

ОДОБРЕНО

Решением педагогического
совета Протокол № 2/24
от « 31 » октября 2024 г

УТВЕРЖАЮ

Директор БТК КГТУ им. И. Раззакова
К. И. Келебаев
« 31 » _____ 2024 г



**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
БИШКЕКСКОГО ТЕХНИЧЕСКОГО КОЛЛЕДЖА
КЫРГЫЗСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ТЕХНИЧЕСКОГО
УНИВЕРСИТЕТА ИМ. И. РАЗЗАКОВА**

Бишкек 2024 год

Содержание

- 1. Назначение и область применения**
- 2. Краткая характеристика колледжа**
- 3. Нормативные ссылки, термины, сокращения**
- 4. Среда организации**
 - 4.1. Понимание организации и ее среды
 - 4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон
 - 4.3. Определение области применения
 - 4.4. Система менеджмента качества и ее процессы
- 5. Лидерство**
 - 5.1. Лидерство и приверженность
 - 5.2. Функции, ответственность и полномочия в организации
- 6. Планирование**
 - 6.1. Действия в отношении рисков и возможностей
 - 6.2. Цели в области качества и планирование их достижений
 - 6.3. Планирование изменений
- 7. Средства обеспечения**
 - 7.1. Ресурсы
 - 7.1.1. Общие положения
 - 7.1.2. Человеческие ресурсы
 - 7.1.3. Инфраструктура
 - 7.1.4. Среда для функционирования процессов
 - 7.2. Ресурсы для мониторинга и измерений
 - 7.2.1. Общие положения
 - 7.2.2. Внутрифирменные знания
 - 7.2.3. Компетентность
 - 7.4. Осведомленность
 - 7.5. Взаимодействие
 - 7.6. Документированная информация
- 8. Деятельность**
 - 8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг
 - 8.2. Требования к продукции и услугам
 - 8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг
 - 8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками
 - 8.5. Производство продукции и предоставление услуг
- 9. Оценка результатов деятельности**
 - 9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка
 - 9.2. Внутренний аудит
 - 9.3. Анализ со стороны руководства
- 10. Улучшение**
- 11. Управление руководством по качеству**
 - 11.1. Учет и рассылка
 - 11.2. Ответственность
 - 11.3. Измерение
 - 11.4. Хранение

1. Назначение и область применения

Руководство по качеству (далее-Руководство) Бишкекского технического колледжа Кыргызского государственного технического университета им. И. Раззакова (далее – колледж) представляет общее описание системы менеджмента качества колледжа и предназначено для демонстрации возможностей СПУЗа по подготовке выпускников, отвечающих требованиям потребителей и установленным к ним обязательным требованиям государственных образовательных стандартов.

Настоящее Руководство распространяется на все подразделения колледжа, на деятельность работников колледжа, руководящих, выполняющих и проверяющих работу, которая непосредственно влияет на качество подготовки обучающихся в колледже.

2. Краткая характеристика колледжа

БТК является средним профессиональным учебным заведением, структурным подразделением Кыргызского государственного технического университета им. И. Раззакова, реализующим основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в соответствии с лицензиями на осуществление образовательной деятельности.

- Полное название образовательного учреждения в соответствии с Положением о БТК КГТУ Им. И. Раззакова : Бишкекского технического колледжа Кыргызского государственного технического университета им. И. Раззакова.

- Сокращенное наименование: БТК КГТУ им. И. Раззакова
- Почтовый адрес: 720001 Кыргызская Республика, город Бишкек, пр. Чуй, 215
- Телефон: 0(312) 612904
- Веб-сайт: <https://btk.kg>

Основными направлениями деятельности являются: образовательная деятельность; дополнительные образовательные услуги; иные виды деятельности (административная, информационная, хозяйственная, международная, социальная).

Организационная структура управления и Положение о БТК КГТУ им. И. Раззакова представлены отдельным документом. В состав колледжа входят три отделения и структурные подразделения.

