



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«ЭКСПЕРТ»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СТО РК-01

Москва
2018

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Редакция 3

Взамен редакции от 30.08.2015

Система менеджмента качества

Руководство по качеству

Утверждено и введено в действие распоряжением Генерального директора АНО ДПО «ЭКСПЕРТ» от 10.01.2018 № 02/СМК-2018

Дата введения 10.01.2018

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	5
1.1. Общие положения.....	5
1.2. Область применения.....	5
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	7
4.1. Общие положения.....	7
4.2. Требования к документации	9
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	10
5.1. Обязательства руководства.....	10
5.2. Ориентация на потребителя.....	10
5.3. Политика в области качества	11
5.4. Планирование	11
5.5. Ответственность, полномочия, обмен информацией	12
5.6. Анализ со стороны руководства	13
6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	14
6.1. Обеспечение ресурсами	14
6.2. Человеческие ресурсы	14
6.2.1 Общие положения.....	14
6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка	14
6.3. Инфраструктура	16
6.4. Производственная среда	16
7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА УСЛУГИ	17
7.1. Планирование процессов жизненного цикла услуги	17
7.2. Процессы, связанные с потребителем	17
7.3. Проектирование и разработка	18
7.4. Закупки.....	21
7.5. Производство и обслуживание.....	22
7.5.1 Управление производством и обслуживанием	22
7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания.....	23
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость	23
7.5.4 Собственность потребителей.....	24
7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений	24
8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	24
8.1. Общие положения.....	24
8.2. Мониторинг и измерение	25
8.3. Управление несоответствующей услугой	26
8.4. Анализ данных	26
8.5. Улучшение	27
Приложение 1.....	28
Приложение 2.....	29
Приложение 3.....	30
Приложение 4.....	31
Лист регистрации изменений	32

Введение

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «ЭКСПЕРТ», краткое название АНО ДПО «ЭКСПЕРТ», далее именуемый Образовательный центр, в соответствии с законодательством РФ в сфере образования [1, ст. 12, 15, 16, 31, 60, 76; 2, п.12], и на основании Лицензии на право ведения образовательной деятельности от 05 сентября 2017 года, регистрационный № 038704, выданной Департаментом образования города Москвы, срок действия - бессрочно, реализует программы дополнительного профессионального образования:

- программы повышения квалификации объемом от 16 до 250 академических часов с выдачей Удостоверения о повышении квалификации установленного образца,
- программы профессиональной переподготовки объемом свыше 250 академических часов с выдачей Диплома о профессиональной переподготовке установленного образца.

Образовательный центр также является независимым аттестационно-методическим центром (НАМЦ), осуществляющим предаттестационную подготовку и организацию аттестации руководителей и специалистов в аттестационных комиссиях Ростехнадзора (центральной и территориальных) по вопросам промышленной безопасности, электробезопасности, безопасности объектов строительства (области аттестации А, Б1, Б2, Б7, Б8, Б9, Г1, Г3) на основании Свидетельства об аккредитации № НАМЦ-0716 от 28 апреля 2012 года, выданного Органом по аккредитации Единой системы оценки соответствия в области промышленной, экологической безопасности, безопасности в энергетике и строительстве.

Реализуемые АНО ДПО «ЭКСПЕРТ» дополнительные профессиональные программы разрабатываются специалистами Образовательного центра на основании установленных квалификационных требований, требований профессиональных стандартов и соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования с учетом потребностей заказчика, по инициативе которого осуществляется дополнительное профессиональное образование.

Каждая дополнительная профессиональная программа имеет модульную структуру. Программа состоит из модулей, которые в соответствии с законодательством РФ в сфере образования [2, п.18] могут быть впоследствии зачтены при освоении других дополнительных профессиональных программ, имеющих в учебном плане модули аналогичного содержания и трудоемкости, при условии предоставления документа о квалификации, содержащего сведения об освоении данных модулей в составе программ повышения квалификации или программ профессиональной переподготовки.

В разработке образовательных программ, создании учебно-методических материалов и проведении занятий в Образовательном центре участвуют высококвалифицированные преподаватели соответствующих областей профессиональной деятельности. Каждый преподаватель имеет навыки работы в офисных программах ПК, аудиторные занятия проводятся с применением компьютерной техники. В целях соответствия научно-педагогического состава Образовательного центра современному уровню содержания и методов обучения преподаватели проходят периодическое повышение квалификации и аттестацию научно-педагогических работников в соответствии с графиком.

Образовательный центр ведет научно-исследовательскую деятельность с целью реализации глубокого профессионального подхода к созданию программ повышения квалификации и профессиональной переподготовки. На основе результатов проведенных НИР разрабатываются актуальные образовательные программы, учебные планы и образовательный контент.

Аудиторные занятия проводятся в соответствующих нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб помещениях, оборудованных мультимедийным проектором, экраном и компьютером для наглядной демонстрации учебного материала.

Наряду с традиционной технологией обучения применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии на основе договора о сетевой форме реализации образовательных программ Образовательного центра с организацией, располагающей системой дистанционного обучения и электронной информационно-образовательной средой.

1. Область применения

1.1. Общие положения

Настоящее Руководство по качеству содержит описание системы менеджмента качества АНО ДПО «ЭКСПЕРТ» и разработано в соответствии с требованиями межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001 [3].

Данное Руководство по качеству, а также и другая документация системы менеджмента качества обеспечивают результативное управление всеми процессами Образовательного центра для достижения основной цели деятельности.

1.2. Область применения

Система менеджмента качества Образовательного центра распространяется на деятельность, связанную с

- подготовкой и реализацией программ дополнительного профессионального образования.
- организацией проведения предаттестационной подготовки руководителей и специалистов по промышленной и энергетической безопасности организаций.

Из области применения системы менеджмента качества (по стандарту ГОСТ ISO 9001 [3]) исключены пункты:

7.5.2 «Валидация процессов производства и обслуживания» вследствие отсутствия процессов, результаты которых не могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями.

7.5.5 «Сохранение соответствия продукции», в виду того, что предоставляемая Образовательным центром услуга (образовательная услуга) включает в себя предоставление нематериальной продукции (информация в смысле передачи знаний).

7.6 «Управление оборудованием для мониторинга и измерений», в связи с тем, что оборудование для мониторинга и измерений не используется.

2. Нормативные ссылки

При разработке данного Руководства по качеству были использованы термины и определения ГОСТ ISO 9000 [4] и требования ГОСТ ISO 9001 [3].

Межгосударственные и корпоративные стандарты, нормативно-правовые документы РФ, ссылки на которые имеются в тексте Руководства по качеству, указаны в Приложении 4.

