

**Автономная некоммерческая организация**  
**Учебный центр «АВАНГАРД»**

Одобрено Учредительным  
советом АНО УЦ «Авангард»  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Утверждаю  
Директор АНО УЦ «Авангард»  
\_\_\_\_\_ Горюнов И.И.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Система менеджмента качества  
Руководство по качеству  
РК СМК 01-2011

Согласовано  
Председатель руководства по  
качеству АНО УЦ «Авангард»  
\_\_\_\_\_ Мандрико А.Н.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Самара

## Содержание

Предисловие .....	4
1 Область применения .....	5
2 Ответственность.....	6
3 Термины, определения, сокращения, нормативные ссылки .....	6
- Положение о порядке планирования и учета педагогической нагрузки Учебного центра .....	6
4 Система менеджмента качества.....	8
4.1 Общие требования.....	8
4.2 Требования к документации.....	9
4.2.1 Общие положения.....	9
4.2.2 Руководство по качеству .....	11
4.2.3 Управление документацией .....	11
4.2.4 Управление записями.....	12
5 Ответственность руководства.....	13
5.1 Приверженность руководства .....	13
5.2 Ориентация на потребителя.....	14
5.3 Политика в области обеспечения качества образования .....	14
5.4 Планирование.....	15
5.4.1 Цели в области качества.....	15
5.4.2 Планирование системы менеджмента качества.....	16
5.5 Ответственность, полномочия и информирование .....	17
5.5.1 Ответственность и полномочия .....	17
5.5.2 Представитель руководства .....	22
5.5.3 Внутреннее информирование.....	23
5.6 Анализ со стороны руководства.....	24
6 Менеджмент ресурсов.....	26
6.1 Обеспечение ресурсами .....	26

6.2 Персонал .....	27
6.3 Инфраструктура.....	29
6.4 Производственная среда.....	31
7 Осуществление деятельности .....	32
7.1 Планирование деятельности .....	32
7.2 Процессы, связанные с потребителем.....	33
7.2.1 Определение требований, относящихся к деятельности Учебного центра .....	33
7.2.2 Анализ требований, связанных с деятельностью Учебного центра.....	34
7.2.3 Связь с потребителем .....	35
7.3 Проектирование и разработка.....	36
7.3.1 Планирование проектирования и разработки .....	37
7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки.....	37
7.3.3 Выходные данные для проектирования и разработки .....	38
7.3.4 Анализ проектирования и разработки.....	38
7.3.5 Верификация проектирования и разработки .....	39
7.3.6 Валидация проектирования и разработки .....	40
7.3.7 Управление изменениями.....	41
7.4 Закупки.....	41
7.4.1 Процесс закупок .....	41
7.4.2 Информация по закупкам.....	45
7.4.3 Верификация закупленной продукции и услуг.....	45
7.5 Обеспечение и проведение образовательной деятельности .....	48
7.5.1 Управление обеспечением и проведением образовательной деятельности .....	48
7.5.2 Валидация процессов образовательной деятельности .....	50
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость.....	50
7.6 Управление устройствами мониторинга и измерений .....	51
8 Измерение, анализ и улучшение.....	53

8.1 Общие положения .....	53
8.2 Мониторинг и измерение .....	53
8.2.1 Удовлетворенность потребителей .....	53
8.2.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК .....	54
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов.....	55
8.2.4 Мониторинг и измерение образовательной услуги .....	56
8.3 Управление несоответствующей продукцией .....	57
8.4 Анализ данных .....	58
8.5 Улучшение.....	60
8.5.1 Постоянное улучшение .....	60
8.5.2 Корректирующие и предупреждающие действия .....	61
9 Конфиденциальность .....	62
Приложение А	
Приложение Б	

## **Предисловие**

Полное официальное наименование Учебного центра:

Автономная некоммерческая организация Учебный Центр «Авангард»

Сокращенные наименования Учебного центра: АНО УЦ «Авангард»

Местонахождение: Российская Федерация, 443105, г. Самара, ул. Ставропольская, 216 оф.01

Юридический адрес: Российская Федерация, 443099, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 47-49.

Учебный центр в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом об образовании, другими законами и нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом.

УЦ «Авангард» имеет необходимую лицензию №313774 выданную Министерством Образования Самарской обл., сроком действия до 28 июля 2014года

на право осуществления образовательной деятельности.

УЦ «Авангард» является учебным центром по подготовке специалистов подконтрольных Ростехнадзору по грузоподъемным механизмам, промышленной безопасности. Выполнять ответственную роль координатора этой подготовки Учебному центру позволяет высокий уровень преподавательского состава и постоянная работа над совершенствованием учебного процесса в центре.

Учебу ведут преподаватели, имеющие высшее специальное образование, большой опыт практической работы в данной отрасли.

Учебный центр придает важное значение созданию хороших условий для учебы. Имеет достаточное количество учебной литературы, необходимой для качественного проведения учебного процесса.

Уровень знаний обучающихся оценивается в зависимости от формы обучения и специальности по результатам входного, текущего и выходного контроля знаний, при сдаче экзаменов, проведении собеседований специально создаваемыми комиссиями, персональный состав которых утверждается директором.

По окончании обучения обучающимся, успешно прошедшим курс обучения, выдается удостоверение о прохождении курса обучения.

## **1. Область применения**

Настоящий документ описывает систему менеджмента качества (СМК) Автономной некоммерческой организации Учебный центр «Авангард» (далее Учебный центр или АНО УЦ «Авангард»), разработанную в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008), а также меры, применяемые при планировании, обеспечении, управлении и улучшении качества образовательной деятельности.

Система менеджмента качества АНО УЦ «Авангард» распространяется на образовательную деятельность в сфере подготовки профессионального образования, осуществляемую учебным центром.

В Руководстве по качеству идентифицированы процессы, необходимые для реализации СМК, их применение и порядок взаимодействия на всех уровнях Учебного центра. Руководство по качеству в соответствующих разделах содержит необходимые ссылки на другие документы, относящиеся к СМК учебного центра.

## **2 Ответственность**

Директор учебного центра утверждает настоящий документ и изменения к нему на основании решения Учредительского совета АНО УЦ «Авангард» выделяет необходимые ресурсы для реализации требований настоящего документа, а также обеспечивает выполнение требований настоящего документа.

Сотрудники Учебного центра обязаны выполнять требования настоящего документа. Проверку выполнения требований данного документа осуществляет группа внутреннего аудита в соответствии с годовым планом внутренних проверок

## **3 Термины, определения, сокращения, нормативные ссылки**

Термины, применяемые в настоящем Руководстве по качеству, соответствуют международному стандарту ИСО 9000:2005 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008).

В данном документе используются следующие сокращения:

ДППО – дополнительное и полное профессиональное образование,

ГОСТ Р – государственный стандарт Российской Федерации,

ЧОУ – частное образовательное учреждение,

ДП – документированная процедура,

ИСО – международная организация по стандартизации,

МС – международный стандарт,

РК – руководство по качеству,

СМК – система менеджмента качества,

УМК – учебно-методический комплекс,

Учебный центр «Авангард» – Автономная некоммерческая организация дополнительного и полного профессионального образования Учебного центра «Авангард».

В настоящем Руководстве использованы ссылки на следующие нормативные документы:

МС ИСО 9000:2005 –Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

МС ИСО 9001:2008 –Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования

- Руководящие документы Министерства образования и науки РФ
- Федеральный закон РФ "Об образовании"
- ГОСТ Р 1.5-2004 Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению
- ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
- ИСО/ТО 10013:2001 Рекомендации по документированию систем менеджмента качеств
- ИСО/ТО 19011:2002 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества
- Правила внутреннего распорядка АНО УЦ «Авангард»
- Положение об итоговой аттестации курсантов УЦ «Авангард», завершающих обучение по программе дополнительного и полного профессионального образования
- Положение о текущем контроле успеваемости
- Положение о порядке планирования и учета педагогической нагрузки Учебного центра
- Порядок разработки и утверждения основных (базовых) и рабочих учебных планов.

- Положение о практике курсанта АНО УЦ «Авангард»
- Инструкция о порядке формирования, ведения и хранения личного дела курсанта АНО УЦ «Авангард»

ДП СМК 01	– Документированная процедура «Управление документацией СМК»
ДП СМК 02	– Документированная процедура «Внутренние проверки (аудиты) СМК»
ДП СМК 03	– Документированная процедура «Корректирующие и предупреждающие действия»
ДП СМК 04	– Документированная процедура «Управление записями СМК»
ДП СМК 05	– Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»
АП СМК 01	– Альбом процессов СМК

## **4 Система менеджмента качества**

### **4.1 Общие требования**

Учебный центр разработал, задокументировал, внедрил и поддерживает в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшает ее результативность в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008 с целью:

- демонстрации способности обеспечивать соответствие своей образовательной деятельности требованиям потребителей и применяемым нормам действующего законодательства;
- достижения удовлетворенности потребителей за счет результативного применения СМК, включая процессы ее непрерывного улучшения, а также обеспечения ее соответствия требованиям потребителей и нормам действующего законодательства;



- обеспечения уверенности потребителей, руководства и персонала Учебного центра в том, что требования к качеству обучения и к системе менеджмента качества определены и выполняются.

СМК является инструментом реализации Политики в области обеспечения качества образования посредством достижения поставленных целей по качеству.

СМК основывается на процессном подходе. Для этого руководство АНО УЦ «Авангард» определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации. Общая последовательность и взаимодействие процессов СМК представлена на схеме в приложении А.

В Учебном центре определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативной работы и управления процессами системы менеджмента качества.

Процессы СМК охватывают все этапы образовательной деятельности центра. На каждый процесс СМК разработана информационная карта, в которой определены:

- ответственность за процесс;
- задействованные ресурсы;
- записи, подлежащие регистрации;
- основные поставщики и потребители процесса;
- показатели оценки результативности процесса.

