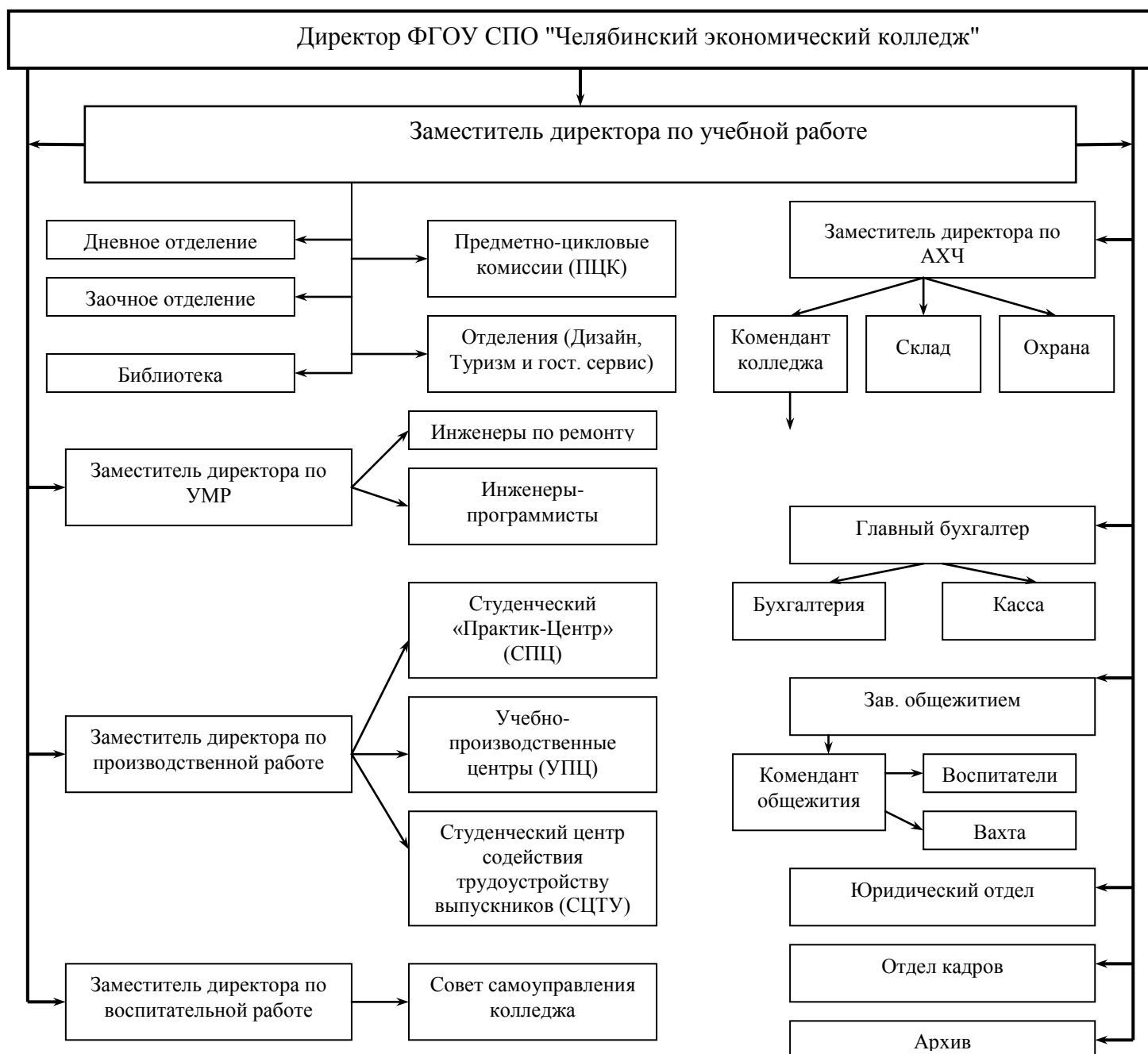
Для разработки корректирующих или предупреждающих действий могут привлекаться необходимые специалисты, в том числе и сторонние.


	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 41 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Приложение А

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ФГОУ СПО "Челябинский
 экономический колледж"
 _____ В.И. Фофанов
 «__» _____ 200__