3. Термины и определения

Применительно к настоящему Руководству по качеству используются термины, приведенные в ГОСТ ISO 9000 [4] и СТО Газпром 9000 [5], а также следующие термины и определения:

Дистанционные образовательные технологии (ДОТ) – образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Заказчик – физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

СМК – система менеджмента качества;

Образовательная программа – документ, определяющий содержание образования определенного уровня и направленности, на основании которого разрабатываются соответствующий учебный план и условия организации учебного процесса и аттестации.

Образовательный контент – структурированное предметное содержание, используемое в образовательном процессе.

Обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

Информационные технологии дистанционного обучения - технологии создания, передачи, хранения и воспроизведения (отображения) учебных материалов, организации и сопровождения учебного процесса обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

Платные образовательные услуги – осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам на оказание образовательных услуг, заключаемым при приеме на обучение (далее – договор);

Программа повышения квалификации – учебный курс, направленный на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации

Программа профессиональной переподготовки – учебный курс, направленный на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

Профессиональные компетенции – Специальные знания, умения и навыки, необходимые для эффективного выполнения определенных профессиональных задач.

Сетевая форма реализации образовательных программ – обеспечение возможности освоения обучающимися образовательной программы с использованием ресурсов нескольких организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе иностранных, а также при необходимости с использованием ресурсов иных организаций.

Технологические и технические средства – устройства (персональные компьютеры, информационное и телекоммуникационное оборудование, портативные устройства, мобильные устройства и др.), помогающие организовать доступ обучающихся и учебной информации, а также и других видов информации, размещенной в электронной информационно-образовательной среде.

Учебный план – документ, устанавливающий перечень и объем дисциплин (модулей) с учетом минимального (базового) срока обучения) и формы аттестации.

Электронная информационно-образовательная среда – это совокупность электронных информационных ресурсов, электронных образовательных ресурсов, информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающая освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронное обучение – организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ

информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

Электронные информационные ресурсы – источник информации, инструмент, программное средство, позволяющее при помощи компьютера или подключенного к нему периферийного устройства работать с информацией, представленной в электронном виде.

Электронные образовательные ресурсы – совокупность представленных в электронно-цифровой форме средств обучения и учебных занятий, включающих в себя структурированное предметное содержание (определяемое функциональным назначением и спецификой применения), которое представлено в стандартизированной форме, позволяющей осуществлять поиск ЭОР посредством технологической системы обучения.

4. Система менеджмента качества

4.1. Общие положения

4.1.1 В Образовательном центре разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001 [3] и политикой Образовательного центра в области качества (Приложение 1).

4.1.2 Целью СМК Образовательного центра является предоставление качественных образовательных услуг в области дополнительной профессионального образования, обеспечивающих совершенствование и (или) получение слушателями новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации; выполнения новых видов профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

Образовательный центр определил:

- процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации;
- последовательность и взаимодействие этих процессов;
- критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- ресурсы и информацию, необходимые для поддержки этих процессов и их мониторинга, и обеспечил их наличие;
- методы мониторинга, измерения, там, где это возможно, и методы анализа этих процессов и обеспечил их выполнение;
- порядок принятия и выполнения мер, необходимых для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Образовательный центр осуществляет менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001 [3]. Модель процессов СМК Образовательного центра представлена на рис. 1, модель действий, осуществляемых Образовательным центром при реализации основных процессов, – на рисунке 2.

Рисунок 1



Рисунок 2



Процедура управления процессами установлена в СТО 4-01 Образовательного центра «Структура процессов и деятельности Образовательного центра».

4.1.4 При передаче сторонней организации выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие услуги требованиям (относящиеся к обслуживанию учебного оборудования, инфраструктуры, проведения занятий внештатными преподавателями, организации питания и др.), Образовательный центр обеспечивает со своей стороны управление таким процессом через действующую систему менеджмента качества и с учетом дополнительных требований, установленных потребителем. Такое управление начинается на стадии заключения договора и завершается составлением соответствующих актов о выполненных работах. Проведение мониторинга указанных процессов закрепляется за работниками Образовательного центра, в соответствии с должностными обязанностями, либо дополнительным указанием генерального директора.

4.2. Требования к документации

4.2.1 Документация системы менеджмента качества включает:

- Политику в области качества;
- Цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- документированные процедуры СМК, описание процессов;
- положения о подразделениях и должностные инструкции персонала;
- технические стандарты (технические условия, спецификации) потребителя;
- другие документы, необходимые Образовательному центру для обеспечения эффективного планирования, выполнения процессов и управления ими;
- нормативно-правовые документы РФ, применимые к услугам, процессам и видам деятельности Образовательного центра;
- записи, предусмотренные стандартом ГОСТ ISO 9001 [3], а также требуемые потребителем.

Перечень документов и документированных процедур указан в Приложении 2.

4.2.2 В Руководстве по качеству содержится:

- область применения системы менеджмента качества, включая подробности и обоснование любых исключений (п. 1.2);
- ссылки на документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества;
- описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества, включая ссылки на соответствующие документированные процедуры (п.4.1.3).
- описание, каким образом реализуются все требования стандарта в случае их применения.

4.2.3 Руководство по качеству управляется как стандарт Образовательного центра, при этом положения, изложенные в Руководстве по качеству, являются приоритетными по отношению к остальным стандартам Образовательного центра. Процедуры управления документами установлены в СТО 4-02 «Инструкция по делопроизводству».

Для управления документацией определены должностные лица – ответственные за документацию, несущие ответственность за учет, хранение и своевременную актуализацию документов в местах их пользования.

Получение, регистрация и рассылка документов внешнего происхождения производится специалистом по администрированию отдела администрирования и координации Образовательного центра.

Актуализированные законодательные документы доступны сотрудникам в электронном виде с помощью информационно-правовой системы «Консультант+».

4.2.4 Порядок управления записями определен в процедуре СТО 4-02. Ответственность за поддержание записей в рабочем состоянии несут руководители подразделений – исполнителей записей в соответствии с регламентами документированных процедур. Срок хранения записей определяется в соответствии с перечнем типовых управленческих документов, утвержденных соответствующим нормативно-правовым актом [6].

5. Ответственность руководства

5.1. Обязательства руководства

5.1.1. Высшее руководство Образовательного центра, взяв на вооружение принципы системы менеджмента качества:

- демонстрирует приверженность к качеству собственным примером;
- доводит до сведения работников важность выполнения требований потребителя (заказчика), а также законодательных и обязательных требований;
- обеспечивает разработку и актуализацию Политики в области качества;
- устанавливает в соответствии с Политикой цели в области качества и определяет стратегию для их достижения;
- ориентируется на потребности всех заинтересованных сторон;
- постоянно анализирует состояние СМК;
- обеспечивает выполняемые процессы всеми необходимыми ресурсами.

5.1.2 Высшее руководство стремится обеспечивать результативное и эффективное функционирование системы менеджмента качества в интересах и в соответствии с требованиями потребителей, посредством уменьшения издержек и непроизводительных затрат.