Карты процессов объединены в «Альбом процессов СМК» (АП СМК 01), который хранится в отделе делопроизводства.

## 4.2 Требования к документации

### 4.2.1 Общие положения

Цель документирования СМК заключается в создании организационно-методической и нормативной основы для построения и функционирования СМК, соответствующей требованиям МС ИСО 9001:2008, а также создания условий, обеспечивающих надлежащее качество образовательной деятельности, осуществляемой центром.

Документация СМК необходима для решения следующих основных задач:

- достижение требуемого качества образовательных услуг Центра;
- обеспечение качества образовательной деятельности;
- оценка результативности СМК и её процессов;
- улучшение качества образовательной деятельности;
- постоянное улучшение СМК.

Основу документации СМК Учебного центра составляют:

- Политика и Цели АНО УЦ «Авангард» в области качества;
- Руководство по качеству (настоящий документ);
- документированные процедуры СМК, требуемые МС ИСО 9001:2008;
- документы, необходимые для обеспечения результативного планирования, осуществления процессов СМК и управления ими (информационные карты);
- записи, предоставляющие доказательства того, что СМК соответствует установленным требованиям и результативно функционирует.

Перечень документированных процедур СМК, представленных в виде отдельных документов, приведен в таблице 1.

Таблица 1 Документированные процедуры системы менеджмента качества АНО УЦ «Авангард»

Код документа	№ пункта МС ИСО 9001:2008	Наименование документированной процедуры
ДП СМК 01	п. 4.2.3	Управление документацией СМК
ДП СМК 02	п. 8.2.2	Внутренние проверки (аудиты) СМК
ДП СМК 03	п. 8.5.2, п. 8.5.3	Корректирующие и предупреждающие действия
ДП СМК 04	п. 4.2.4	Управление записями СМК
ДП СМК 05	п. 8.3	Управление несоответствующей продукцией
АП СМК 01	п. 4.1, п. 4.2.1	Альбом процессов СМК АНО УЦ «Авангард»

Другие документированные процедуры, используемые в системе менеджмента качества учебного центра, изложены в настоящем Руководстве.

Документация СМК учебного центра может вестись как в бумажном, так и в электронном виде.

#### **4.2.2 Руководство по качеству**

Область применения настоящего Руководства по качеству представлена в разделе 1 данного документа.

Управление настоящим документом осуществляется в соответствии с требованиями, изложенными в документированной процедуре «Управление документацией СМК» (ДП СМК 01).

За правильное применение и поддержание в актуальном состоянии Руководства по качеству в учебном центре ответственность несет представитель руководства учебного центра по качеству.

#### **4.2.3 Управление документацией**

Документация СМК Учебного центра находится в управляемых условиях. Для определения управляемых условий разработана документированная процедура «Управление документацией СМК» (ДП СМК 01).

В данной процедуре изложены требования к порядку разработки, оформления, согласования и утверждения документации СМК, правила идентификации и кодирования документов СМК, а также определена ответственность должностных лиц при осуществлении управления документацией СМК.

Вышеуказанная процедура определяет также порядок хранения подлинников, обеспечения доступа пользователей к документам, внесения изменений, ознакомления, аннулирования, изъятия и уничтожения устаревших документов.

Общая ответственность за организацию управления документацией СМК в Учебном центре возложена на представителя руководства учебного центра по качеству.

Записи являются особым видом документов СМК и управляются в соответствии с требованиями п. 4.2.4 настоящего Руководства.

#### **4.2.4 Управление записями**

Управление записями производится с целью получения объективных доказательств о качестве образовательной деятельности, о состоянии и функционировании процессов СМК, их соответствии Политике и Целям в области качества, а также о результативности СМК в целом.

Общий перечень записей СМК, подлежащих обязательной регистрации и управлению, в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008, приведен в приложении Б настоящего Руководства.

Для управления записями СМК в АНО УЦ «Авангард» разработана документированная процедура «Управление записями СМК» (ДП СМК 04).

В документированной процедуре определены формы записей и контролируемые условия, обеспечивающие идентификацию, порядок и сроки хранения, защиту, восстановление и изъятие записей СМК.

Записи СМК ведутся как в бумажном, так и в электронном виде.

Записи регистрируются персоналом подразделений Учебного центра, в которых осуществляется хранение записей СМК.

Достоверность зарегистрированных записей подтверждается подписью лица, которое осуществляло оформление записей.

Для хранения записей СМК в Учебном центре созданы условия, обеспечивающие быстрый поиск, доступ, сохранность и предупреждающие порчу и (или) утрату записей.

По окончании сроков хранения записи, как в бумажном, так и в электронном виде, уничтожаются любым приемлемым способом, не допускающим их восстановления или передаются в архив.

Ответственность за организацию работ по управлению записями СМК в подразделениях, в том числе, и по обеспечению защиты от несанкционированного доступа, несут руководители подразделений.

Общую ответственность за управление записями СМК в Учебном центре несет представитель руководства учебного центра по качеству.

## **5 Ответственность руководства**

### **5.1 Приверженность руководства**

Обеспечение качества образовательной и инновационной деятельности является основной задачей Учебного центра.

Руководство Учебного центра берет на себя обязательства и ответственность за разработку, внедрение системы менеджмента качества и постоянное улучшение ее результативности посредством:

- определения Политики в области обеспечения качества образования;
- установления измеримых Целей в области качества;
- информирования всего персонала Учебного центра о важности выполнения установленных требований потребителей, а также законодательных и правовых требований;
- проведения анализа функционирования СМК;

- обеспечения деятельности Учебного центра необходимыми ресурсами.

Руководство Учебного центра:

- проводит анализ и оценку результативности функционирования СМК;
- выбирает подходы и обеспечивает проведение корректирующих и предупреждающих действий;
- обеспечивает СМК необходимыми ресурсами;
- обеспечивает совершенствование и постоянное улучшение СМК.

## **5.2 Ориентация на потребителя**

Стратегическое направление деятельности Учебного центра – предоставление образовательных услуг, имеющих устойчивый спрос на рынке, соответствующих требованиям потребителей и работодателей, а также нормативным и законодательным требованиям.

Учебный центр постоянно осуществляет деятельность по достижению доверия и удовлетворенности потребителей предоставляемыми образовательными услугами.

Изучение запросов и ожиданий, требований потребителей к образовательной деятельности, анализ требований с целью их выполнения осуществляются в соответствии с пп. 7.2.1 и 7.2.2.

В Учебном центре определены источники и методы получения информации об удовлетворенности потребителей, которая анализируется с целью совершенствования образовательных услуг в соответствии п. 8.2.1.

## **5.3 Политика в области обеспечения качества образования**

Политика в области обеспечения качества разработана руководством в соответствии с Миссией и стратегическими направлениями развития Учебного центра, оформлена документально, одобрена Учредительным советом по качеству и утверждена директором АНО УЦ «Авангард».

Политика в области обеспечения качества является основой для постановки измеримых Целей в области качества и ожидаемых результатов реализации этих целей.

Главным инструментом внедрения и реализации Политики в области обеспечения качества является система менеджмента качества, соответствующая МС ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008), результативно функционирующая в Учебном центре.

Политика доводится до сведения персонала всех уровней. Общую ответственность за доведение Политики в области качества до персонала несет представитель руководства Учебного центра по качеству. Доведение Политики, обеспечение ее понимания и поддержки на всех уровнях Учебного центра, в общем случае, обеспечивается:

- проведением разъяснительной работы среди персонала Учебного центра;
- распространением копий документально оформленной Политики в помещениях АНО УЦ «Авангард» и на информационных стендах;
- обучением персонала в учебном центре в области менеджмента качества;
- в ходе совещаний у руководства АНО УЦ «Авангард» и на общих собраниях коллектива.

Вновь принятые работники при приеме на работу знакомятся с Политикой в области качества в обязательном порядке.

Политика в области качества периодически анализируется руководством с целью актуализации и обеспечения ее постоянной пригодности.

## **5.4 Планирование**

### **5.4.1 Цели в области качества**

Измеримые Цели в области качества ежегодно устанавливаются руководством Учебного центра на основе Политики в области обеспечения качества и утверждаются директором АНО УЦ «Авангард». Цели в области качества

устанавливаются с учетом соответствующих функций и уровней иерархии Учебного центра.

Реализация Целей в области качества обеспечивается всеми необходимыми ресурсами для выполнения установленных требований к образовательной деятельности.

Итоги реализации Целей в области качества рассматриваются при анализе системы менеджмента качества со стороны руководства на заседании Учредительного совета по качеству Учебного центра.

Ежегодные Цели в области качества Учебного центра оформляются отдельными документами, а цели процессов СМК в соответствующих информационных картах процессов.

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

Для достижения определенных целевых показателей деятельности и выполнения требований к качеству в Учебном центре осуществляется планирование развития и совершенствования системы менеджмента качества.

Планирование используется для:

- поддержания и повышения уровня образовательной деятельности;
- для совершенствования системы менеджмента качества в целом.

Результаты планирования СМК документируются в плане мероприятий по развитию и совершенствованию СМК, в котором определяются: планируемые мероприятия, подлежащие выполнению, сроки выполнения мероприятий и ответственные исполнители.

Руководство Учебного центра поддерживает в рабочем состоянии целостность системы менеджмента качества при планировании и введении изменений в СМК, что отражается в плане мероприятий развития и совершенствованию СМК.

План по развитию и совершенствованию СМК, как правило, включает:



- разработку (пересмотр) необходимых документов СМК;
- разработку и внедрение новых процессов СМК;
- обеспечение СМК необходимыми ресурсами;
- подготовку и повышение квалификации персонала Учебного центра в области качества;
- предупреждающие мероприятия;
- анализ СМК руководством АНО УЦ «Авангард»;
- улучшение (мероприятия по улучшению, принятые по результатам анализа СМК со стороны руководства).

В плане мероприятий по развитию и совершенствованию СМК могут быть включены и другие разделы и мероприятия, необходимые для деятельности Учебного центра.