3. Нормативные ссылки, термина и сокращения

В настоящем Руководстве использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Закон КР «Об образовании»;
- Государственные стандарты среднего профессионального образования;
- Положение о БТК КГТУ им. И. Раззакова.

В настоящем Руководстве применяются следующие термины:

Государственный образовательный стандарт – документ, определяющий обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников.

Образовательная программа – документ (совокупность документов), который определяет содержание образования определенных уровня и направленности.

Образовательный процесс – процесс, реализующий одну или несколько образовательных программ.

Участники образовательного процесса – обучающиеся образовательного учреждения, работники образовательного учреждения, родители (законные представители).

Образовательная услуга – деятельность образовательного учреждения по воплощению образовательного процесса.

Деятельность образовательного учреждения – совокупность образовательной, хозяйственной и иной деятельности.

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Система качества – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Услуга – разработанная и оказываемая образовательная услуга в области среднего и дополнительного образования, направленная на удовлетворение потребностей заказчика, с целью обеспечения соответствия выпускников СПУЗа квалификационным требованиям, установленным ГОС СПО.

Верификация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (входной контроль).

Валидация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

В настоящем Руководстве по качеству используются следующие сокращения:

ГАК – государственная аттестационная комиссия;

ГОС СПО – государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

КД – корректирующие действия

МУ – методические указания;

ОО – образовательная организация;

ОК – отдел кадров;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

СМК – система менеджмента качества;

СКО – Совет качества образования.

4. Среда организации

4.1. Понимание организации и ее среды

В колледже постоянно проходит оценивание внутренней и внешней среды. Внутренняя среда оценивается путем ежегодного проведения встреч руководства с коллективом преподавателей и сотрудников, а также проведением опросов по организации образовательного процесса. Внешняя среда оценивается изучением рынка образования и анализом удовлетворенности потребителя путем мониторинга. По результатам, принимаемые решения озвучиваются на Педагогических советах. Информация об организации среды включена в ежегодный отчет ее анализе со стороны руководства.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В колледже регулярно осуществляется мониторинг и анализ информации заинтересованных сторон, их требований и предложений. Исходя из интересов потребителей, устанавливаются цели деятельности и мероприятия по их достижению.

Согласно утвержденному плану ежегодно проводятся такие мероприятия как, заслушивание отчетов по направлениям деятельности, анкетирование всех групп потребителей на Педагогическом совете. Итоги отчетов входят в анализ системы менеджмента качества со стороны руководства.

4.3. Система менеджмента качества и ее процессы

Система менеджмента качества базируется на процессном подходе и является составной частью общего менеджмента колледжа. Основой для разработки и функционирования СМК является политика обеспечения качества образования, сформулированная и принятая руководством колледжа, Стратегический план развития колледжа, ежегодные текущие планы.

Система менеджмента качества построена с учетом действующей организационной структуры колледжа и специфики взаимодействия подразделений и служб колледжа. Обобщенная схема взаимодействия процессов СМК включает в себя основные процессы, процессы управления, вспомогательные процессы, а также измерение, анализ и улучшение в рамках основных и вспомогательных процессов.

Описание процессов документируется в виде информационных карт процессов. Управление процессом СМК предусматривает следующие действия:

- определение целей процесса;
- назначение лица (владельца процесса), ответственного за управление процессом;
- определение участников процесса;
- установление входов и выходов процесса;
- определение требуемых ресурсов для реализации процесса;
- определение критериев и методов, необходимых для обеспечения результативности процесса;
- определение возможных рисков процессов и разработки мероприятий по их устранению.

В случае, когда выполнение какого-либо процесса, влияющего на качество подготовки специалистов, передается сторонним организациям, колледж обеспечивает контроль за ходом и результатами таких процессов.

Карты процессов разрабатываются соответствующими структурными подразделениями, рассматриваются на заседании Педагогического совета и утверждаются руководителем процесса.

5. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

Руководство колледжа считает, что управление качеством является составной частью общего менеджмента колледжа. Политика и цели в области качества, принятые руководством, содержат обязательства по:

- разработке, внедрению и постоянному улучшению системы менеджмента качества;
- обеспечению процессов СМК необходимыми ресурсами, проведению анализов со стороны руководства;
- доведению до персонала колледжа возможности выполнения этих требований.

В целях повышения удовлетворенности потребителей в колледже определена и осуществляется деятельность, направленная на определение их требований и ожиданий. Удовлетворенность потребителей оценивается путем анкетирования.

5.2. Функции, ответственность и полномочия в организации

Распределение ответственности, полномочий и взаимодействие персонала, который руководит, выполняет и проверяет работу, влияющую на качество отражено в положениях о подразделениях, должностных инструкциях персонала, а также картах процессов.

Руководство колледжа в лице директора несет ответственность за качество подготовки выпускников. Для реализации требований, предъявляемых к обеспечению качества выпускников, руководство колледжа обеспечивает необходимыми ресурсами (материальными, финансовыми), в том числе подготовленным персоналом для руководства, выполнения работ, влияющих на качество.

6. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

В колледже имеется карта процесса СМК, которая является основным документом, определяющим требования системы СМК к осуществлению планирования, организации, управления рисками и проведения мероприятий по устранению рисков в колледже.

Карта определяет порядок и условия разработки и внедрения деятельности по процессу в соответствии со стратегией колледжа.

Владельцем карты является заместитель директора по учебной работе.

Процесс направлен на получение информации о возможных рисках, посредством проведения анализа, который является основой для планирования действий по улучшению процессов СМК, повышения удовлетворенности потребителей и внедрения инноваций.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Для реализации Политики обеспечения качества образования и планов стратегического развития в колледже устанавливаются измеримые цели в области качества.

Цели в области качества устанавливаются на определенный промежуток времени. Ответственность за достижение целей возлагается на руководителей соответствующих подразделений. Мониторинг и достижение поставленных целей служит основой постоянного улучшения деятельности колледжа.

6.3. Планирование изменений

Планирование создания и развития СМК является неотъемлемой деятельностью руководства колледжа, обеспечивающей достижение целей в области качества и постоянного его улучшения.

7. Средства обеспечения

7.1. Ресурсы

7.1.1. Общие положения

Руководство колледжа определяет и обеспечивает требуемые ресурсы, необходимые для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, постоянного повышения ее результативности.

В колледже действуют процессы:

- управление персоналом;
- управление инфраструктурой и образовательной средой;
- управление документацией и информационной средой;
- управление производственной средой и материально-техническое обеспечение.

Указанная деятельность предусматривает определение потребности в ресурсах и требований к ним, планирование деятельности по обеспечению, выделение ресурсов и оценку их достаточности.

7.1.2. Человеческие ресурсы

С целью результативного внедрения СМК, функционирования и управления ее процессами, в колледже определено наличие должностных лиц, соответствующей квалификации (педагогических работников и вспомогательного персонала), которым согласно должностным инструкциям установлены требования к компетенциям, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам. Они осуществляют:

- наем персонала;
- организацию повышения квалификации персонала;
- введение данных о квалификации в личные дела сотрудников.

7.1.3. Инфраструктура

К инфраструктуре, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции, относятся:

- рабочие помещения и связанные с ними инженерные сети и системы (аудиторный фонд, лаборатории и иные помещения для самостоятельной работы, библиотека, столовая);
- оборудование для образовательного процесса, включая технические и программные

средства (технические средства для проведения лабораторных работ и практических занятий);

- транспортные средства;
- информационные и коммуникационные технологии, включая учебную и учебно-методическую литературу.

Колледж поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры. Оргтехника, средства связи (в т.ч. сеть доступа Internet) поддерживаются в рабочем состоянии путем проведения необходимых текущих мероприятий по ремонту и обслуживанию. Программные средства поддерживаются в рабочем состоянии путем обновления через установленные промежутки времени.