5.1.3 Обязательства руководства относятся в равной степени ко всем требованиям ГОСТ ISO 9001 [3]. Обязательства руководства по соответствию требованиям СМК и постоянному улучшению ее результативности отражены в Политике Образовательного центра в области качества.

5.2. Ориентация на потребителя

5.2.1 Основными потребителями услуг Образовательного центра являются, в лице слушателей, предприятия и организации,

- действующие в сфере технического регулирования;
- объединенные в общества саморегулирующих организаций в области строительства и обслуживания инфраструктуры промышленных объектов, включая нефтяную и газовую отрасли;

- являющиеся дочерними предприятиями или поставщиками ПАО «ГАЗПРОМ»;
- внедряющие или планирующие внедрять различные системы менеджмента;
- организации, которым требуется проведение предаттестационной подготовки руководителей и специалистов по промышленной и энергетической безопасности.

5.2.2 Интересы и запросы потребителя всегда являются приоритетными для Образовательного центра. Это отражено в Политике в области качества. Высшее руководство обеспечивает планирование и проведение постоянного улучшения в целях более полного удовлетворения текущих и будущих потребностей потребителей.

5.2.3 Уровень удовлетворенности потребителей определяется путем сбора отзывов и пожеланий потребителей при анкетировании слушателей в соответствии с требованиями СТО 8-02 «Удовлетворенность потребителей». Ответственность за сбор данных и объективную оценку удовлетворенности потребителей возложена на представителя руководства по СМК Образовательного центра.

5.3. Политика в области качества

5.3.1 Политика Образовательного центра в области качества (Приложение 1) формируется с учетом мнения Учредителей Образовательного центра и в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001 [3].

5.3.2 Содержание Политики в области качества соответствует целям Образовательного центра, включает обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества, создает основы для постановки и анализа целей в области качества.

5.3.3 Политика ежегодно анализируется высшим руководством Образовательного центра при проведении анализа действующей системы менеджмента качества, решение о необходимости ее корректировки принимается генеральным директором организации.

5.3.4. Политика доводится и разъясняется персоналу посредством:

- ознакомления с документом;
- размещения текста Политики на внутреннем сервере и на сайте Образовательного центра.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

Цели в области качества документально оформляются в соответствии с направлениями деятельности Образовательного центра в конце учебного года. Цели в области качества разрабатываются с учетом требований и ожиданий потребителей, которые были бы достижимы в течение установленного периода (учебного года). Цели в области качества подписывает генеральный директор Образовательного центра.

5.4.2. Планирование, поддержание и улучшение системы менеджмента качества.

Высшее руководство на основе проведенной оценки СМК планирует развитие и совершенствование СМК для достижения целей в области качества, с учетом выполнения требований ГОСТ ISO 9001 [3] и рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004 [7], а также СТО Газпром 9001 [8] и подгруппы стандартов СТО Газпром 9004 [9-14].

Мероприятия по совершенствованию СМК включаются в план работы по улучшению СМК. Ответственность за разработку плана и контроль его исполнения возложена на представителя руководства по СМК.

Деятельность по созданию и развитию СМК и сохранению её целостности осуществляется в соответствии с настоящим «Руководством». Ответственность за организацию работ по созданию и развитию СМК Образовательного центра несет генеральный директор, в подразделениях Образовательного центра – руководители подразделений.

5.5. Ответственность, полномочия, обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Схема управления Образовательным центром определена организационной структурой, утвержденной генеральным директором (Приложение 3).

Функции, задачи и взаимодействие подразделений, обязанности, ответственность и права их руководителей и сотрудников, включая полномочия по устранению несоответствий в услугах и процессах, изложены в соответствующих Положениях, СТО и инструкциях, а также в разделах 4-8 настоящего Руководства по качеству (учитывая исключения).

5.5.2. Представитель руководства

Представитель высшего руководства по системе менеджмента качества назначается распоряжением генерального директора Образовательного центра.

Он имеет полномочия:

- по обеспечению разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;
- по представлению отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости улучшения;
- по содействию распространения понимания требований потребителей по всей организации.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Внутренний обмен информацией направлен на результативное и эффективное управление Образовательным центром. Информация поступает от высшего руководства к сотрудникам в виде конкретных указаний, требований по выполнению работы, либо в виде справочной информации.

Обмен информацией организован:

- посредством проведения совещаний высшего руководства;
- через проведение производственных совещаний и совещаний по качеству в структурных подразделениях;
- при обучении и повышении квалификации персонала;
- путем обмена информационными письмами и сообщениями с помощью электронной почты и внутренней информационной сети;
- через базу данных СМК, размещенную на сервере;
- через выпуск приказов, распоряжений и других организационно-распорядительных документов.

Совещания на высшем уровне проводятся генеральным директором или лицом, его замещающим, для решения вопросов, касающихся:

- сроков и качества выполнения работ (оценка производственной деятельности);
- качества производимой услуги;
- анализа требований потребителей и способов их реализации;
- анализа выявленных несоответствий и причин их возникновения;
- разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- анализа функционирования СМК.

Информация от работников (обратная связь) проходит непосредственно через руководителей подразделений и заместителей генерального директора по направлениям. Полученная информация анализируется и доводится до генерального директора и соответствующих должностных лиц.

5.6. Анализ со стороны руководства

Руководство Образовательного центра ежегодно, в конце учебного года, проводит анализ и оценку результативности функционирования СМК и выполнения Политики в области качества с целью обеспечения ее (СМК) постоянной пригодности, адекватности и результативности. Анализ СМК со стороны руководства проводится в соответствии с СТО 5-01.

Частью анализа со стороны руководства является мониторинг целей в области качества, регулярная отчетность, оценка и анализ затрат на обеспечение качества.

Входными данными для анализа являются:

- результаты аудитов (проверок);
- обратная связь от потребителей;
- функционирование процессов и соответствие оказываемых услуг;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- рекомендации по улучшению СМК.

Результаты анализа (выходные данные) оформляются в виде распоряжений генерального директора Образовательного центра, которые включают в себя решения и действия, относящиеся к

- достижению установленных целей,
- удовлетворенности потребителей,
- повышению результативности СМК и её процессов,
- улучшению услуги и потребности в ресурсах,
- улучшению взаимодействия с потребителями.

Выходные данные анализа доводятся до соответствующих подразделений и служб Образовательного центра и по решению Представителя высшего руководства по СМК могут быть доступны потребителю.

6. Менеджмент ресурсов

6.1. Обеспечение ресурсами

Для реализации Политики и целей в области качества, поддержания в рабочем состоянии и постоянном улучшении СМК, выполнения требований потребителей высшее руководство Образовательного центра выделяет необходимые ресурсы. Менеджмент ресурсов осуществляется в соответствии с документированными процедурами и результатами анализа со стороны руководства.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Деятельность Образовательного центра заключается в разработке и реализации программ дополнительного профессионального образования. Персонал, выполняющий работу, влияющую на качество услуги, обладает достаточными знаниями на основе необходимого образования (высшее образование) и постоянного повышения квалификации по графику Образовательного центра, профессиональной подготовкой, навыками и опытом работы в своей профессиональной сфере, что подтверждается результатами аттестации научно-педагогических работников, проводимой по графику Образовательного центра.