**Схема организационной структуры
ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»**

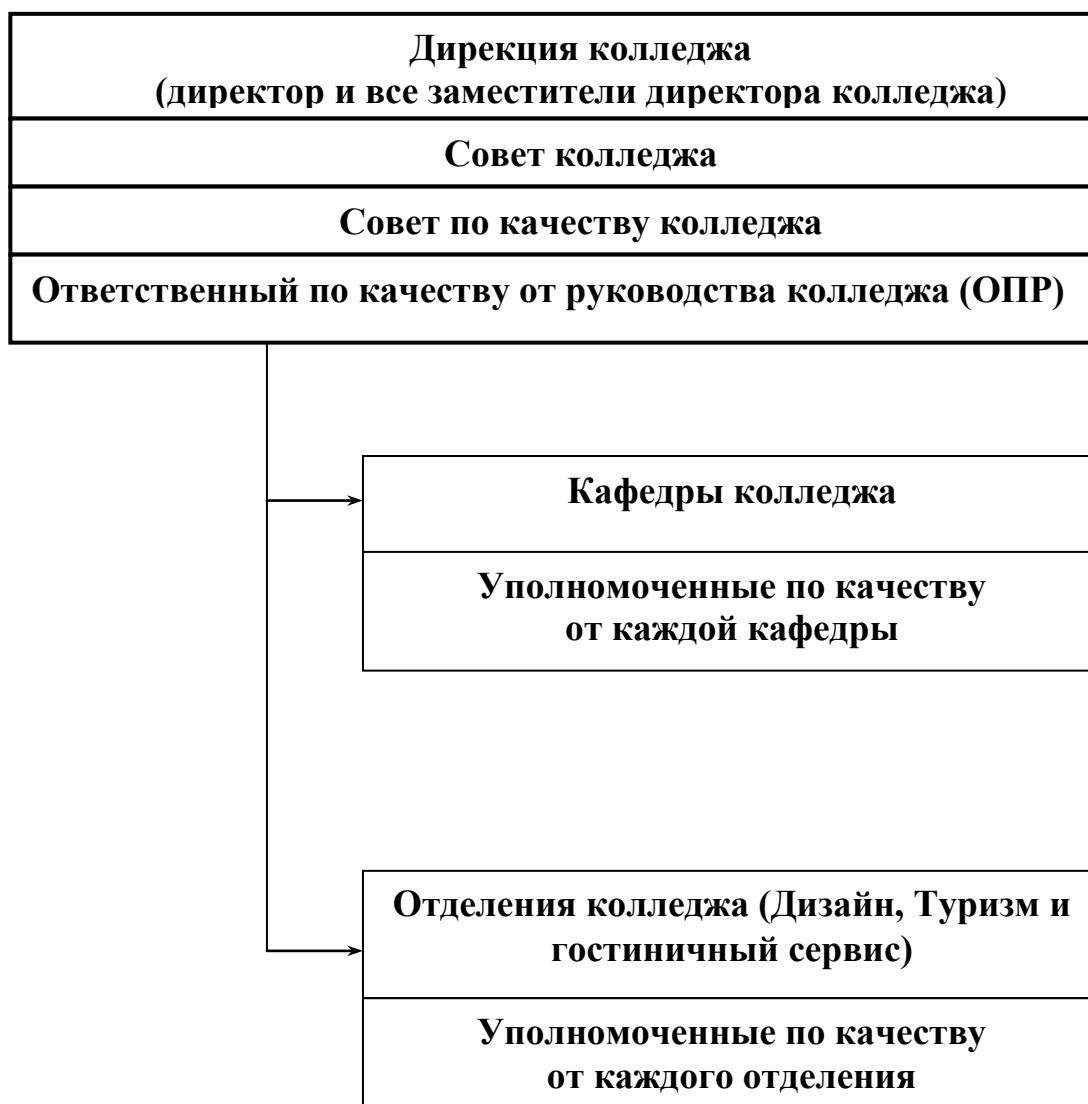



	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 42 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Приложение Б

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ФГОУ СПО "Челябинский
 экономический колледж"
 _____ В.И. Фофанов
 «__» _____ 200__