7.1.4. Среда для функционирования процессов

В колледже определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (спокойствие, бесконфликтность и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (например, температура, влажность, освещение, гигиена, шум).

Во внутренней нормативной документации колледжа (Положении и БТК КГТУ им. И. Раззакова, «Правилах внутреннего распорядка» и иных документах, с которыми сотрудники знакомятся при приеме на работу или на сайте колледжа, а студенты – через сайт в любое удобное для них время) установлены мероприятия, проводимые колледжем для поддержания соответствующего психоэмоционального климата.

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с законодательными актами КР.

7.2. Ресурсы для мониторинга и измерений

7.2.1. Общие положения

Для обеспечения пригодности оборудования, предусмотренного для образовательного процесса, осуществляется их своевременный осмотр. При необходимости производится необходимый ремонт.

7.2.2. Внутрифирменные знания

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результативности в колледже регулярно проводится оценка уровня знаний и определяется возможность и способ получения и/или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям. Обеспечена доступность знаний в необходимом объеме путем проведения локальной сети с доступом к Интернету. Знания можно получить через внешние источники: участие в конференциях, семинарах, анализ обратной связи с работодателями.

7.3. Компетентность

Персонал колледжа, осуществляющий деятельность, влияющую на качество подготовки выпускников, является компетентным на основании соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта. Обеспечение и поддержание достаточной квалификации всего персонала достигается посредством реализации процесса управления персоналом, ответственностью за которую возлагается на инспектора ОК.

Деятельность по управлению персоналом включает:

- установление требуемой квалификации персонала в должностных инструкциях и положениях о подразделениях;
- определение потребности в наборе нового персонала, подготовке и переподготовке имеющегося;
- планировании и организация обучения персонала;
- оценка результативности обучения персонала;
- развитие и мотивацию персонала.

7.4. Осведомленность

С целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания, круглые столы, заседания Педагогического и Методического советов, отделений, цикловых комиссий.

Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов: политики обеспечения качества образования, соответствующих целей в области качества; о вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности.

7.5. Взаимодействие

Взаимодействие и обмен информацией между подразделениями колледжа, в том числе по вопросам результативности СМК, регламентированы организационно-распорядительными документами (приказами, решениями, указаниями), положениями и должностными инструкциями.

Обмен информацией внутри колледжа осуществляется с помощью следующих средств:

- заседания административного совета;
- заседания Совета качества образования;
- заседания Педагогического совета;
- заседания Методического совета;
- заседания отделений;
- заседания цикловых комиссий;
- в ходе участия в круглых столах;
- размещением информации на официальном сайте колледжа;
- размещением информации на информационных стендах;
- в ходе личных бесед;
- системой документооборота КГТУ им. И. Раззакова.

Коммуникация с внешней средой колледжа (заказчиками и потребителями) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или структурными подразделениями, что закреплено в соответствующих локальных актах колледжа.

7.6. Документированная информация

Документация СМК устанавливает порядок:

- разработка, согласование, утверждение и выпуск документов;
- контроль, анализ, внесение изменений (актуализация_ и пересмотр);
- хранение, изъятие из обращения документов и данных, утративших силу.

Руководство по качеству – является документом, излагающим общие намерения и направления деятельности колледжа в области качества.

Цели в области качества колледжа на определенный промежуток времени устанавливают конкретные измеримые результаты деятельности, которые должны быть достигнуты.

Руководство по качеству – документ, представляющий описание действующей СМК.

Карты процессов – документ, устанавливающий единый порядок выполнения какой-либо деятельности или процесса.

Записи по качеству – задокументированные свидетельства достигнутых результатов при осуществлении деятельности или процесса.

Утверждение документов системы качества, извещений об их изменении, введение документов в действие производится на основе номенклатуры дел колледжа.

8. Деятельность

8.1. Планирование и управление деятельностью

Планирование деятельности осуществляется в виде планов работы по основным направлениям.