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

6.2.2.1 Компетентность научно-педагогического состава

Выполнение требований к компетентности персонала обеспечивается уровнем образования и наличием профессиональных компетенций научно-педагогического состава Образовательного центра. В организации хранится информация о базовом образовании, освоенных дополнительных профессиональных программах, навыках и опыте (личная карточка, копии документов об образовании/квалификации) научно-педагогических работников Образовательного центра и привлекаемого преподавательского состава.

Образовательный центр имеет укомплектованный штат научно-педагогического состава, имеющего ученую степень не ниже кандидата наук. Базовое образование всего преподавательского состава полностью соответствует содержанию образовательных программ, реализуемых в Образовательном центре, и отвечает целям, задачам и направлениям образовательной деятельности образовательной организации.

6.2.2.1 Повышение квалификации работников Образовательного центра

Принимая во внимание факт, что организация работает в сфере дополнительного профессионального образования, сотрудникам и преподавателям необходимо поддерживать свою компетенцию на соответствующем уровне. Генеральным директором Образовательного центра постоянно анализируется текущая ситуация в сфере дополнительного профессионального образования, анализируются предложения и пожелания от потребителей услуг, и, при необходимости, принимается решение о повышении квалификации сотрудников. Генеральный директор Образовательного центра

составляет годовой «План повышения квалификации научно-педагогического состава и работников Образовательного центра».

6.2.2.2 Аттестация научно-педагогических работников в целях подтверждения соответствия занимаемой должности

В соответствии с графиком в Образовательном центре проводится аттестация научно-педагогических работников в целях подтверждения соответствия научно-педагогических работников занимаемым ими должностям проводится. Аттестация каждого преподавателя проводится один раз в пять лет на основе оценки его профессиональной деятельности аттестационной комиссией, формируемой организацией и действующей в соответствии с «Положением об аттестационной комиссии по аттестации научно-педагогических работников в целях подтверждения соответствия научно-педагогических работников занимаемым ими должностям».

Аттестация регламентируется «Положением о порядке проведения аттестации научно-педагогических работников», утвержденным Приказом генерального директора Образовательного центра, и применяется к научно-педагогическим работникам АНО ДПО «ЭКСПЕРТ», замещающим должности старшего преподавателя, в том числе в случаях, когда замещение должностей осуществляется по совместительству в АНО ДПО «ЭКСПЕРТ» или иной организации, а также путем совмещения должностей наряду с работой в АНО ДПО «ЭКСПЕРТ», определенной трудовым договором.

При проведении аттестации лиц, занимающих должности научно-педагогического состава, объективно оцениваются:

- результаты научно-педагогической деятельности работников в их динамике;
- личный вклад в повышение качества образования по преподаваемым дисциплинам, в развитие науки, в решение научных проблем в соответствующей области знаний;
- участие в развитии методик обучения и воспитания обучающихся, в освоении новых образовательных технологий;
- повышение профессионального уровня.

Основными принципами проведения аттестации являются:

- коллегиальность,
- гласность,
- открытость,

обеспечивающие объективное отношение к научно-педагогическим работникам, недопустимость дискриминации при проведении аттестации.

6.2.2.3 Мотивация и осведомленность персонала

Процесс мотивации персонала по достижению целей в области качества и содействия постоянному улучшению СМК реализуется через действующую премиальную систему Образовательного центра, планы повышения квалификации, карьерный рост.

Персонал, чья работа влияет на качество продукции, информируется, в рамках должностной инструкции, о последствиях, вызванных невыполнением требований, установленных в документации системы менеджмента качества.

6.3. Инфраструктура

В Образовательном центре определена, обеспечивается и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, необходимая для предоставления качественных услуг. Управление инфраструктурой вынесено на аутсорсинг и осуществляется арендодателем на основе договора аренды.

На основе указанного договора аренды Образовательный центр располагает учебной аудиторией. В аудитории проводятся лекции, семинары и тренинги. Аудитория Образовательного центра для проведения занятий оборудована мультимедийным проектором, экраном и компьютером для наглядной демонстрации учебного материала.

Рабочее место преподавателя Образовательного центра оснащено необходимым оборудованием для доступа в Интернет по выделенному каналу и обеспечено необходимыми лицензионными программами.

Штатное питание обучающихся осуществляется в столовой, расположенной в здании. Услуга питания вынесена на аутсорсинг и предоставляется на основе соответствующего договора с лицензированной организацией питания.

Образовательный центр также располагает на основе договора аренды комнатой отдыха для обучающихся, в которой обеспечена возможность самостоятельного питания.

Медицинское обслуживание обучающихся также вынесено на аутсорсинг и реализуется на основе договора на предоставление медицинских услуг с лицензированной организацией.

Оказание первой помощи предусмотрено в специально оборудованном медицинском кабинете, который располагается в здании размещения Образовательного центра.

Взаимодействие обучающихся с инфраструктурой управляется на основе «Правил внутреннего распорядка для обучающихся», взаимодействие сотрудников Образовательного центра с инфраструктурой управляется на основе «Правил внутреннего трудового распорядка»

6.4. Производственная среда

Управление производственной средой вынесено на аутсорсинг и обеспечивается арендодателем в рамках заключенных договоров аренды помещений для собственных нужд и для обеспечения производственного процесса.

Все занимаемые помещения соответствуют обязательным нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб. Офисы и аудитории имеют централизованные системы водоснабжения, отопления и канализации. Воздухообмен помещений обеспечивается за счет приточно-вытяжной вентиляционной системы и современными системами кондиционирования.

7. Процессы жизненного цикла услуги

7.1. Планирование процессов жизненного цикла услуги

7.1.1 Планирование процессов жизненного цикла услуги.

Образовательный центр планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла услуги.

При планировании процессов жизненного цикла услуги устанавливаются:

- цели в области качества и требования к услуге;
- потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной услуги;
- необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям (апробированию) для конкретной услуги, а также критерии приемки услуги;
- записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла услуги и сама услуга отвечают требованиям.

При планировании процессов жизненного цикла услуги обеспечивается:

- соответствие действующим законодательным и нормативным требованиям;
- соответствие требованиям потребителей, содержащихся в стандартах на услугу или договорах.

7.1.2 Управление изменениями.

В случае появления изменений, влияющих на выполнение требования потребителей, осуществляется информирование потребителей, как непосредственных, так и конечных с целью получения согласия с их стороны на изменения этих требований.

7.1.3 Конфиденциальность

Образовательный центр обеспечивает конфиденциальность заказанной по договору потребителем услуги и информации, связанной с услугой.