Планирование ряда мероприятий в Плане мероприятий по развитию и совершенствованию СМК может быть представлено в виде отдельных документов (приложений к указанному плану). Тогда в плане мероприятий по разработке и внедрению СМК указываются ссылки на эти документы.

Ответственным за разработку Плана мероприятий по развитию и совершенствованию СМК является представитель руководства Учебного центра по качеству.

Все планы утверждаются директором Учебного центра на основании решения Учредительного совета по качеству.

Разработанные планы доводятся до сведения всех заинтересованных сторон и хранятся у представителя руководства Учебного центра по качеству.

## 5.5 Ответственность, полномочия и информирование

### 5.5.1 Ответственность и полномочия

Ответственность, полномочия и взаимодействие персонала, руководящего, выполняющего и проверяющего работу, которая влияет на качество, определены и документально закреплены в настоящем Руководстве по качеству, положениях, организационной структуре, планах, приказах и соответствующих документированных процедурах СМК.

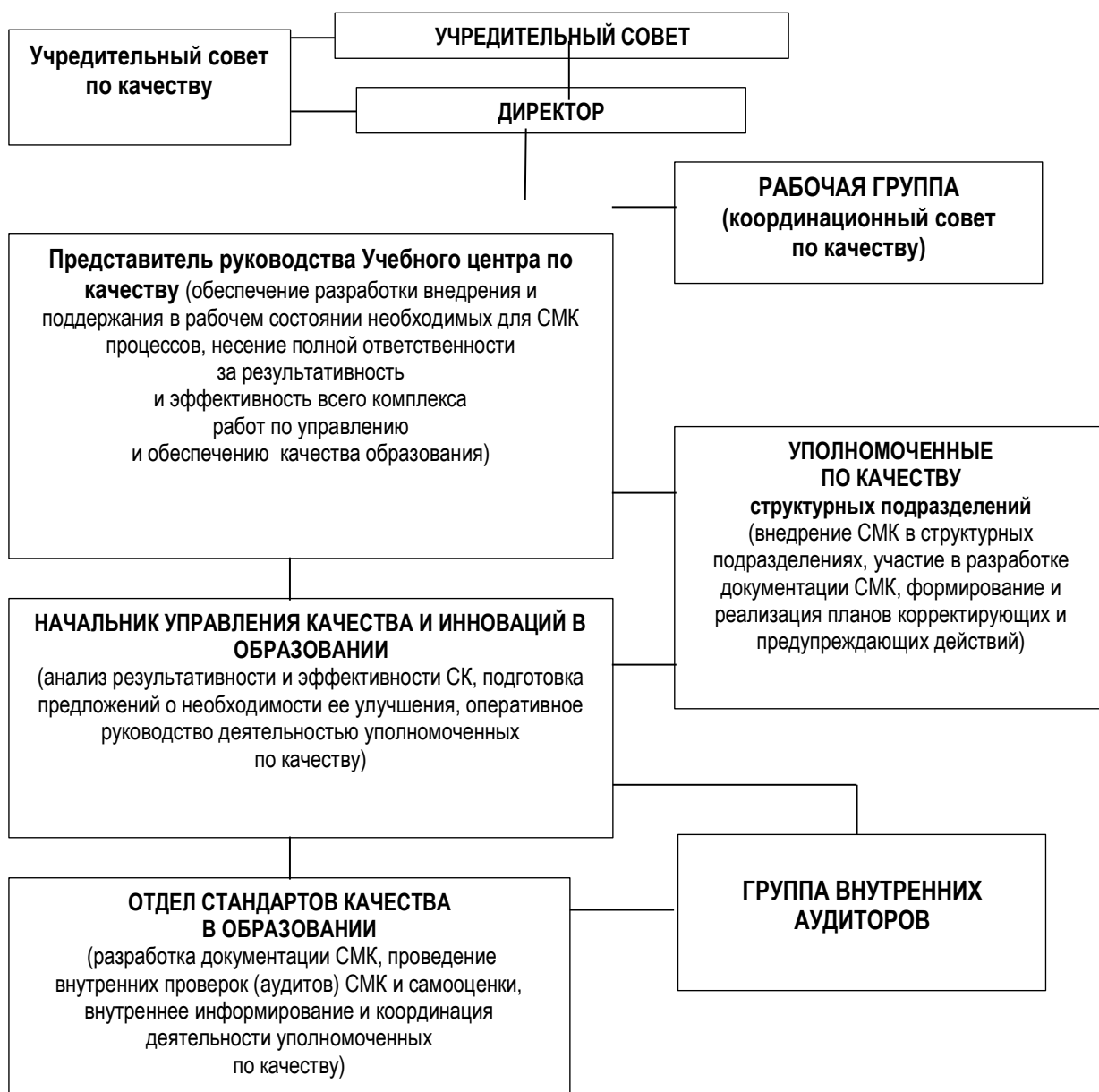
Организационная структура управления качеством образования в АНО УЦ «Авангард», отражающая его административные и функциональные связи, представлена на рисунке 1.

Среди персонала Учебного центра существует следующее распределение ответственности и полномочий в рамках СМК:

**Директор Учебного центра в рамках СМК** несет ответственность за:

- руководство работой Учебного центра;
- разработку и реализацию Миссии АНО УЦ «Авангард», Политики и Целей в области качества;
- внедрение, поддержание и совершенствование СМК Учебного центра;
- разработку и утверждение организационной структуры Учебного центра и штатного расписания;
- утверждение нормативных документов СМК;
- распределение и закрепление полномочий и ответственности персонала;
- планирование деятельности Учебного центра, организацию контроля исполнения запланированных мероприятий;
- обеспечение деятельности Учебного центра всеми видами ресурсов;
- обеспечение Учебного центра персоналом необходимой квалификации;
- анализ требований к образовательной деятельности;

- управление несоответствующей образовательной деятельностью, в том числе принятие решений по претензиям со стороны потребителей;
- анализ результативности системы менеджмента качества.



*Рис. 1 Организационная структура управления качеством образования в АНО УЦ «Авангард»*

**Представитель руководства Учебного центра по качеству** несет полную ответственность за содействие и поддержку директора АНО УЦ «Авангард» в реализации Политики в области обеспечения качества образования, а также за:

- ознакомление всех сотрудников АНО УЦ «Авангард» с документированной Политикой в области качества;
- документирование СМК, организацию управления документацией СМК;
- анализ и поддержание процессов СМК;
- подготовку и проведение анализа результативности системы менеджмента качества, подготовку плана мероприятий по разработке и внедрению СМК и контроль его выполнения;
- организацию внутренних проверок (аудитов) системы менеджмента качества;
- подготовку справок (отчетов) директору Учебного центра для проведения анализа системы менеджмента качества;
- организацию проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- координацию внутренних информационных процессов;
- информирование по вопросам качества всего персонала Учебного центра и внешних сторон;
- организацию подготовки персонала Учебного центра в области качества;
- организацию работ по управлению записями.

**Заведующая учебной частью** несет ответственность за:

- анализ требований потребителей к образовательной деятельности по своему направлению;
- обеспечение процессов образовательной деятельности по своему направлению;

- организацию образовательной деятельности по своему направлению в соответствии с требованиями заявок, договоров;
- осуществление контроля качества образовательной деятельности по своему направлению;
- оценку удовлетворенности потребителей;
- обеспечение права сотрудников заявлять о любых несоответствиях в повседневной деятельности и принятие по ним корректирующих действий;
- принятие и осуществление корректирующих действий по своему направлению по результатам внутренних и внешних проверок (аудитов).
- анализ требований потребителей к образовательной деятельности по своему направлению;
- обеспечение процессов образовательной деятельности по своему направлению;
- подбор и оценку поставщиков материально-технических средств (МТС) и услуг;
- подготовку договоров на закупку МТС и услуг;
- осуществление контроля качества закупаемых МТС и услуг;
- обеспечение права сотрудников Управления материально-технического обеспечения заявлять о любых несоответствиях в повседневной деятельности и принятие по ним корректирующих действий;
- принятие и осуществление корректирующих действий по своему направлению по результатам внутренних и внешних проверок (аудитов).

**Главный аудитор (аудитор) внутренних проверок (аудитов) СМК** несет ответственность за подготовку и проведение внутренних проверок (аудитов) СМК, полноту, достоверность, объективность и своевременность отчетных материалов о выполнении конкретной внутренней проверки (аудита).

**Сотрудники Учебного центра** несут ответственность за поддержку СМК на уровне применяемых процедур, работу в соответствии с нормативными документами СМК, информирование представителя руководства Учебного центра по качеству обо всех несоответствиях в СМК образовательной деятельности, предложения по их устранению, а также выполнение запланированных мероприятий, в том числе корректирующих, в области качества.

### **5.5.2 Представитель руководства**

Представителем руководства Учебного центра по качеству назначается приказом директора АНО УЦ «Авангард».

Представитель руководства Учебного центра по качеству независимо от других возложенных на него обязанностей является ответственным и наделен соответствующими полномочиями для:

- обеспечения разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества;
- информирования директора АНО УЦ «Авангард» о результативности функционирования системы менеджмента качества с целью анализа и разработки направлений ее совершенствования;
- обеспечения осознанного понимания персоналом Учебного центра требований потребителей;
- обеспечения связи с внешними сторонами по вопросам, относящимся к СМК;
- принятия мер по предотвращению возникновения несоответствий, относящихся к СМК, образовательной деятельности;
- установления и регистрации любых проблем, связанных с СМК;
- принятия и обеспечения решений, связанных с СМК, контроля над выполнением решений;
- оценки качества услуг и процессов образовательной деятельности;

- определения потребности в проведении изменений в процессах образовательной деятельности.

Требования представителя руководства Учебного центра по качеству в части функционирования СМК обязательны для всех уровней персонала АНО УЦ «Авангард».