Основные виды планов, действующих в колледже:

- план работы структурных подразделений;
- индивидуальные планы сотрудников (преподавателей);
- планы работы по направлениям (учебная, производственная, воспитательная, методическая, международная).

Стратегические и ежегодные планы работы колледжа разрабатываются в соответствии с планом развития КГТУ им. И. Раззакова и документами Правительства КР в области образования.

Реализация целей и задач, поставленных в основных направлениях Стратегического плана развития КГТУ им. И. Раззакова, находят отражение в ежегодных планах работы колледжа: Педагогического, Методического, Совета по качеству образования, отделений, цикловых комиссий.

При осуществлении деятельности ведется управление запланированными изменениями и проводится анализ последних непредусмотренных изменений. При необходимости предпринимаются меры по смягчению любых негативных воздействий.

В рамках системы менеджмента качества колледжа существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность – процесс производственной практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с п. 8.4. настоящего Руководства.

8.2. Требования к продукции и услугам

8.2.1. Коммуникация с потребителями

В колледже определена и реализуется деятельность по взаимодействию с потребителями, включающая:

- определение требований, относящихся к подготовке будущих выпускников;
- взаимодействие с потребителями на различных стадиях подготовки выпускников.

Требования изложены в государственных нормативных документах, лицензионных требованиях и в требованиях при аккредитации колледжей.

Требования работодателей определяются на основе их отзывов, претензий, жалоб, а также на основе результатов мониторинга удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников.

Выполнение требований внутренних потребителей определяются на основе результатов мониторинга их удовлетворенности качеством образовательного процесса.

Анализ требований потребителей и других заинтересованных сторон проводится на заседаниях административного совета, Педагогического совета.

На основании проведенного анализа проводится корректировка образовательного процесса. Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СМК.

Анализ требований к образовательной программе проводится до начала образовательного процесса и гарантирует, что при оказании образовательных услуг все требования определены и созданы все условия для качественной реализации образовательных программ.

Выполнение программных требований контролируется ОКО и учебным отделом.

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

При определении требований администрация колледжа руководствуется законодательными требованиями в рамках лицензирования и аккредитации.

Поскольку круг потребителей образовательной деятельности широкий, требования устанавливаются по каждому из них.

Требования к результатам освоения образовательной программы установлены в государственных образовательных стандартах.

Требования работодателей устанавливаются из их отзывов и договоров на целевое обучение.

Ожидаемыми требованиями в области образования являются удовлетворение потребностей студентов в приобретении профессиональных компетенций. К основным требованиям студентов, родителей и их законных представителей относятся:

- предоставление безопасных, исправных технических средств обучения с обслуживающим персоналом;
- обеспечение надежной двусторонней связи между студентами, родителями, законными представителями и колледжем;
- обеспечение необходимыми учебно-методическими материалами;
- обеспечение внимательного отношения персонала к потребностям заинтересованных сторон.

8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

Требования в рамках лицензирования и аккредитации для колледжа являются обязательными.

Требования устанавливаемые потребителем, не заявленные, но необходимые, а также не прописанные в договорах, анализируются и обсуждаются на Советах. Все заседания Советов оформляются протоколами. На основании принятых решений вносятся корректировки в соответствующую документацию (учебные планы, договора на практику студентов, положения и т.д.). Информация об изменениях доводится через ОК или соответствующие структурные подразделения (в рамках образовательного процесса) до исполнителя.

8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам

При изменении требований к продукции и услугам на заседаниях Советов принимаются решения о внесении изменений в деятельность с одновременным внесением поправок в соответствующую документацию и информированием заинтересованных лиц об изменившихся требованиях.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1. Общие положения

В колледже к процессу проектирования и разработки относится процесс проектирования основных профессиональных образовательных программ (ОПОП) и образовательных программ (ОП).

