

Система менеджмента качества ЧТПЦК 2009-2010

Этап апробации

*Максимова С.А., зам. директора по НМР
28 августа 2009 г.*

Цели и задачи 2008-2009 уч.года

Подготовительный этап:

Цели:

- 1. Выработка общей стратегии*
- 2. Обучение членов педагогического коллектива по теме*

Задача № 1: Разработать документы СМК 1 уровня:

- *Политику и цели в области качества;*
- *Руководство по качеству.*

Задача № 2: Разработать управленческий проект «Система менеджмента качества».

Проектировочный этап:

Цель - Создание модели СМК

Задача № 1: Определить процессы СМК.

Задача № 2: Создать организационную структуру .

Задача № 3: Разработать документы СМК 2 уровня: документированные процедуры

Цели и задачи на 2009-2010 уч.год

Этап апробации:

Цель – Менеджмент качества образовательных услуг в полном управленческом цикле

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству (**ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь» - п 3.2.8 раздела 3 «Термины, относящиеся к менеджменту»**)

Руководство и управление включает:

- *планирование качества процесса;*
- *управление качества процесса;*
- *обеспечение качества процесса;*
- *улучшение качества процесса.*

Процессы СМК (обязательные) и их владельцы

Процессы и их документированные процедуры:

Владелец процессов – представитель руководства по качеству

ДП СМК 4.2.3. – 001 – 2008 «Управление документацией»;

ДП СМК 4.2.4. – 002 – 2008 «Управление записями»;

ДП СМК 8.3 – 004 -2008 «Управление несоответствующей услугой»;

ДП СМК 8.5. (8.5.2., 8.5.3) – 005 - 2008 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Владелец процессов – методист техникума

ДП СМК 8.2.2. – 003 – 2008 «Внутренние аудиты»

Процессы СМК (необходимые) и их владельцы

Необходимые для управления системой качества в ЧТТПИК

Владелец процессов – директор ЧТТПИК

ДП СМК 4.1. – 006 - 2009 «Стратегическое управление».

ДП СМК 5.4.2. – 007 – 2009 «Оперативное управление».

ДП СМК 5.6.1. – 008 – 2009 «Анализ со стороны руководства».

Владелец процесса – специалист по кадрам

ДП СМК 6.2.1. – 009 2009 «Управление кадрами».

Процессы СМК (необходимые) и их владельцы

Процессы, обеспечивающие качество УВП

Владельцы процесса – заместители директора по УПР и НО

ДП СМК 7.3.1. – 011 - 2009 «Разработка учебных планов и программ по профессиям и специальностям».

ДП СМК 7.5.1. – 014 - 2009 «Прием абитуриентов»

ДП СМК 7.5.1. – 015 - 2009 «Реализация основных образовательных программ»

ДП СМК 7.5.1. – 017 - 2009 «Процесс подготовки и проведения итоговой государственной аттестации»

Владелец процессов – заместитель директора по УВР.

ДП СМК 7.5.1. – 013 – 2009 «Профориентационная деятельность».

ДПР СМК 7.5.1. – 016 – 2009 «Воспитательная и внеурочная деятельность».

Владельцы процессов – старшие мастера.

ДП СМК 7.2.2. – 010 – 2009 «Маркетинг».

Владельцы процессов – председатели ЦК и МК

ДП СМК 7.3.1. – 012 – 2009 «Разработка УМК по предмету и дисциплине»

Процессы СМК (необходимые) и их владельцы

Необходимые для качественного осуществления процессов обеспечения УВП

Владелец процесса – заведующая библиотекой техникума

ДП СМК 7.1. – 018 – 2009 «Информационно-библиотечное обеспечение»

Владелец процесса – ведущий инженер по охране труда и технике безопасности

ДП СМК 7.1. – 019 – 2009 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».

Владелец процесса – заместитель директора по АХЧ

ДП СМК 7.1. -020 – 2009 «Материально-техническое обеспечение».

Владелец процесса – заместитель директора по КТ

ДП СМК 7.1 – 021-2009 «Информационно-коммуникационное обеспечение образовательной системы техникума»

Планирование качества процесса

Планирование качества процесса – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества (**ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь» п. 3.2.9 раздела 3 «Термины, относящиеся к менеджменту»**).

Цели в области качества – результаты, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

Приложение А к документированной процедуре

Результативность процесса

Эффективность процесса

Ориентация на потребителя: услышать потребителя и его требования.

Функции и задачи владельцев процессов

Функции владельцев процессов:

- Аналитическая;
- Проектировочная.

Задачи владельцев процесса:

1. Выявить требования потребителей, проанализировать полученные результаты и учесть данные требования при планировании качества основного процесса возглавляемого структурного подразделения.
2. Выявить удовлетворенность потребителей, оказанными образовательными услугами, за истекший период.
3. Разработать план работы на 2009 - 2010 учебный год с учетом требований потребителей с указанием планируемых результатов

Управление качеством процесса

Управление качеством - часть менеджмента качества, направленная на **выполнение требований** к качеству (*ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь» п. 3.2.10 раздела 3 «Термины, относящиеся к менеджменту»*).

Задачи владельцев процессов:

1. Реализовать весь объем запланированных мероприятий.
2. Определить основные виды записей по процессу и их оформление в соответствии с утвержденными формами.
3. Организация контроля процесса.

Обеспечение качества процесса

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены (*ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь» п. 3.2.11 раздела 3 «Термины, относящиеся к менеджменту»*).

Задача владельца процесса - создать все необходимые условия: кадровые, материально-технические, информационные, организационные и т.д.

Задача руководителя ЧТПИК - подобрать кадры и изыскать дополнительные финансовые средства.

Обеспечение качества

Обеспечение качества процесса - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены (*ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь» п. 3.2.12 раздела 3 «Термины, относящиеся к менеджменту»*).

Приложение Б к документированной процедуре

Задачи владельца процесса:

- Самоанализ результативности процесса *учетом* результатов внутреннего аудита процесса и введение, при необходимости, предупреждающих и корректирующих действий (постоянно).
- Отчет владельца процесса о результативности процесса с *представлением отчета о состоянии процесса ПРК (в конце каждого полугодия)* .

Улучшение качества

5.6.1.1. Анализ представителя руководства

Отчет Представителя руководства по качеству

«О функционирования системы менеджмента качества ЧТППК» (форма Ф-5.6-01) содержит информацию:

- об анализе выполнения целей в рамках сформулированной политики
- о результатах внутренних аудитов
- данные о функционировании процессов системы качества;
- о выявленных несоответствиях и предпринятых корректирующих и предупреждающих действиях
- о последующих действиях по ранее принятым решениям;
- рекомендации по улучшению
- решения и действия по повышению результативности СМК и ее процессов, к улучшению образовательной услуги, к потребности в ресурсах