### **5.5.3 Внутреннее информирование**

В Учебном центре определены различные способы, обеспечивающие обмен информацией между сотрудниками, включая руководство АНО УЦ «Авангард»:

- оформление отчетов (годовые отчеты о деятельности Учебного центра, отчеты по анализу СМК, отчеты по результатам внутренних проверок (аудитов) СМК);
- регулярные совещания сотрудников ;
- регулярные заседания Учредительского совета по качеству
- обмен информацией в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, служебные записки);

Общим требованием при обмене информацией является передача запрашиваемой стороне только проверенной, объективной, точной и содержащей необходимые пояснения информации.

Основными вопросами, в отношении которых производится обмен информацией внутри Учебного центра, являются следующие:

- Политика и Цели в области качества;
- результаты выполнения запланированных мероприятий;
- требования потребителей;
- ответственность и полномочия в рамках СМК;
- результаты внутренних проверок (аудитов) и анализа со стороны руководства;



- результативность СМК и ее процессов;
- выявленные несоответствия, корректирующие и предупреждающие действия и т.д.

Способы обмена информацией в АНО УЦ «Авангард», виды информации и ответственные за ее направление, включая руководителей Учебного центра, установлены в настоящем Руководстве и в соответствующих нормативных документах СМК.

### **5.6 Анализ со стороны руководства**

С целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента качества руководством Учебного центра ежегодно не позднее 30 января года следующего за отчетным проводится анализ СМК. По решению директора может проводиться внеплановый анализ СМК, если планируется внести серьезные изменения в СМК или в других обоснованных случаях.

В системе менеджмента качества Учебного центра определен процесс «Анализ СМК со стороны руководства» (ПСМК-1).

Основными задачами анализа СМК являются:

- определение соответствия СМК установленным требованиям;
- оценка реализации Политики и Целей АНО УЦ «Авангард» в области качества;
- оценка удовлетворенности потребителей;
- установление причин возникновения несоответствий в СМК Учебного центра;
- определение потребности в ресурсах;
- определение необходимости пересмотра документации СМК;

- определение направлений (путей, мероприятий) по улучшению результативности СМК и ее процессов, улучшению образовательной и инновационной деятельности согласно требованиям потребителей.

Источником информации для анализа СМК руководством являются данные, представленные в документах СМК, основными из которых являются:

- результаты выполнения планов развития системы менеджмента качества, разработанных по итогам предыдущего анализа;
- данные об удовлетворенности потребителей;
- информация об изменениях в законодательстве или издании нормативно-правовых актов, влияющих на деятельность Учебного центра;
- результаты внешних проверок (аудитов);
- результаты внутренних проверок (аудитов);
- анализ результатов работы поставщиков при закупках продукции, услуг, в том числе услуг сторонних специалистов и организаций;
- результаты выявления, анализа и устранения несоответствий, а также претензий по качеству образовательной деятельности со стороны потребителей;
- тенденции измеряемых показателей процессов СМК;
- результаты корректирующих и предупреждающих действий;
- предложения по улучшению СМК (в том числе и от потребителей).

Руководство проводит анализ представленной информации и дает оценку соответствия СМК Политике и Целям в области качества. По результатам анализа разрабатываются необходимые мероприятия по изменению СМК, в том числе, Политики и Целей в области качества. Результаты анализа со стороны руководства отражаются в Годовом отчете о работе Учебного центра, а также в протоколах Учредительного совета по качеству.

Записи об анализе СМК со стороны руководства (отчеты и протоколы) поддерживаются в рабочем состоянии согласно документированной процедуре ДП СМК 04.

На основе предложений и рекомендаций, изложенных в отчете (протоколах), представитель руководства Учебного центра по качеству разрабатывает мероприятия по совершенствованию СМК, которые вносятся в проект Плана мероприятий по развитию и совершенствованию СМК.

В план мероприятий по развитию СМК включаются решения и действия, касающиеся:

- улучшения результативности СМК и ее процессов;
- улучшения качества образовательной деятельности согласно требованиям потребителей;
- обеспечения необходимыми ресурсами;
- изменения структуры и порядка взаимодействия процессов СМК;
- изменения документации СМК.

После окончания работ по анализу функционирования СМК руководство проводит обсуждение вопросов качества на заседании Учредительного совета по качеству. На заседаниях обсуждаются задачи на текущий год и перспективу, проект плана мероприятий по развитию и совершенствованию СМК, а также вырабатываются предложения по совершенствованию СМК. Руководство учитывает предложения и утверждает окончательную редакцию плана мероприятий по развитию и совершенствованию СМК.

## **6 Менеджмент ресурсов**

### **6.1 Обеспечение ресурсами**

Для обеспечения функционирования и непрерывного улучшения СМК руководство Учебного центра выделяет необходимые ресурсы.

В системе менеджмента качества определен и задокументирован процесс «Менеджмент ресурсов» (ПСМК-9).

К основным ресурсам Учебного центра относятся:

- персонал соответствующей квалификации (в том числе, преподаватели, не являющиеся штатными сотрудниками Учебного центра);
- инфраструктура;
- производственная среда;
- финансовые ресурсы.

Порядок установления требований к закупаемым материалам, оборудованию, услугам и оценки качества закупок представлен в п. 7.4.

Директор Учебного центра несет полную ответственность за определение и реализацию требований к выделению финансовых ресурсов для обучения, повышения и поддержания квалификации персонала, стимулирование персонала за качество, обеспечение и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры, управление факторами производственной среды.

## **6.2 Персонал**

Выбор и назначение персонала производится с учетом квалификации и компетентности, исходя из полученного образования, подготовки и опыта. Требования к квалификации и компетентности персонала установлены в должностных инструкциях или тарифно-квалификационном справочнике.

Вовлечение работников в процесс образовательной деятельности с целью обеспечения высокого качества осуществляется посредством:

- обеспечения постоянного повышения квалификации персонала;
- осуществления признания и вознаграждения качественного труда;
- содействия открытому, двустороннему обмену информацией;
- постоянного анализа потребностей персонала;
- создания условий, поощряющих нововведения.

Порядок приема и увольнения работников, основные права и обязанности

работников и администрации, меры поощрения за успехи в работе и ответственность за нарушение трудовой дисциплины определены «Правилами внутреннего распорядка» АНО УЦ «Авангард».

На каждого сотрудника заводится личное дело, личная карточка (с записями об образовании, подготовке, навыках и опыте), которые поддерживаются в рабочем состоянии сотрудниками Отдела кадров и трудовых отношений, согласно документированной процедуре ДП СМК 04.

Требования к подготовке аудиторов внутренних проверок (аудитов) изложены в документированной процедуре ДП СМК 02.

Роль и важность деятельности персонала, а также конкретный вклад персонала в обеспечение качества образовательной деятельности определяются в должностных инструкциях. Информирование персонала о важности его деятельности и конкретном вкладе в достижение Целей в области качества осуществляется также в рамках совещаний.

Повышение квалификации персонала предусматривает:

- углубление знаний и повышение квалификации в методологии преподавания;
- приобретение коммуникационных навыков, необходимых для организации обучения;
- углубление знаний по тематикам обучения;
- повышение знаний и овладение практическими навыками по применению инновационных технологий и программно-технических средств в образовательном процессе;
- углубление знаний и приобретение навыков в области менеджмента качества.

Представитель руководства Учебного центра по качеству несет ответственность за организацию периодической подготовки всего персонала Учебного центра в области качества.

Директор Учебного центра несет полную ответственность за управление персоналом, а также за подбор персонала соответствующей квалификации.

### **6.3 Инфраструктура**

Инфраструктура Учебного центра, необходимая для осуществления качественной образовательной деятельности, включает:

- учебные и вспомогательные помещения;
- технические средства обучения (компьютеры, оргтехника и программное обеспечение);
- средства телефонной связи и Интернет;
- автотранспорт;
- библиотечный фонд.

Поддержание помещений, рабочих мест, оборудования и программного обеспечения в рабочем состоянии осуществляется собственными силами или по договорам сервисного обслуживания и ремонта.

Инфраструктура Учебного центра поддерживается в рабочем состоянии посредством:

- периодического контроля состояния учебных и вспомогательных помещений с точки зрения функциональной пригодности, эксплуатационных характеристик, безопасности и охраны труда;
- обновления и модернизации оборудования и оргтехники;
- развития существующих и внедрения новых информационных, телекоммуникационных технологий и ресурсосберегающих технологий;
- проведения периодического технического обслуживания;
- соблюдения требований техники безопасности и санитарии.

Используемым оборудованием являются: компьютеры; слайдовые и мультимедиа-проекторы;

копировально-множительная и другая оргтехника; мебель и т.д.

Под управлением оборудованием понимается комплекс организационно-технических мероприятий, средств, норм и правил, обеспечивающих:

- обеспечение качества образовательной деятельности;
- повышение эффективности мероприятий по контролю условий труда;
- эксплуатацию оборудования в безопасном и эффективном режиме;
- обслуживание оборудования в соответствии с инструкцией изготовителя;
  - соответствующую подготовку и инструктирование персонала, обслуживающего и управляющего оборудованием;
- соответствие производственной среды нормам и правилам эксплуатации оборудования.

Используемому оборудованию обеспечивается:

- необходимая документация;
- условия размещения и эксплуатации, указанные в технической документации на оборудование;
- персонал соответствующей квалификации;
- проведение обслуживания и профилактических работ;
- соответствующая регистрация и идентификация.

В случае возникновения неисправностей оборудование соответствующим образом идентифицируется, разрабатываются мероприятия по устранению неисправности. В случае невозможности или нецелесообразности ремонта оборудования производится его списание и снятие с инвентарного учета.

Для поддержания инфраструктуры в рабочем состоянии проводится контроль работоспособности оборудования и транспорта, а также профилактические проверки, техническое обслуживание и ремонт оборудования и транспорта (на основе договоров с сервисными организациями).