8.3.2. Планирование деятельности по проектированию и разработке

Для выполнения работ по разработке ОПОП и ОП:

- устанавливается ответственность и организационно-техническое взаимодействие между участвующими подразделениями и лицами – продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки услуг (например, аудиторный фонд, фонд пригодных технических средств обучения, кадровый состав, обеспечение учебно-методической литературой и др.);

- необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;
- документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

Проектирование новой образовательной программы включает в себя следующие этапы:

- принятие решения о необходимости разработки новой образовательной программы (например, на основании анализа рынка труда);
- определение перечня мероприятий по разработке новой образовательной программы, сроков их реализации и ответственных;
- проведение работ в соответствии с запланированными мероприятиями, мониторинг и анализ хода их выполнения;
- верификация отдельных стадий разработки;
- валидация разработанной образовательной программы (результаты первого выпуска).

8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования ОПОП и ОП являются:

- внешние требования – потребности и ожидания потребителей (работодателей, студентов, родителей или законных представителей, ГОС СПО по специальности);
- внутренние требования – потребности и ожидания ППС колледжа, возможности новой ОПОП и ОП в плане укрепления имиджа и репутации колледжа, требуемый уровень квалификации персонала, аудиторный фонд, достаточность учебно-методических материалов.

8.3.4. Методы управления проектированием и разработкой

Для обеспечения соответствия ОПОП и ОП требованиям ГОС СПО осуществляется согласование разработанной рабочей программы на цикловой комиссии (утверждается протоколом заседания цикловой комиссии и тремя рецензиями – внутренней и внешней, и от работодателя), передается на рассмотрение Методического совета (утверждается протоколом МС с выпиской), передается на рассмотрение Педагогического совета.

На заседаниях Советов колледжа осуществляется анализ процесса проектирования и разработки ОПОП и ОП для обеспечения уверенности в том, что:

- разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями;
- цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно;
- предприняты необходимые действия по проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- документация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Результаты обсуждений отражаются в протоколах заседаний Советов. Затем решение утверждается директором.

8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки включают в себя:

- информацию о новой ОПОП или ОП для потребителей;
- данные о требуемой компетентности персонала, участвующего в процессе реализации новой ОПОП или ОП;
- распределение ответственности и полномочий в виде положений и должностных инструкций сотрудников;
- необходимые информационные, учебно-методические материалы, оборудование, средства оргтехники;
- учебно-методические комплексы (УМК), дисциплин в соответствии с требованиями

«Положения об учебно-методическом комплексе», содержащие требования к мониторингу и измерению результатов освоения ОПОП или ОП;

- рабочие программы дисциплин в соответствии с требованиями «Положения об учебно-методическом комплексе» с обязательным указанием набора компетенций выпускника, освоившего образовательную программу.

8.3.6. Изменения в проектировании и разработке

Для исключения влияния изменений, сделанных во время или после проектирования и разработки ОПОП или ОП, на заседаниях Советов докладывается и обсуждается информация по результатам изменений. Результаты такого анализа фиксируются в протоколе и доводятся до сведения заинтересованных лиц.

8.4. Управление процессами, поставляемыми внешними поставщиками

В рамках системы менеджмента качества колледж осуществляет аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность – процесс производственной практики. Управление данным процессом осуществляется в соответствии с «Положением о производственной практике студентов БТК КГТУ им. И. Раззакова» и заключенными договорами между колледжем и базами практик.

Требования предъявляемые к внешним поставщикам излагаются в договорах к:

- к поставляемым процессам, продукции и услугам;
- к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;
- взаимодействию внешнего поставщика с колледжем;
- к применяемым колледжем управлению и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика.