7.2. Процессы, связанные с потребителем

7.2.1 Определение требований, относящихся к услуге

До начала выполнения услуги Образовательный центр определяет:

- требования, установленные потребителями, включая требования к результатам услуги и деятельности после выполнения услуги;
- требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, если оно известно;
- законодательные и другие обязательные требования, относящиеся к услуге;
- любые дополнительные требования, определенные Образовательным центром.

Все требования к услуге отражаются в договоре на оказание платных образовательных услуг, заключаемым с Заказчиком обучения. Выполнение требований производится в соответствии с документированной процедурой, управляемой «Положением о порядке оказания платных образовательных услуг».

7.2.2 Анализ требований, относящихся к услуге

Образовательный центр постоянно анализирует требования потребителей, относящиеся к предоставляемой услуге, путем сбора пожеланий потребителей и

пересмотра и актуализации образовательных программ и образовательного контента. В результате анализа требований потребителей генеральный директор Образовательного центра инициирует разработку новых образовательных программ и образовательного контента, а также планирует повышение квалификации собственных и привлекаемых сотрудников.

7.2.3 Анализ производственной осуществимости

В процессе анализа договора устанавливаются и анализируются требования потребителя, подтверждается (документируется) производственная осуществимость выполнения требований к услуге и условий договора, включая анализ рисков их невыполнения. Результаты анализа договора и оценки рисков систематически обобщаются и служат входными данными для анализа со стороны руководства. Ответственность за проведение анализа производственной осуществимости договоров и анализ рисков их невыполнения возлагается на заместителя генерального директора.

7.2.4 Связь с потребителем.

В Образовательном центре определены механизмы по поддержанию связи с потребителем: экспресс-почта, курьерская доставка документации, электронная почта, телефонные звонки, анкетирование.

Образовательный центр обеспечивает предоставление необходимой информации на языке и в форматах, установленных потребителем, включая электронные форматы данных.

7.3. Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Под проектированием новой услуги понимается разработка новой дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки) (далее – «курс»), которую в дальнейшем будет реализовывать Образовательный центр. Разработка дополнительной профессиональной программы является начальным процессом жизненного цикла услуги и включает процедуры

- Анализ потребности,
- Разработка образовательной программы,
- Разработка образовательного контента

Разработка образовательной программы является документированной процедурой и управляется на основе «Положения о дополнительной профессиональной программе».

Разработка образовательного контента также является документированной процедурой и управляется на основе соответствующих технических заданий.

Генеральным директором Образовательного центра назначается специалист, ответственный за разработку нового курса, или, при необходимости, рабочая группа по разработке, а также устанавливаются сроки представления на утверждение готовых образовательной программы и образовательного контента.

В ходе планирования и проектирования разработки курса Образовательный центр устанавливает:

- стадии (план) разработки (образовательной программы, образовательного контента);
- проведение анализа и верификации, соответствующих каждой стадии

разработки;

- ответственность и полномочия в области разработки.

Установление вышеуказанного порядка может осуществляться как по приказу генерального директора, так и в запротоколенном поручении, сделанном на совещании.

Процесс проектирования и разработки включает проектирование образовательной программы и образовательного контента и производственных процессов по их разработке и имеет своей целью предупреждение несоответствий на всех этапах жизненного цикла продукции.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Дополнительная профессиональная программа разрабатывается на основании установленных квалификационных требований профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального и (или) высшего образования с учетом потребностей заказчика, по инициативе которого осуществляется дополнительное профессиональное образование.

Входными данными для проектирования и разработки дополнительной профессиональной программы являются:

- Результаты анализа СМК со стороны руководства,
- Годовой план разработки УМК,
- Положение о дополнительной профессиональной программе,
- Техническое задание на производство образовательного контента

Перечисленные входные данные включают функциональные и перспективные требования к программе; соответствующие законодательные и другие обязательные требования; там, где это возможно, информацию, взятую из предыдущих аналогичных проектов; и другие требования, важные для проектирования и разработки. До начала работ эти входные данные анализируются на достаточность.

Обновление дополнительной профессиональной программы производится в случае изменения законодательства и содержательной составляющей документов, регламентирующих сферу производства, в которой осуществляется повышение квалификации/профессиональная переподготовка работающих специалистов. Обновление производится в части состава дисциплин (модулей) учебного плана и (или) содержания рабочих программ учебных дисциплин (модулей), методических материалов, обеспечивающих реализацию соответствующих образовательных технологий с учётом развития науки, техники, культуры, экономики и технологий, а также мониторинга потребностей работодателей.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

7.3.3.1 Состав учебно-методического комплекса (УМК) дополнительной профессиональной программы

Результатом проектирования и разработки новой программы повышения квалификации является УМК по дополнительной профессиональной программе состоящий из следующих учебно-методических материалов в зависимости от технологии реализации программы:

- Аудиторное обучение:
 - образовательная программа,

- тестовая база;
- Дистанционная технология и электронное обучение:
 - образовательная программа,
 - учебно-методическое пособие,
 - нормативно-правовая документация,
 - глоссарный тренинг,
 - тренинг процессов,
 - тест-тренинг,
 - тестовая база (итог. тестирование);
- Смешанная технология:
 - образовательная программа,
 - учебно-методическое пособие,
 - нормативно-правовая документация,
 - глоссарный тренинг,
 - тренинг процессов,
 - тест-тренинг,
 - тестовая база (итог. тестирование)

7.3.3.2 Структура образовательной программы

Образовательная программа имеет структуру, описанную в «Положении о дополнительной профессиональной программе»

7.3.4 Анализ проекта и разработки

Анализ разрабатываемой образовательной программы осуществляется на итоговой стадии разработки руководителем учебно-методического отдела и ведущим специалистом в отрасли, для которой разрабатывается образовательная программа с целью:

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

Результат анализа фиксируется в виде Заключения на УМК дополнительной профессиональной программы, которое дает ведущий специалист соответствующей отрасли производства.

Записи (замечания и предложения) по анализу проекта фиксируются руководителем учебно-методического отдела Образовательного центра.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Разработанная образовательная программа проходит верификацию путем сравнения с отраслевыми, корпоративными и законодательными требованиями к содержанию обучения. В верификации принимают участие руководитель учебно-методического отдела и генеральный директор Образовательного центра.

Верификация осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями с целью удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям для проектирования и разработки. Записи результатов верификации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии.

Верификация проекта и разработки услуги и процессов включает

- сравнения с отраслевыми, корпоративными и законодательными требованиями к содержанию обучения;
- сравнение профессиональной программы, разработанной Образовательным центром с аналогами, разработанными другими образовательными организациями;
- проверку образовательной программы и образовательного контента до их утверждения.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Под валидацией разработанной образовательной программы и образовательного контента понимается проверка содержания слушателями новой программы. Отзывы фиксируются в анкетах слушателей, а также поступают в Образовательный центр по электронной почте.