Для поддержания в рабочем состоянии зданий, учебных и вспомогательных помещений проводится их периодический контроль и ремонт по мере необходимости (на основе договоров со строительными и ремонтными организациями).

Сотрудники, преподаватели и ученики пользуются библиотекой Учебного центра.

Потребность в обеспечении соответствующей инфраструктурой формируется на основе заявок от должностных лиц и структурных подразделений Учебного центра.

Заявки поступают на вход процесса «Закупки» (ПСМК-10) для определения поставщиков и реализации закупок продукции (услуг). Закупки, как правило, осуществляются на основании утвержденной сметы затрат, сформированной на основе заявок от подразделений, а также, в виде исключения, по текущей потребности.

Процесс закупок осуществляется в порядке, изложенном в п. 7.4 настоящего Руководства.

#### **6.4 Производственная среда**

Руководство Учебного центра обеспечивает позитивное влияние производственной среды на образовательную и инновационную деятельность посредством:

- создания удобств для персонала и обучающихся, что включает в себя климатические условия, освещение, влажность и чистоту учебных и административных помещений;
- создания безопасных условий для деятельности Учебного центра, в том числе пожарной безопасности, и осуществления мероприятий, направленных на снижение влияния вредных факторов на здоровье обучающихся и персонала АНО УЦ «Авангард»;



- создания в коллективе Учебного центра атмосферы доброжелательности, взаимопонимания, высокой нравственности и культуры;
- поощрения, вовлечения и стимулирования персонала;
- заключения договоров на медицинское обслуживание персонала и др.

Трудовые отношения, режим труда и отдыха, оплата труда, социальные льготы, гарантии и компенсации, социальное страхование, охрана труда сотрудников Учебного центра определяются Коллективным договором АНО УЦ «Авангард».

Санитарные нормы и техника безопасности труда подтверждаются периодическим освидетельствованием Учебного центра Государственной санитарно-эпидемиологической службой при лицензировании деятельности Учебного центра.

## **7 Осуществление деятельности**

### **7.1 Планирование деятельности**

В Учебном центре осуществляется планирование образовательной деятельности.

С целью обеспечения высокого качества основных видов деятельности, наилучшего удовлетворения требований и запросов потребителей, руководство Учебного центра определяет и анализирует требования потребителей, а также осуществляет планирование деятельности (как правило, на календарный год). В отдельных случаях, по результатам анализа требований потребителя, могут быть разработаны программы по обеспечению качества образовательной деятельности по соответствующей заявке или договору.

Требования к записям, необходимым для предоставления доказательств соответствия процессов образовательной и инновационной деятельности предъявляемым требованиям, изложены в настоящем Руководстве и документированной процедуре ДП СМК 04.

Выходными данными для планирования являются:

- а) Учебные базовые планы, учебные рабочие планы.
- б) Годовой план научной деятельности АНО УЦ «Авангард»
- в) Инновационные образовательные программы.

Все планы и программы утверждаются директором Учебного центра.

## **7.2 Процессы, связанные с потребителем**

В системе менеджмента качества Учебного центра определен, задокументирован и поддерживается в рабочем состоянии процесс «Взаимодействие с потребителем» (ПСМК-2).

### **7.2.1 Определение требований, относящихся к деятельности Учебного центра**

В АНО УЦ «Авангард» установлен порядок определения требований к основным видам деятельности, осуществляемым Учебным центром.

Требования к основным видам деятельности включают:

- требования, установленные потребителем;
- требования, не указанные потребителем, но необходимые для осуществления основных видов деятельности на современном уровне;
- требования к деятельности, устанавливаемые руководством Учебного центра;
- законодательные и правовые требования, устанавливаемые к основным видам деятельности.

Требования, установленные потребителем, определяются и анализируются на основании следующих документов:

- Приказы, распоряжения Министерства образования и науки РФ;
- Входящие документы (письма, факсы) от потребителей, организаций;
- Оценка работы Учебного центра и предложения по улучшению образовательной деятельности (как от обучающихся, так и от организаций,

направляющих работников на обучение);

– Годовой отчет о работе Учебного центра.

В результате работ по определению и анализу требований потребителей вносятся предложения в план мероприятий по развитию и совершенствованию СМК.

Законодательные и правовые требования к высшему и среднему профессиональному образованию формируются в результате анализа законов Российской Федерации, решений Правительства Российской Федерации и органов управления образованием по вопросам образования и инноваций, которые входят в СМК как внешние.

Для более детального изучения требований и запросов потребителей к качеству образования Учебный центр активно взаимодействует с работодателями.

Работодатель, являясь одной из заинтересованных сторон в качественном образовании и высокой квалификации выпускников АНО УЦ «Авангард», имеет возможность участвовать в формировании образовательных курсов и программ.

### **7.2.2 Анализ требований, связанных с деятельностью Учебного центра**

Анализ требований потребителей, законодательных и правовых требований к образовательной и инновационной деятельности осуществляется с целью:

- однозначного установления требований и их адекватного документального отражения;
- анализа возможностей Учебного центра выполнить установленные требования;
- подтверждения того, что потребитель располагает полной, ясной и исчерпывающей информацией о деятельности, осуществляемой АНО УЦ «Авангард»
- определения порядка оплаты за предоставленные образовательные и инновационные услуги;

- разрешения вопросов, связанных с изменением требований, установленных первоначально.

Анализ требований осуществляется до того момента, когда Учебный центр принял на себя обязательство о предоставлении образовательной и инновационной услуги потребителю.

В результате анализа требований потребителей и возможностей Учебного центра по выполнению данных требований формируются учебные базовые планы и учебные рабочие планы .

Базовые и рабочие планы утверждаются директором Учебного центра. Указанные планы являются подтверждением соответствия требованиям потребителей к оказанию образовательных услуг. На основании утвержденных планов разрабатываются и утверждаются программы курсов.

Составной частью анализа требований, относящихся к образовательной и инновационной деятельности Учебного центра, является периодический анализ и корректировка рекламной информации об АНО УЦ «Авангард». Ответственность за выполнение этой работы возложена на директора.

Полная ответственность за осуществление анализа требований к образовательной и инновационной деятельности возложена на директора Учебного центра.

### **7.2.3 Связь с потребителем**

В Учебном центре определены и осуществляются мероприятия по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- информации об образовательной и инновационной деятельности, осуществляемой Учебным центром;
- прохождения запросов, договоров, заявок, включая дополнения и изменения;
- удовлетворенности потребителей, включая претензии (обратная связь с потребителями).

Информация об образовательной и инновационной деятельности Учебного центра доводится до потребителей посредством:

- проведения ежегодных «Дней открытых дверей»;
- непосредственного информирования потребителей в рамках проводимых встреч, совещаний на различных уровнях.

Ежегодно по итогам работы за год составляется отчет о работе Учебного центра.

Источники и методы получения информации об удовлетворенности потребителей описаны в п.8.2.1 настоящего Руководства.

Порядок управления претензиями (рекламациями) потребителей описан в п. 8.3.

### **7.3 Проектирование и разработка**

Организационно-штатная структура Учебного центра не содержит проектно-конструкторских и разрабатывающих подразделений. Работы по проектированию и разработке продукции (услуг) в терминах МС ИСО 9000:2005 в Учебного центра не ведутся.

Учитывая, что продукцией, поставляемой Учебным центром потребителю, являются услуги по образовательной деятельности, необходимость разрабатывать и внедрять процесс СМК «Проектирование и разработка» в АНО УЦ «Авангард» отсутствует.

Вместе с тем, проведение Учебным центром работ по совершенствованию программ и методов обучения привели к необходимости включить в СМК требования п. 7.3 МС ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008).

#### **7.3.1 Планирование проектирования и разработки**

В системе менеджмента качества разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии процессы планирования образовательной деятельности (ПСМК-4, ПСМК-3 и ПСМК-5 соответственно).

Главной целью и результатом процесса «Планирование образовательной деятельности» является разработка новых и переработка действующих образовательных программ, учебных планов, учебно-методических комплексов и других учебно-методических материалов, а также внутренних нормативных актов, регламентирующих учебный процесс, являющихся основой образовательного процесса.

Планы утверждаются директором Учебного центра, содержат мероприятия, сроки выполнения мероприятий и устанавливают ответственных за их выполнение. По мере необходимости планы корректируются. Ответственность за контроль планов возлагается на представителя руководства Учебного центра по качеству.

Планы отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии и управляются в соответствии с ДП СМК 04.

### **7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки**

Входными данными для проведения научных исследований, финансируемых из внешних источников, являются договоры, содержащие требования к проводимым научно-исследовательским работам.

Входными данными для проведения инновационных разработок и разработок (доработок) программ обучения являются результаты оценки инновационного потенциала основных образовательных программ АНО УЦ «Авангард»

Входными данными для проведения разработки (актуализации) базовых учебных планов являются требования ГОС ВПО, а также решения Учредительного совета АНО УЦ «Авангард»

Входными данными для проведения разработки (обновления) учебно-методических комплексов и учебных программ являются ГОС ВПО, базовые учебные планы, требования Положения об УМК.

Входные данные отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04.

### **7.3.3 Выходные данные для проектирования и разработки**

Выходными данными при проведении научных исследований в рамках грантов, финансируемых Министерством образования и науки РФ или другими потребителями, являются научно-технические отчеты (материалы), содержащие результаты проведенных исследовательских работ.

Отчеты (материалы) представляются в форме и виде, позволяющей сопоставить их с требованиями входных данных.

Выходными данными инновационных разработок являются учебно-методические материалы по инновационным педагогическим технологиям, инновационные УМК и образовательные программы.

Выходными данными разработки образовательного процесса являются базовые учебные планы, учебно-методические комплексы, учебные программы и другие учебно-методические материалы.

Выходные данные отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04.

### **7.3.4 Анализ проектирования и разработки**

В ходе выполнения научно-исследовательских работ и инновационных разработок проводится их периодический анализ (по мере необходимости) с целью своевременного выявления и решения проблемных вопросов. Анализ проводится в рамках совещаний Учредительного совета по качеству, УМС и НМС. Совещания протоколируются.