8.5. Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1. Управление предоставлением услуг

В колледже образовательная деятельность осуществляется в управляемых условиях, которые включают в себя:

- наличие документации, устанавливающей:
 - 1) характеристики выпускника, освоившего ОП (набор его компетенций, навыки, умения, знания) – утвержденные ГОС СПО;
 - 2) результаты, которые должны быть достигнуты – учебно-методические комплексы (УМК), рабочие программы;
- наличие и применение ресурсов для осуществления мониторинга и анализа. Устанавливаются требования к оборудованию, применяемому в рамках учебного процесса, и к средствам проведения мониторинга успеваемости студента;
- осуществление на соответствующих стадиях образовательного процесса мониторинга и анализа, который проводится в соответствии с «Положением о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов БТК КГТУ им. И. Раззакова», а также в соответствии с требованиями рабочих программ дисциплин;
- использование соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов (см. п. 7.1.3. настоящего Руководства);
- обеспечение кадрового состава требуемой компетенции (осуществляется в соответствии с п. 7.3. настоящего Руководства). Указание квалификации педагогических работников приводится в распределении нагрузки.

Колледж проводит валидацию образовательного процесса с целью достижения запланированных результатов, которая включает:

- а) определенные критерии для анализа и утверждения образовательного процесса (требования ГОС СПО);

- б) определенный уровень квалификации педагогических работников (должностные инструкции);
- в) применение конкретных методов и процедур (УМК, методические разработки, рабочие программы учебных дисциплин, фонды оценочных средств дисциплин;
- г) соответствующие записи;
- д) повторную валидацию в виде постоянной связи с работодателями;

- осуществление действий по предупреждению ошибок, связанных с человеческим фактором. Разработка УМК, методических указаний, рабочих программ учебных дисциплин, фондов оценочных средств дисциплин и их утверждение способствует снижению влияния человеческого фактора на результат образовательной деятельности.

8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

Колледже по ходу осуществления образовательной деятельности осуществляет идентификацию и прослеживаемость результатов мониторинга и анализ по отношению к требованиям путем занесения в информационную систему AVN личных данных студентов в разделах «Учебная карточка студента БТК КГТУ им. И. Раззакова» и «Отдел кадров студентов».

Поскольку прослеживание является обязательным требованием, студенты идентифицируются по фамилии, имени и отчеству, шифру и номеру группы. В карточках отражается успеваемость студентов за каждый семестр обучения.

8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков

В колледже выделяются две группы потребителей: внутренние (обучающиеся и персонал) и внешние (работодатели, общество).

К собственности обучающихся относятся: заявления и документы, сданные обучающимися при зачислении (документы о предыдущем образовании, сертификаты ОРТ), а также предъявленные в ходе обучения (медицинские справки, свидетельства о браке, перемене фамилии, рождении ребенка, справки из органов социальной защиты населения и т.п.):

1. результаты интеллектуальной деятельности обучающихся, отражающие итоги вступительных и заключительных испытаний;

2. результаты интеллектуальной деятельности обучающихся в период обучения (выполненные обучающимися рефераты, контрольные работы, дневники практики);

3. результаты интеллектуальной деятельности обучающихся по выполнению ими заключительных аттестационных и квалификационных работ (курсовых);

4. свидетельства, удостоверения и сертификаты, полученные обучающимися (дипломы, грамоты, благодарственные письма и т.п.).

К собственности персонала относится:

1. личное дела сотрудника;

2. интеллектуальная собственность (учебные пособия и указания, учебные материалы и т.д.);

3. документы, предоставленные при приеме на работу.

К собственности работодателей относится:

1. оборудование, предоставляемое для прохождения практики;

2. оборудование предоставляемое для обучения;

3. документы, предоставляемые обучающимся при прохождении практики.

Для сохранения соответствия обучающихся установленным требованиям в колледже предусмотрены мероприятия по сохранению всех документов, необходимых для обучения и воспитания (рабочие планы, рабочие программы дисциплин и т.д.), предоставлены услуги по обеспечению здоровья, питания; мероприятия по обеспечению безопасности; предоставляется жилье для иногородних обучающихся.

При установке оборудования в подразделениях учитываются условия их работы, указанные в технической документации, а также определяется персонал, который будет осуществлять его техническое обслуживание и эксплуатацию.