Валидация проекта и разработки осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями с целью удостовериться, что полученная в результате дополнительная профессиональная программа соответствует требованиям к использованию. Где это практически возможно и целесообразно, валидация может быть завершена до предоставления услуги (например, проведение внутреннего обучения для собственных нужд, в целях апробации). Записи результатов валидации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии.

При валидации дополнительной профессиональной программы должны выполняться требования, установленные потребителями.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

Все изменения образовательной программы и образовательного контента происходят в управляемых условиях. Изменения образовательной программы производятся только по распоряжению генерального директора Образовательного центра с указанием причин изменений.

Изменения проекта и разработки идентифицируются, а записи поддерживаются в рабочем состоянии. Изменения анализируются, верифицируются соответствующим образом, а также одобрены до внесения.

Анализ изменений проекта и разработки дополнительной профессиональной программы включает оценку влияния изменений на качество образовательной услуги по реализации данной дополнительной профессиональной программы.

Записи результатов анализа изменений и любых необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии.

7.4. Закупки

7.4.1 Процесс закупок

Образовательный центр производит закупку товаров и услуг, предназначенных для функционирования учебного процесса и деятельности персонала организации.

С целью обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам Образовательный центр производит оценку и выбор поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Всякупаемая продукция соответствует действующим нормативно-правовым актам. При выборе поставщиков следует учитывать наличие у них лицензий или других

разрешительных документов, распространяющихся на их деятельность по поставке, разработке и производству поставляемой продукции.

7.4.2 Информация по закупкам

Информация по закупкам описывает:

- требования к официальному одобрению продукции, процедур, процессов и оборудования;
- требования к квалификации персонала;
- требования к системе менеджмента качества.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

Образовательный центр осуществляет входной контроль закупаемой продукции посредством проверки наименования и количества по документам, качества по внешнему виду.

Если закупаемая продукция подлежит обязательной сертификации в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами, то отдел администрирования и координации получает от поставщика документацию, подтверждающую сертификацию его продукции. Эта документация может быть предоставлена по запросу потребителей.

7.4.4 Мониторинг поставщиков

Образовательный центр осуществляет мониторинг деятельности поставщиков по следующим показателям:

- качество и цена поставленной продукции;
- соблюдение условий поставок, обеспечивающих (гарантирующих) выполнение договорных условий с организациями-потребителями;
- претензии к качеству продукции поставщиков.

7.5. Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

В Образовательном центре созданы управляемые условия для планирования и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам. Управление включает следующие процедуры:

- Разработка Политик,
- Постановка целей,
- Оперативное управление

Входными данными для управления являются потребности рынка образовательных услуг в сфере дополнительного профессионального образования.

Выходными данными управления являются:

- Политика в области качества,
- Цели в области качества,
- Результаты анализа СМК со стороны руководства,
- Организационная структура,
- Штатное расписание,
- Годовой план
 - разработки УМК,
 - обучения слушателей.

7.5.2 Процессы жизненного цикла услуги – это

- реализация учебного процесса по очной форме обучения,
- реализация учебного процесса по заочной форме обучения с применением ДОТ и электронного обучения.

В зависимости от формы обучения реализация учебного процесса состоит из следующих процедур:

- Прием на обучение – документированная процедура, управляемая на основе «Правил приема обучающихся на дополнительные профессиональные программы» (независимо от формы обучения)
- Обучение – документированная процедура, управляемая
 - для очной формы обучения – на основе «Положения об организации образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», п. 5.2 «Порядок реализации учебного процесса при очном обучении»;
 - для заочной формы обучения – на основе «Положения об организации образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», п. 5.3 «Порядок реализации учебного процесса при заочном обучении с использованием дистанционной кейс-технологии», п. 5.4 «Порядок реализации учебного процесса при заочном обучении с использованием электронного обучения», п. 5.5 «Порядок реализации учебного процесса при заочном обучении с использованием смешанной технологии», а также на основе «Положения о реализации электронного обучения, дистанционных образовательных технологий» и «Инструкции по работе в Личной студии слушателя, осваивающего программы дополнительного профессионального образования при использовании электронного обучения»;
- Итоговая аттестация – документированная процедура, управляемая на основе «Положения об организации образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», п. 7 «Проведение итоговой аттестации», а также на основе «Положения об аттестации по дополнительным профессиональным программам»;
- Выдача документа о квалификации – документированная процедура, управляемая на основе «Положения об организации образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», п. 8 «Реестры документов о квалификации», п. 10 «Отчисление с дополнительной профессиональной программы», а также на основе «Инструкции о порядке заполнения, учета, хранения и выдачи документов о квалификации».

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Исключение.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Прослеживаемость предоставляемой услуги осуществляется

- при аудиторном обучении – посредством заполнения и ведения документов, сопровождающих учебный процесс по формам, размещенным в «Положении

об организации образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»:

- Приложение 2.1 «Форма Расписания очного обучения»,
- Приложение 3 «Форма Ведомости выдачи раздаточных материалов»,
- Приложение 4 «Форма Журнала для группы очного обучения»,
- Приложение 6.1 «Форма Ведомости промежуточной аттестации»,
- Приложение 6.2 «Форма Ведомости итоговой аттестации»,
- Приложение 8 «Форма Ведомости выдачи документа о квалификации».

Куратор группы отвечает за своевременное и качественное ведение журнала. В течение 10-ти дней после завершения обучения куратор сдает журнал теоретического обучения группы, а также протоколы заседания экзаменационной комиссии руководителю учебно-методического отдела Образовательного центра для хранения в архиве. Срок хранения – 5 лет.

- при дистанционном обучении – формированием отчетов в «Методическом кабинете» электронной информационно-образовательной среды, анализом ведомостей промежуточного и итогового тестирования, передаваемых организацией, предоставляющей электронную информационно-образовательную среду в рамках сетевого договора. А также посредством заполнения и ведения документов, сопровождающих учебный процесс по формам, размещенным в «Положении об организации образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»:

- Приложение 2.2 «Форма Календарного графика заочного обучения с применением ДОТ»,
- Приложение 6.1 «Форма Ведомости промежуточной аттестации»,
- Приложение 6.2 «Форма Ведомости итоговой аттестации».

Ведомости хранятся 5 лет.

7.5.4 Собственность потребителей

Собственностью потребителей является информация, передаваемая слушателями в Образовательный центр (персональные данные, данные об образовании и пр.). Образовательный центр предусматривает процедуру оформления Согласия на обработку персональных данных обучающихся и подписания заявления о приеме на обучение, содержащее информацию о таком согласии. Заявления и Согласия хранятся в личных делах слушателей. Срок хранения совпадает со сроком хранения личных дел.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

Исключение.

7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений

Исключение.