В ходе разработки базовых учебных планов, УМК и учебных программ проводится их периодический анализ (по мере необходимости) с целью своевременного выявления и решения проблемных вопросов.

Протоколы совещаний отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04.

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

После завершения научно-исследовательских работ и инновационных разработок их результаты (выходные данные) рассматриваются на совещаниях Учредительного совета по качеству, УМС И НМС с целью одобрения и признания (верификации). Верификация заключается в сравнении полученных результатов с запланированными и установленными во входных данных. Совещания по верификации протоколируются.

Протоколы верификации результатов научно-исследовательских работ и инновационных разработок отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04.

После завершения разработки (актуализации) базовых учебных планов и УМК их проекты рассматриваются с целью одобрения и признания (верификации).

После рассмотрения проектов УМК они передаются для дополнительной верификации в учебно-методическое управление. Верификация заключается в оценке соответствия УМК требованиям ГОС ВПО и Положения об УМК.

Протоколы верификации проектов базовых учебных планов и УМК отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04 «Управление записями СМК».

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

После завершения научно-исследовательских работ и инновационных разработок их результаты (выходные данные) после одобрения Учредительным советом утверждаются директором Учебного центра и передаются потребителю (для научно-исследовательских работ) или подлежат внедрению в образовательной деятельности (для инновационных разработок).

Так как валидация результатов научных исследований и инновационных разработок в образовательной сфере не может быть осуществлена непосредственно после завершения работ, то в АНО УЦ «Авангард» принято проводить валидацию результатов научных исследований и инновационных разработок после получения



информации (отзывов) от потребителей или после проведения анализа эффективности внедрения инновационных программ в образовательную деятельность.

Документами, подтверждающими валидацию, являются отзывы (письма, жалобы, предложения) потребителей о результатах научных исследований и инновационных УМК.

Указанные документы отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04.

После завершения разработки (актуализации) и согласования проектов базовых учебных планов они подлежат рассмотрению (валидации) на Учредительном совете АНО УЦ «Авангард». Одобренные Учредительным советом проекты базовых учебных планов утверждаются директором АНО УЦ «Авангард».

Окончательная валидация разработки (актуализации) базовых учебных планов проводится в ходе их экспертизы Федеральными органами управления образованием.

Документами, подтверждающими валидацию, являются выписки из протоколов заседаний Учредительного совета, а также экспертные заключения Федеральных органов управления образованием.

Указанные документы отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04 «Управление записями СМК».

### **7.3.7 Управление изменениями**

В случае возникновения необходимости внесения изменений (корректировок) в планы научной работы, инновационных разработок, в базовые учебные планы или УМК они рассматриваются на заседании Учредительного совета для принятия и одобрения. В случае принятия и одобрения изменений (корректировок) они доводятся до заинтересованных сторон (потребителя, должностных лиц и подразделений Учебного центра) через заведующую учебной частью.

Изменения (корректировки) оформляются документально, подписываются и утверждаются теми лицами, которые подписывали и утверждали изменяемый документ.

Необходимые изменения отражаются в протоколах Учредительного совета, которые отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04 «Управление записями СМК».

## **7.4 Закупки**

### **7.4.1 Процесс закупок**

Закупки продукции (услуг) у поставщиков осуществляются в соответствии с утвержденной сметой затрат (бюджетом доходов и расходов АНО УЦ «Авангард» на текущий год).

Контроль выполнения плана по закупкам осуществляет Заведующая учебной частью.

В случае внеплановых закупок продукции и услуг, необходимость которых возникла в ходе текущей деятельности Учебного центра, директор АНО УЦ «Авангард» принимает решение о целесообразности закупки и о выделении соответствующих финансовых ресурсов.

Основная цель управления закупками – приобретение товаров, работ, услуг по оптимальной цене, в оптимальные сроки, при обязательном условии соблюдения качества, отсутствие которого могло бы нанести ущерб качеству образовательной деятельности Учебного центра.

В системе менеджмента качества Учебного центра определен, задокументирован и поддерживается в рабочем состоянии процесс «Закупки» (ПСМК-10), обеспечивающий соответствие закупаемых товаров, работ и услуг, необходимых для осуществления образовательной деятельности, установленным требованиям.

Данный процесс СМК распространяется на закупку:

- продукции, необходимой для обеспечения качества образовательной и инновационной деятельности (компьютерная техника, оргтехника, специальное оборудование, программное обеспечение, расходные материалы и т.п.);

- работ и услуг сторонних организаций, осуществляющих сервисное, техническое обслуживание и ремонт объектов инфраструктуры (зданий, сооружений, инженерных коммуникаций, средств связи, автотранспорта, оборудования и т.п.);

- работ и услуг сторонних организаций, специалистов, необходимость в которых может выявиться при осуществлении образовательной деятельности;

- работ (услуг) преподавателей для осуществления образовательной деятельности на условиях почасовой оплаты труда.

Процесс осуществления закупок устанавливает:

- критерии отбора поставщиков продукции или услуг, в том числе сторонних специалистов;

- порядок верификации (входного контроля) закупленной продукции (услуг);

- требования к регистрации и ведению записей результатов оценки поставщиков, входного контроля и любых необходимых действий, вытекающих из оценки и верификации;

- распределение ответственности и полномочий персонала в процессе закупок.

При альтернативном выборе поставщиков Учебного центра, как правило, отдает предпочтение тем из кандидатов, СМК которых сертифицирована на соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9000.

Выбор поставщиков товаров, работ, услуг для нужд Учебного центра, осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ в сфере размещения заказов, на основе определенных критериев, состав которых определяется индивидуально под каждый заказ.

Наиболее распространенными критериями являются:

- наличие у поставщика лицензии на право заниматься соответствующей деятельностью, производить необходимую продукцию (оказывать услуги);
- расходы на эксплуатацию товара;
- расходы на техническое обслуживание товара;
- сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг;
- стоимость продукции, работ, услуг;
- срок предоставления гарантии качества товара, работ, услуг;
- объем предоставления гарантий качества товара, работ, услуг.

Заведующая учебной частью выполняет следующую работу:

- осуществляет контроль за подготовкой документов на закупку, согласно п. 7.4.2;
- после оформления документов и оплаты контролирует доставку закупленной продукции. Доставку продукции в Учебный центр могут осуществлять поставщики покупаемой продукции, специализированные фирмы или персонал АНО УЦ «Авангард»;
- передаёт продукцию в распоряжение материально-ответственного лица.

Оценку и выбор поставщиков образовательных услуг (преподавателей) на условиях почасовой оплаты труда осуществляют заведующая учебной частью на основе определенных критериев, состав которых определяется индивидуально под каждый договор.

Наиболее распространенными критериями являются:

- наличие у преподавателя соответствующего опыта (навыков, компетентности) в осуществлении образовательной деятельности по соответствующему курсу (учебной дисциплине);
- сроки (периоды) предоставления образовательных услуг;

- стоимость услуг;
- наличие положительного опыта предыдущего сотрудничества АНО УЦ «Авангард» с преподавателем.

Выбор преподавателей производится на основании представления заведующей учебной частью, на которой планируется оказывать услуги на условиях почасовой оплаты труда. Кандидат на преподавание курсов проходит предварительное собеседование с директором, после чего (при положительных результатах собеседования) оформляется договор на оказание образовательных услуг.

Основные требования к поставщикам образовательных услуг изложены в типовых должностных инструкциях преподавательского состава АНО УЦ «Авангард». Результатами оценки и выбора услуг ППС, привлекаемого на условиях почасовой оплаты труда, являются договор возмездного оказания услуг и копии документов, подтверждающих компетентность (образование, навыки) преподавателя. Указанные документы отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04 «Управление записями СМК».

#### **7.4.2 Информация по закупкам**

Закупки оформляются документально в виде контрактов (договоров), дополнительных соглашений, счетов и других документов в соответствии с действующим законодательством РФ, содержащих требования на закупаемую продукцию:

- идентификационный номер заказа;
- тип продукции/услуги;
- обозначение продукции/услуги;
- требования к качеству продукции/услуге (при необходимости);
- технические данные продукции (при необходимости).

До оформления документов на поставку закупаемой продукции (услуги) Учебного центра формулирует свои требования к закупаемой продукции (услуге).

Контракты (договоры), соглашения и спецификации на закупку со стороны АНО УЦ «Авангард» подписывает директор. После осуществления закупки все оформленные финансовые документы передаются в бухгалтерию.

Документы, сопровождающие закупаемую продукцию (эксплуатационная документация), хранятся в бухгалтерии.

### **7.4.3 Верификация закупленной продукции и услуг**

Материально-ответственное лицо организует входной контроль (верификацию) закупаемой продукции с привлечением по необходимости специалистов Учебного центра. Верификация продукции, как правило, осуществляется визуально. Подтверждением приемки является подпись материально-ответственного лица на накладной.

#### **Продукция**

Все закупленное оборудование и программные продукты проходят проверку до начала их эксплуатации в Учебном центре.

Оборудование должно быть обеспечено необходимыми инструкциями по использованию со стороны поставщика.

Входной контроль закупленной продукции заключается в сопоставлении сопроводительной документации и проверке:

- целостности упаковки, тары;
- соответствия по внешнему виду (при возможности);
- комплектации (шт., мест, вес и т.д.);
- сроков годности;
- комплектности сопроводительных документов.

Результатом проверок может быть:

- признание работы поставщика удовлетворительной – соответствующей предъявленным требованиям по качеству и подписание соответствующих документов (акты, накладные и т.д.);
- признание работы поставщика неудовлетворительной – несоответствующей предъявленным требованиям по качеству, и согласование содержания и сроков проведения поставщиком корректирующих мероприятий;
- признание работы поставщика неудовлетворительной с незамедлительным расторжением договорных отношений, согласно механизму расторжения, предусмотренному в контракте (договоре) или других документах.