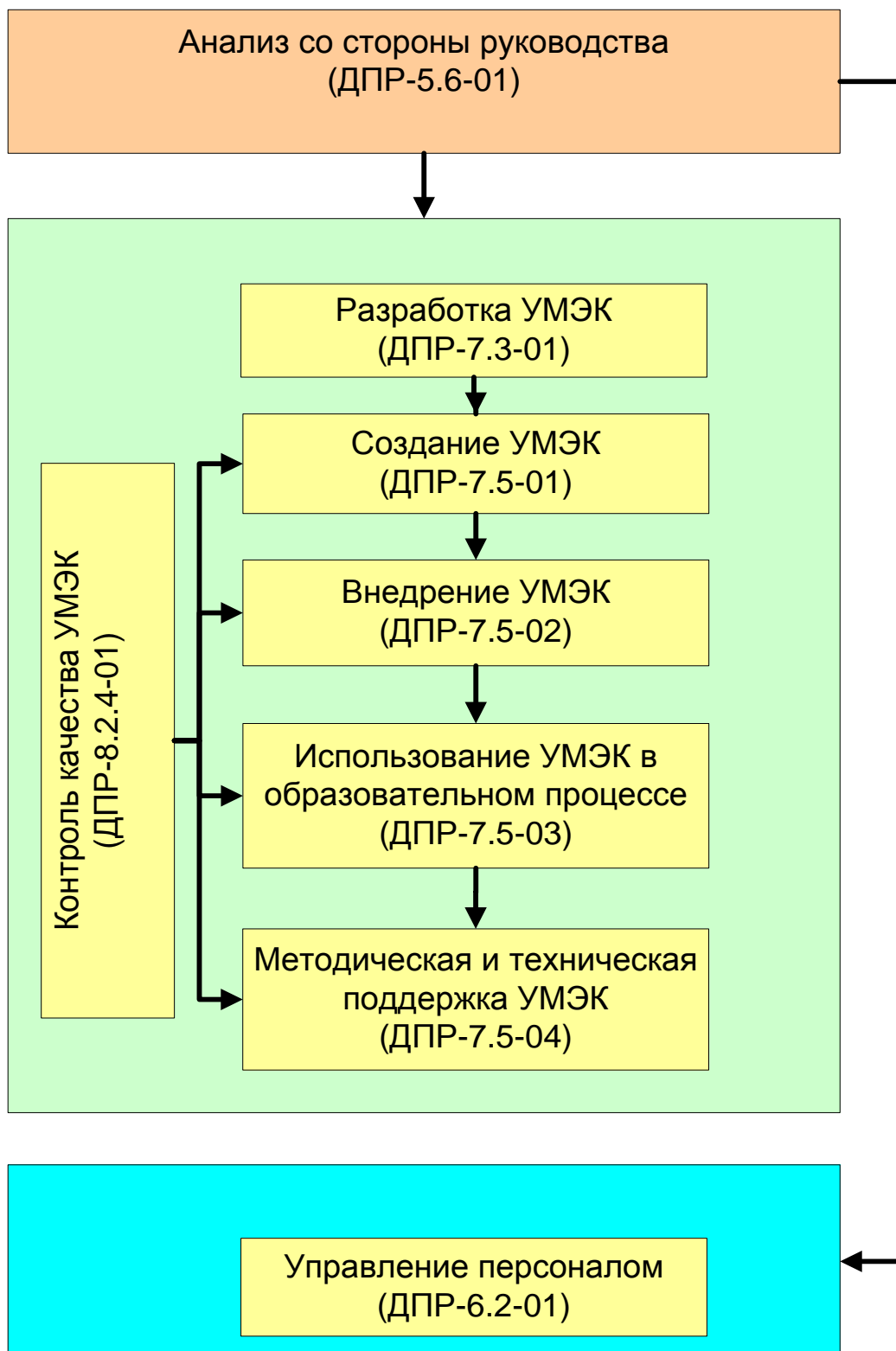
**Схема по применению системы менеджмента качества
 ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»**




	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 43 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Приложение В

Схема взаимодействия процессов СМК




	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 44 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Приложение Г

Матрица ответственности по процессам и процедурам СМК

Процесс, процедура	Директор	ОПР	Зам. Директора по УМР	Зам. Директора по АХЧ	Главный бухгалтер	Начальник юридического отдела	Инженер-программист	Инженер по ремонту	Председатель ПЦК	Преподаватель
1	2		3	4	5	6	7	8	9	10
Анализ со стороны руководства (ДПР-5.6-01, п. 5.6 РК)	О*	И	И		У	У				
Управление персоналом (ДПР-6.2-01, п.6.2.2 РК)	О		И							
Разработка УМЭК (ДПР-7.3-01, п. 7.3 РК)			О				И	И	У	У
Создание УМЭК (ДПР-7.5-01, п. 7.5 РК)			О				И	И		
1	2		3	4	5	6	7	8	9	10

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 45 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Внедрение УМЭК (ДПР-7.5-02, п. 7.5 РК)			О				И	И	И	У
Методическая и техническая поддержка УМЭК (ДПР-7.5-03, п. 7.5 РК)			О				И	И	И	И
Контроль качества УМЭК (ДПР-8.2.4-01, п. 8.2.4 РК)			О				И	И	У	
Управление документацией (ДП-4.2.3-01, п.п. 4.2.2, 4.2.3 РК)		О	И	И	И	И	И	И	И	И
Управление записями (ДП-4.2.4-01, п. 4.2.4 РК)		О	И	И	И	И	И	И	И	И
1	2		3	4	5	6	7	8	9	10
Планирование (п.п. 5.4, 7.1, 7.5.1 РК)	О				И	И				


	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 46 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Наделение ответственностью и полномочиями (п. 5.5.1 РК)	О									
Внутренний обмен информацией (п. 5.5.3 РК)	О		И							
Управление инфраструктурой (п. 6.3 РК)	О			И						
Управление производственной средой (п. 6.4 РК)				О			И	И		
Определение и анализ требований, относящихся к продукции, связь с потребителями (п. 7.2 РК)			О, И							
1	2		3	4	5	6	7	8	9	10
Закупки (п. 7.4 РК)	О			И	И	И				

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 47 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Анализ удовлетворенности потребителей (п. 8.2.1 РК)			О							
Внутренний аудит (ДП-8.2.2-01, п. 8.2.2 РК)		О								
Управление несоответствующей продукцией (п. 8.2.3 РК)			О				И	И		
Анализ данных (п. 8.4 РК)		О								
Корректирующие и предупреждающие действия (ДП-8.5-01, п. 8.5 РК)			О				И	И		

* - О – ответственный, И- исполнитель, У - участвует

	ФГОУ СПО «Челябинский экономический колледж»	Лист 48 Листов 48
	Руководство по качеству	
	РК-01-09	

Лист регистрации изменений Руководства по качеству

Часть, раздел, лист	Номер изменения	Дата введения	Номер распорядительного документа	Подпись ответственного лица