8. Измерение, анализ и улучшение

8.1. Общие положения

В организации разработаны, запланированы и работают процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения. Использование приведенных ниже процессов позволяет:

- продемонстрировать соответствие услуги;

- обеспечивать соответствие системы менеджмента качества;
- постоянно повышать результативность системы менеджмента качества.
- В процессе мониторинга, анализа и улучшения могут применяться статистические методы анализа, которые применяются для оценки:
 - изменчивости, стабильности и воспроизводимости процессов;
 - характеристик оказываемой услуги;
 - деятельности поставщиков;
 - тенденций изменения и улучшения процессов и т.д.

Выбор надлежащих статистических методов для каждого вида применения проводится в ходе планирования улучшения системы менеджмента качества.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Организация проводит мониторинг информации, касающейся восприятия потребителем выполнения организацией его требований. Методом получения этой информации являются анкеты, заполняемые слушателями по окончании обучения.

При проведении мониторинга удовлетворенности потребителей в обязательном порядке включаются показатели по организации курса обучения, обеспечению учебного процесса, содержанию программы обучения, практическому применению полученных знаний.

Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей осуществляется в соответствии с СТО 8-02.

Анкеты раздаются слушателям для заполнения куратором группы или, при отсутствии куратора (в случае выездного обучения) преподавателем. Сведения, полученные из анкет, анализируются представителем руководства по качеству и в качестве входных данных для анализа СМК со стороны руководства передаются генеральному директору.

Ответственность за проведение оценки удовлетворенности потребителей возложена на генерального директора.

8.2.2 Внутренние аудиты

Образовательный центр планирует и проводит внутренние аудиты СМК на соответствие требованиям не реже одного раза в год с целью установления того, что система менеджмента качества:

- соответствует запланированным мероприятиям, требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 и требованиям к системе менеджмента качества, разработанным организацией;
- внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Планирование и проведение внутренних аудитов осуществляется согласно СТО 8-03.

По мере выявления несоответствий в результате внутренних или внешних аудитов, а также претензий потребителей частота внутренних аудитов возрастает.

Ответственность за разработку и проведение корректирующих и предупреждающих действий (по результатам аудита) несут руководители проверяемых подразделений.

Квалификация внутренних аудиторов поддерживается посредством их повышения квалификации по специальным программам.

Ответственность за выполнение процедуры внутреннего аудита СМК возложена на Представителя руководства по СМК Образовательного центра.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Целью мониторинга и измерения процессов является оценка способности процессов организации достигать запланированных результатов.

В процессе мониторинга и измерения процессов, владельцем процесса, кроме оперативного управления, проводится измерение (оценка) результативности и эффективности процесса по СТО 4-01.

В отношении процессов, которые являются нестабильными или не достигают своих возможностей, владельцем процесса разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия, направленные на улучшение процесса. Эти действия документируются на уровне подразделения в протоколе рабочего совещания этого подразделения.

Ответственность за мониторинг и измерение процессов, а также за корректирующие и предупреждающие действия несут владельцы процессов.

8.2.4 Мониторинг и измерение услуг

Мониторинг и измерение услуги производится на всех стадиях жизненного цикла путем осуществления промежуточного и итогового контроля успеваемости слушателей.

Информация, полученная при мониторинге и измерениях продукции, используется при анализе данных (п. 8.4).

8.3. Управление несоответствующей услугой

В случае возникновения услуги несоответствующего качества Образовательный центр принимает меры по оперативному исправлению данной ситуации и замены, где возможно, преподавателя, образовательного контента или методики преподавания.

Деятельность каждого преподавателя, образовательный контент при дистанционном обучении анализируется и оценивается путем анкетирования слушателей. Образовательный центр ориентирован на предупреждение возникновения фактов оказания несоответствующей услуги.

Услуга, оформленная с нарушениями (ошибки в документе об обучении, акте приемки услуги и т.п.), классифицируется как несоответствующая.

Услуга, поставляемая на основании разрешения потребителя, идентифицируется соответствующим образом.

Управление несоответствующей услугой осуществляется по СТО 8-01.

8.4. Анализ данных

В организации проводится сбор и анализ данных по удовлетворенности потребителей, соответствию требований к продукции, характеристикам и тенденциям процессов и продукции, поставщикам. Генеральному директору предоставляются эти данные

специалистами, отвечающими за них, для анализа и обоснованного принятия управленческих решений.

8.5. Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Система менеджмента качества Образовательного центра постоянно улучшается. Улучшения достигаются путем использования Политики в области качества, объективных целей в области качества, анализа результатов аудитов (как внутренних, так и внешних), анализа выполнения корректирующих и предупреждающих мероприятий, путем решений, вытекающих из анализа со стороны высшего руководства. На постоянное улучшение ориентированы все сотрудники Образовательного центра.

8.5.2 Корректирующие действия

В Образовательном центре осуществляется управление корректирующими действиями, направленное на устранение причин несоответствий для исключения их повторного возникновения.

При возникновении несоответствий в деятельности Образовательного центра генеральный директор или ответственный специалист разрабатывает корректирующие мероприятия, которые реализуются немедленно по устному распоряжению генерального директора (при незначительных несистемных несоответствиях), либо, при серьезных несоответствиях разработка корректирующих мероприятий выносится на общее собрание. Результаты анализа протоколируются, назначаются ответственные и сроки реализации корректирующих мер.

Ответственность за процесс лежит на генеральном директоре Образовательного центра.

Процедура проведения корректирующих действий осуществляется в соответствии с СТО 8-04 «Проведение корректирующих и предупреждающих действий».

8.5.3 Предупреждающие действия

Процедура управления предупреждающими действиями осуществляется аналогично корректирующим действиям в соответствии с СТО 8-04 «Проведение корректирующих и предупреждающих действий». Ответственность за процесс лежит на генеральном директоре Образовательного центра.



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«ЭКСПЕРТ»

Политика в области качества

Наши цели:

- Предоставление качественных образовательных услуг в области дополнительной профессионального образования, обеспечивающих совершенствование и (или) получение слушателями новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации; выполнения новых видов профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.
- Развитие инновационных способов обучения, обеспечивающих максимальную доступность дополнительно профессионального образования, независимо от места проживания обучаемого;
- Интеграция образовательного процесса с научными исследованиями и разработками, укрепление творческих связей с научными учреждениями, предприятиями и организациями.

Наши задачи:

- Активное вовлечение преподавателей, сотрудников и слушателей в деятельность по улучшению качества дополнительного профессионального образования посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.
- Проведение регулярной самооценки и изучение опыта ведущих образовательных организаций.
- Внедрение современных информационных технологий, обеспечивающих высокий уровень качества образовательных услуг.

Наши принципы:

- Интересы и запросы потребителя всегда являются приоритетными для Образовательного центра.
- Гарантия качества – это высокая квалификация, компетентность и ответственность каждого сотрудника.
- Сотрудники являются главной ценностью, позволяющей обеспечить высокое качество образовательного процесса.