Оборудованию, поступившему на баланс Учебного центра, присваиваются инвентарные номера и ведется его регистрация (в хозяйственном управлении и бухгалтерии).

### **Услуги**

Проверка предоставления работ и услуг сторонними организациями и анализ представляемых отчетных документов осуществляет начальник отдела организации конкурсных торгов с привлечением по необходимости специалистов Университета.

Результатом проверок может быть:

- признание работы поставщика удовлетворительной – соответствующей предъявленным в контракте (договоре) требованиям по качеству и подписание соответствующих документов, свидетельствующих о выполнении работ (акты приема-сдачи работ);
- признание работы поставщика неудовлетворительной – несоответствующей предъявленным в контракте (договоре) требованиям по качеству, и согласование содержания и сроков проведения поставщиком корректирующих мероприятий;
- признание работы поставщика неудовлетворительной с незамедлительным расторжением контракта (договора), согласно механизму расторжения, предусмотренному в контракте (договоре).

## **Услуги ППС**

Проверку качества предоставления образовательных услуг на условиях почасовой оплаты труда осуществляет заведующий учебной частью с привлечением, при необходимости, преподавателей АНО УЦ «Авангард».

Результатом проверок может быть:

- признание работы преподавателя на условиях почасовой оплаты труда соответствующей предъявленным в договоре требованиям и подписание соответствующих документов, свидетельствующих о выполнении работ (акты приема-сдачи работ);
- признание работы преподавателя на условиях почасовой оплаты труда несоответствующей предъявленным в договоре требованиям, и согласование содержания и сроков проведения преподавателем корректирующих мероприятий (повторные или дополнительные занятия за счет преподавателя и т.п.);
- признание работы преподавателя на условиях почасовой оплаты труда неудовлетворительной с незамедлительным расторжением договорных отношений, согласно механизму расторжения, предусмотренному в договоре.

## **7.5 Обеспечение и проведение образовательной деятельности**

### **7.5.1 Управление обеспечением и проведением образовательной деятельности**

В системе менеджмента качества определен, задокументирован и поддерживается в рабочем состоянии процесс «Образовательная деятельность» (ПСМК-7). Процесс образовательной деятельности в Учебном центре находится в управляемых условиях, которые обеспечивают его качество и соответствие требованиям потребителей, законодательным и регламентирующим требованиям. Управляемые условия включают в себя:

- наличие информации, дающей описание требуемых характеристик образовательной услуги;



- наличие необходимых инструкций;
- контроль проведения учебного процесса;
- проведение учебного процесса в соответствии с требованиями учебных планов, программ, регламентов, инструкций;
- соответствие инфраструктуры и производственной среды установленным требованиям;
- обеспечение доступа к необходимым документам;
- соответствие компетентности преподавательского состава и персонала, задействованного в учебном процессе;
- наличие действующих квалификационных документов, подтверждающих компетентность;
- техническое обслуживание и ремонт применяемых технических средств обучения.

Организация проведения каждого учебного курса состоит из следующих этапов:

- подготовка к курсу (планирование и организация);
- проведение курса;
- анализ проведения курса.

Планирование образовательной деятельности осуществляется с учетом положений п. 7.1. Кроме того, в системе менеджмента качества определен, задокументирован и поддерживается в рабочем состоянии процесс «Планирование образовательной деятельности» (ПСМК-4).

Основными документами планирования образовательной деятельности являются учебные базовые планы, на основании которых формируют учебные рабочие планы.

Образовательная деятельность осуществляется в соответствии с утвержденными учебными планами и программами.

По окончании каждого курса обучения информация о курсантах и их оценках документируется в виде аттестационных, зачетных и экзаменационных протоколов.

Выходными данными для анализа качества обучения являются следующие данные:

- результаты контроля знаний курсантов;
- выводы и протоколы аттестационных комиссий;
- результаты проведения круглого стола;
- результаты проверки работы преподавателей;
- информация о работе технических и программных средств.

В конце года после проведения всех запланированных курсов составляется годовой отчет о работе Учебного центра, в котором в соответствующих разделах анализируются результаты образовательной деятельности АНО УЦ «Авангард» за прошедший год.

### **7.5.2 Валидация процессов образовательной деятельности**

В связи с тем, что образовательная деятельность является специфической продукцией, качество оценки которой во многом, определяется субъективным восприятием людей, валидацию такой деятельности проводить нецелесообразно.

Кроме того, методы постоянного мониторинга и измерения образовательной деятельности позволяют обеспечивать высокое качество образовательных услуг, предоставляемых потребителю.

Это позволило исключить требования п. 7.5.2 стандарта МС ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) из действующей системы менеджмента качества Учебного центра.

### 7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация – это комплекс работ по установлению идентификационных признаков образовательной деятельности или ее распознаванию при предоставлении или отслеживании результатов у потребителя. Установление идентификационных признаков образовательной деятельности осуществляется на основании практики регистрации и учёта документов в Учебном центре.

Учебный центр установил и поддерживает порядок идентификации личности обучающихся, документов и данных, непосредственно относящихся к качеству образовательных услуг, на всем протяжении: от момента зачисления курсанта до завершения обучения и выдачи соответствующих документов.

На основе вышеуказанной идентификации образовательной деятельности обеспечивается ее прослеживаемость.

С помощью существующего порядка идентификации можно установить:

- исполнителя(лей) по видам деятельности;
- сведения по обучающимся курсантами;
- результаты периодического контроля качества образовательной и инновационной деятельности, проследить проведение корректирующих действий;
- наличие претензий по качеству образовательной деятельности со стороны потребителей, принятие и проведение корректирующих действий.

Все документы и данные, относящиеся к образовательной деятельности и общему делопроизводству Учебного центра, можно проследить по идентификационным признакам: фирменному наименованию (логотипу) АНО УЦ «Авангард», наименованию документа, его форме, номеру, исполнителю, согласующим и утверждающим лицам, дате и т.д.

Например:

- зачисление курсантов в Учебный центр оформляется приказом директора Учебного центра;
- создание государственной аттестационной комиссии для оценки уровня знаний курсантов оформляется приказом директора;
- в течение всего курса обучения ведется Журнал группы обучения;
- завершение обучения оформляется приказом директора Учебного центра о завершении обучения.

Ответственность за обеспечение идентификации и прослеживаемости возложена на руководителей подразделений.

### **7.6 Управление устройствами мониторинга и измерений**

Учебный центр определяет, какой мониторинг и какие измерения необходимо осуществлять в процессе образовательной деятельности, а также определяет, какие приборы для мониторинга и измерений необходимо использовать для обеспечения доказательства соответствия установленным требованиям (см. п. 7.2.1).

Учебное оборудование проверяется на работоспособность и исправность в соответствии с порядком определенным в Положении о соответствующем структурном подразделении (лаборатория, кабинет) и в должностных инструкциях сотрудников, обслуживающих это оборудование.

Там, где необходимо получить достоверные результаты, измерительное оборудование:

- а) откалибровано или проверено в установленные периоды времени или перед его использованием в соответствии со стандартами измерения, связанными с международными или национальными стандартами в области измерений;
- б) отрегулировано или повторно отрегулировано, где это необходимо;
- в) идентифицировано для определения статуса поверки (калибровки);
- г) защищено от регулировок, которые сделали бы недействительными результаты измерений;

д) защищено от повреждения и утраты функциональной пригодности в период эксплуатации, технического обслуживания и хранения.

Кроме того, Учебный центр оценивает и регистрирует утверждение (подтверждение) результатов предыдущих измерений, если выявлено, что применяемое оборудование более не соответствует установленным требованиям. В отношении такого оборудования и связанной с использованием такого оборудования продукции Учебного центра предпринимает необходимые меры. Записи по результатам калибровки и поверки поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП СМК 04.

Если при мониторинге и измерении в соответствии с установленными требованиями, используется компьютерное программное обеспечение, то подтверждается его способность удовлетворять предполагаемому применению. Подтверждение этой способности осуществляется до момента первоначального применения этого программного обеспечения, а повторное подтверждение осуществляется по мере необходимости.

## **8 Измерение, анализ и улучшение**

### **8.1 Общие положения**

В Учебном центре определен порядок планирования и проведения мониторинга, измерений, анализа и улучшения, необходимых для:

- демонстрации соответствия образовательной и инновационной деятельности установленным требованиям;
- обеспечения соответствия СМК установленным требованиям;
- постоянного повышения результативности СМК.

Выполнение вышеперечисленных работ проходит в соответствии с годовым планом внутренних проверок (аудитов) СМК.

## **8.2 Мониторинг и измерение**

### **8.2.1 Удовлетворенность потребителей**

Руководство Учебного центра осуществляет мониторинг информации, касающейся удовлетворенности потребителей.

Мониторинг удовлетворенности потребителей основывается на анализе информации, полученной от потребителей.

Источниками информации об удовлетворенности потребителей являются следующие документы:

- рекламации потребителей, поступающие в виде писем, заявлений;
- Анкеты потребителей ;
- акты сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) по договорам;
- отзывы работодателей;
- оценка работы Учебного центра за год и предложения по улучшению образовательной деятельности (на основании заседаний Учредительного совета по качеству).

Информация, полученная от потребителей, используется для анализа в соответствующих процессах СМК. Результаты анализа отражаются в отчетах по результатам внутренних аудитов (проверок) СМК, в отчете об анализе со стороны руководства.

### **8.2.2 Внутренние проверки (аудиты) СМК**

Внутренние проверки (аудиты) СМК проводятся с целью установления того, что СМК соответствует Политике и Целям в области качества, требованиям МС ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) и внутренним нормативным документам СМК, а также внедрена, функционирует результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Внутренние проверки (аудиты) СМК системы менеджмента качества проводятся в сроки, определенные в годовом плане аудитов СМК. Возможно

проведение внеплановых внутренних проверок (аудитов) на основании соответствующего приказа директора Учебного центра.

Внутренние проверки (аудиты) СМК проводятся штатными сотрудниками Учебного центра, прошедшими обучение на специализированных курсах по подготовке аудиторов и получившими соответствующее удостоверение, подтверждающее их квалификацию.

В группу аудиторов входят сотрудники, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемый участок работы.

Руководитель проверяемого подразделения создает условия для работы аудиторов, сопровождает их, демонстрирует фактическое положение дел, разрабатывает корректирующие действия по устранению выявленных несоответствий и причин, их вызывающих.

Контроль выполнения корректирующих действий осуществляет главный аудитор.

Результаты внутренних проверок (аудитов) документируются, доводятся до сведения персонала, отвечающего за проверяемый участок работы, и используются при анализе СМК руководством АНО УЦ «Авангард». Записи, содержащие результаты внутренних проверок (аудитов) СМК, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с документированной процедурой ДП СМК 04.

Ответственность, порядок планирования и проведения внутренних проверок (аудитов) определены в документированной процедуре ДП СМК 02.

### **8.2.3 Мониторинг и измерение процессов**

Мониторинг и измерение процессов СМК осуществляется должностными лицами, ответственными за процессы с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов (показателей). Распределение ответственности по процессам приведено в альбоме процессов СМК (АП СМК 01).

Должностное лицо, ответственное за процесс, осуществляет постоянное наблюдение процесса и по всем проблемам, возникающим в ходе процесса,

докладывает представителю руководства Учебного центра по качеству для рассмотрения на заседаниях Учредительного совета по качеству.

Кроме того, методами мониторинга и измерения процессов СМК также являются:

- внутренние проверки (аудиты) СМК (результаты мониторинга и измерений процессов отражаются в отчетах по внутренним проверкам (аудитам));
- контроль соблюдения (выполнения) планов работ подразделений и индивидуальных планов;
- контроль качества предоставления образовательных услуг посредством взаимопосещений занятий преподавателями;
- рассмотрение на заседаниях проблемных вопросов, связанных с оказанием образовательных услуг.

В рамках анализа со стороны руководства проводится анализ результатов измерений процессов (по установленным показателям), и разрабатываются мероприятия по повышению результативности процессов СМК, которые отражаются в Плане мероприятий по развитию и совершенствованию СМК.

#### **8.2.4 Мониторинг и измерение образовательной услуги**

Мониторинг и измерение качества образовательной услуги проводится в целях проверки того, что установленные требования к услуге выполнены. К мониторингу и измерению образовательной услуги относятся текущий контроль знаний обучающихся, итоговая аттестация выпускников, проверка преподавателя по проведению курса (открытые занятия) и др.

Промежуточный контроль знаний обучающихся проводится в соответствии с учебным планом, программой курса и методическими материалами по контролю знаний.

Формами (методами) контроля знаний могут быть контрольные работы, тесты, экзамены и др.



Инструментами проверки знаний могут быть, например, экзаменационные билеты, тесты.

До завершения обучения курсантов Учебного центра обеспечивает проверку качества обучения. Проверка качества обучения проводится в форме оценочного анкетирования (опроса) обучающихся, в ходе которого они дают свою оценку качеству проведенного курса обучения.

Учебный центр поддерживает в рабочем состоянии записи, обеспечивающие доказательство проведенных проверок знаний и их результатов в рабочем состоянии в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП СМК 04.

Если обучающиеся высказывают предложения по улучшению деятельности Учебного центра, то эти предложения рассматриваются на заседаниях Учредительного совета по качеству и учитываются при выработке улучшений (п. 8.5.1).

Если обучающиеся отмечают недостатки в образовательной деятельности, то эти недостатки рассматриваются на заседаниях Учредительного совета по качеству. При необходимости Учебный центр разрабатывает и предпринимает соответствующие корректирующие (предупреждающие) действия (п. 8.5.2).

Ответственность за улучшения, а также выработку и реализацию корректирующих (предупреждающих) действий по результатам мониторинга и измерений образовательной и инновационной деятельности возлагается на заведующую учебной частью.

Применяемый в АНО УЦ «Авангард» порядок конкурсного отбора преподавателей гарантирует, что преподавательский состав надлежащим образом квалифицирован, имеет опыт педагогической или практической работы по преподаваемым курсам.

### **8.3 Управление несоответствующей продукцией**

В случае выявления образовательной деятельности, не соответствующей установленным требованиям, применяются необходимые процедуры управления, гарантирующие недопущение в последующем поставки потребителю услуги низкого качества.

Процедуры управления несоответствующей образовательной деятельностью, в общем случае, предусматривают:

- идентификацию фактов выявления несоответствующей образовательной деятельности с целью предотвращения поставки потребителю услуг низкого качества;
- принятие адекватных действий, направленных на устранение обнаруженных несоответствий;
- санкционирование дальнейшего осуществления образовательной деятельности, если имеется соответствующее разрешение на отклонение от полномочного контролирующего органа и потребителя, где это применимо.

После устранения несоответствий образовательная деятельность подлежит повторному мониторингу и измерениям с целью подтверждения соответствия установленным требованиям и принятия решения о возможности поставки потребителю.

Претензии и рекламации по качеству образовательной деятельности, поступившие от потребителей, рассматриваются как несоответствующая продукция и управляются по процедурам, изложенным выше.

В системе менеджмента качества АНО УЦ «Авангард» разработана и действует документированная процедура, регламентирующая порядок управления несоответствующей продукцией ДП СМК 05.

### **8.4 Анализ данных**

Анализ данных проводится с целью:

- оценки пригодности и результативности СМК;
- оценки удовлетворенности потребителей;
- определения направлений возможного улучшения СМК и основных видов деятельности Учебного центра.

Для демонстрации пригодности и результативности СМК установлены различные виды записей, содержащие информацию об удовлетворенности потребителей, характеристиках и тенденциях процессов, услуг и другую информацию в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008). Полный перечень записей приведен в документированной процедуре (ДП СМК 04).

Анализ данных, получаемых в процессах СМК, проводится должностными лицами, ответственными за процессы, которые определены в альбоме процессов (ДП СМК 01). Предложения по улучшению представляются владельцами процессов руководству Учебного центра.

Достаточность информации, критерии и методы проведения мониторинга и измерений не реже 1 раза в год анализируются директором Учебного центра с целью формирования мероприятий по улучшению. Мероприятия по улучшению вносятся в План мероприятий по разработке и внедрению СМК.

Анализ данных проводится представителем руководства Учебного центра по качеству и директором – в рамках проведения анализа со стороны руководства не реже 1 раза в год.

При анализе могут рассматриваться следующие основные данные:

- удовлетворенность потребителей;
- соответствие образовательной деятельности установленным требованиям;
- обеспеченность ресурсами, в том числе подготовленным персоналом;
- качество услуг организаций-поставщиков;

- выполнение мероприятий (если таковые имели место), разработанных по результатам предыдущих анализов данных;
- анализ поступивших претензий и предложений от потребителей;
- анализ предпринятых корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- предложения по улучшению качества образовательной деятельности, СМК и т.д.

Если в результате анализа данных принимаются решения, они документируются. В соответствующих записях указываются мероприятия, исполнители и ответственные за выполнение запланированных работ и контроль, необходимые ресурсы.

## **8.5 Улучшение**

### **8.5.1 Постоянное улучшение**

Улучшение деятельности Учебного центра и повышение результативности системы менеджмента качества проводится посредством использования Политики и Целей в области качества, проведения регулярных аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий и анализа СМК со стороны руководства.

Улучшение основных видов деятельности проводится постоянно на базе систематического анализа функционирования СМК, а также требований потребителей к качеству образовательной и инновационной деятельности.

Входными данными для улучшения в общем случае являются:

- Политика и Цели в области качества;

- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- результаты анализа данных;
- результаты корректирующих и предупреждающих действий;
- предложения и пожелания потребителей;
- результаты внутренних проверок (аудитов).

Областями улучшения могут быть:

- Политика Учебного центра в области качества;
- процессы образовательной деятельности;
- процессы планирования образовательной деятельности;
- квалификация персонала;
- процессы и процедуры СМК;
- инфраструктура и производственная среда.

Все сотрудники Учебного центра могут вносить предложения по улучшению деятельности АНО УЦ «Авангард» и системы менеджмента качества.

Предложения по улучшению анализируются руководством Учебного центра в рамках проведения заседаний Учредительного совета по качеству.

В результате мер по постоянному улучшению могут вноситься изменения во внутренние нормативные документы Учебного центра.

Общая ответственность за улучшение системы менеджмента качества возложена на директора Учебного центра.

### **8.5.2 Корректирующие и предупреждающие действия**

Корректирующие действия предпринимаются для устранения причин существующего несоответствия или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение. Предупреждающие действия предпринимаются для устранения причин потенциального, т.е. еще не

обнаруженного, но предполагаемого несоответствия или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

Цель корректирующих и предупреждающих действий заключается в постоянной поддержке всех объектов системы менеджмента качества в соответствии с установленными требованиями.

Основанием для разработки корректирующего или предупреждающего действия является выявленное существующее или потенциальное несоответствие, т.е. невыполнение установленных требований.

Процедура применения корректирующих и предупреждающих действий включает следующие шаги:

- выявление существующего или потенциального несоответствия;
- регистрация несоответствия;
- анализ несоответствия;
- определение причин несоответствия;
- оценивание необходимости корректирующих или предупреждающих действий;
- разработка корректирующих или предупреждающих действий;
- проведение корректирующих или предупреждающих действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- проведение анализа предпринятых действий.

В системе менеджмента качества Учебного центра разработана и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура (ДП СМК 03), регламентирующая организацию и проведение корректирующих и предупреждающих действий.

## **9 Конфиденциальность**

Руководство по качеству является внутренним нормативным документом АНО УЦ «Авангард» и подлежит представлению другим сторонам только по решению представителя руководства Учебного центра по качеству.