Обязательства руководства:

- Руководство обеспечивает планирование и проведение постоянного улучшения в целях более полного удовлетворения текущих и будущих потребностей потребителей.
- Руководство учебного центра обязуется поддерживать в рабочем состоянии разработанную в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 систему менеджмента качества и постоянно улучшать ее результативность.

Генеральный директор

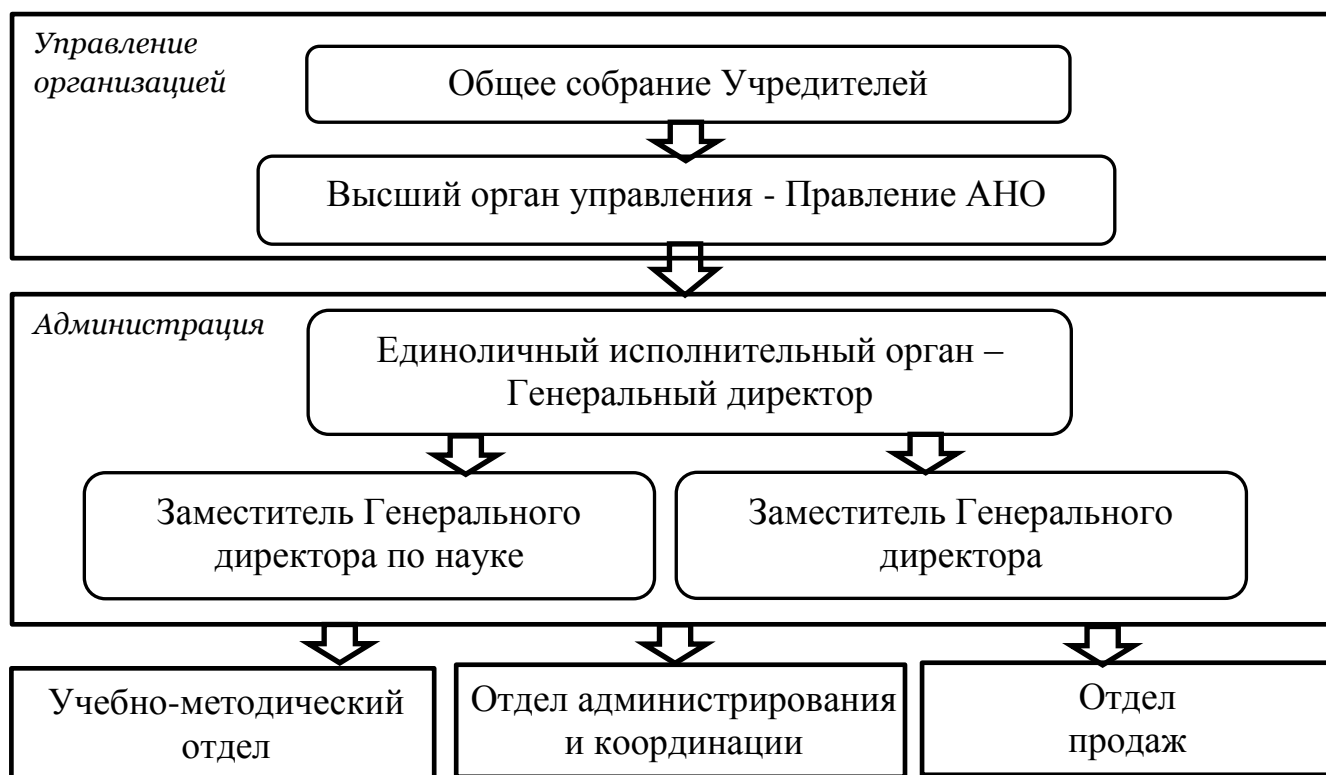
Н.И. Стрига

Перечень документов и документированных процедур

1. Руководство по качеству СТО РК-01.
2. Структура процессов и деятельности Образовательного центра СТО 4-01.
3. Инструкция по делопроизводству СТО 4-02.
4. Анализ СМК со стороны руководства СТО 5-01.
5. «Предаттестационная подготовка руководителей и специалистов по промышленной безопасности и организация аттестации в аттестационных комиссиях» СТО 7-01.
6. Удовлетворенность потребителей СТО 8-02.
7. Планирование и проведение внутренних аудитов СТО 8-03.
8. Управление несоответствующей услугой СТО 8-01.
9. Проведение корректирующих и предупреждающих действий СТО 8-04.
10. Положение о порядке оказания платных образовательных услуг (ДП-1)
11. Положение об организации образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам (ДП-2).
12. Положение о дополнительной профессиональной программе (ДП-3).
13. Положение о реализации электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ДП-4).
14. Правила приема обучающихся на дополнительные профессиональные программы (ДП-5).
15. Положение об аттестации по дополнительным профессиональным программам (ДП-6)
16. Инструкция о порядке заполнения, учета, хранения и выдачи документов о квалификации (ДП-7)
17. Правила внутреннего распорядка для обучающихся (ДП-8)
18. Правила внутреннего трудового распорядка (ДП-9)
19. Положение о порядке проведения аттестации научно-педагогических работников (ДП-10)
20. Положение об аттестационной комиссии по аттестации научно-педагогических работников в целях подтверждения соответствия научно-педагогических работников занимаемым ими должностям (ДП-11)
21. Инструкция по работе в Личной студии слушателя, осваивающего программы дополнительного профессионального образования при использовании электронного обучения (ДП-12)

Приложение 3

Организационная структура АНО ДПО «ЭКСПЕРТ»



Организационная структура утверждена приказом генерального директора от 28.11.2014 № 8.

Нормативно-правовая документация

1. Федеральный закон Российской Федерации № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 г.
2. Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
3. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования.
4. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
5. СТО Газпром 9000-2012 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
6. Приказ Министерства культуры России от 31 июля 2007 года N 1182 (с изменениями от 28 апреля 2011 года N 412) «Об утверждении Перечня типовых архивных документов, образующихся в научно-технической и производственной деятельности организаций, с указанием сроков хранения».
7. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
8. СТО Газпром 9001-2012 Системы менеджмента качества. Требования.
9. СТО Газпром 9004–2007 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть I. Руководство по анализу видов и последствий несоответствий при проектировании продукции и производственных процессов».
10. СТО Газпром 9004–2007 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть II. Руководство по применению методов обработки и анализа данных»
11. СТО Газпром 9004–2007 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть III. Руководство по планам качества»
12. СТО Газпром 9004–2007 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть IV. Проектирование продукции с использованием методов структурирования функций качества»
13. СТО Газпром 9004–2007 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть V. Рекомендации по самооценке соответствия требованиям СТО Газпром 9001»
14. СТО Газпром 9004–2007 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению. Часть VI. Рекомендации по применению методов экономического анализа эффективности процессов менеджмента качества»