Техническое обслуживание оборудования осуществляется специально подготовленным персоналом. В случае выхода из строя оборудование изымается из обращения и подвергается ремонту.

8.5.4. Сохранение

Сохранение соответствия поддерживается путем выполнения требований, касающихся текущего и итогового контроля степени овладения требуемыми компетенциями.

Требования заложены в нормативных документах колледжа: «Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов БТК КГТУ им. И. Раззакова», «Положения о порядке восстановления и перевода студентов колледжа» и т.д.

После выпуска сохранение соответствия компетентности студентов требованиям осуществляется путем:

- осуществления подготовки в ВУЗе;
- осуществление дополнительного образования.

8.5.5. Управление изменениями

При реализации учебного процесса неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировку. На заседаниях цикловых комиссий, а также при проведении заседаний Советов проводится анализ изменений. Для обеспечения постоянного соответствия требованиям в колледже сохраняется документация, описывающая результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, внесших эти изменения и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

Такие изменения отражены в протоколах заседаний цикловых комиссий, Советов, в соответствующих учебных планах, рабочих программах дисциплин, фондах оценочных средств и другой документации по учебному процессу.

8.6. Выпуск услуг

В колледже имеются мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. *Верификация* проводится путем промежуточного контроля и аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов.

Выпуск студента не в полном объеме освоившего образовательную программу невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

Ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут ППС, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по дисциплине.

В качестве документации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника установленным требованиям, выступают экзаменационные ведомости, полученные с помощью ИС AVN, с личной подписью преподавателя, а при окончательном выпуске – подлинник диплома с приложениями, подписанные ректором КГТУ им. И. Раззакова, директором БТК КГТУ и заверенные гербовой печатью КГТУ, а также иные документы об образовании (удостоверения, сертификаты, свидетельства), подписанные ректором. На подпись ректора, в обязательном порядке, ставится гербовая печать. Подпись ректора и печать в документе об образовании удостоверяет факт его регистрации и контроля.

В колледже ведется строгий учет документов об образовании в специальном Журнале выдачи дипломов.

8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

Под несоответствующими результатами процессов в колледже понимается:

- отчисленный по инициативе колледжа студент до завершения освоения образовательной программы;
- студент, полностью завершивший теоретический курс обучения, но не прошедший итоговую государственную аттестацию.

Колледж обеспечивает идентификацию несоответствующего результата процесса в учебной карточке студента.

9. Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

При проведении анализа работы в колледже установлено:

- что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- сроки проведения мониторинга и измерений;
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

Ежегодно проводится оценка результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества на заседаниях Совета по качеству. Вся полученная в ходе проведения мониторинга и анализа информация фиксируется в протоколах заседания Советов, регистрируется и сохраняется в соответствии с требованиями процедуры управления документированной информацией.

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на всех стадиях образовательного процесса:

- при приеме студентов (средний балл свидетельства об основном общем образовании или по результатам ОРТ);
- в процессе обучения (например, документацией являются экзаменационные ведомости в соответствии с «Положением о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов БТК КГТУ им. И. Раззакова»);
- по завершению всех запланированных мероприятий (например в соответствии с «Положением об итоговой государственной аттестации выпускников»).

Свидетельством освоения выпускников образовательной программы в полном объеме являются протоколы итоговой государственной аттестационной комиссии и приложения в дипломам об образовании.

Мониторинг и измерение процессов системы менеджмента качества колледже осуществляются руководителями процессов. Результаты деятельности анализируются на административном совете и заседаниях Педагогического совета колледжа.

Если запланированные результаты не достигнуты, осуществляются действия для достижения запланированных результатов через коррекцию и/или корректирующие действия в соответствии с требованиями процедуры управления несоответствиями.

Анализ результативности процессов системы менеджмента качества проводится 1 раз в год при проведении анализа со стороны руководства.

9.1.2. Удовлетворенность потребителей

Для получения достоверной информации и выработки мероприятий по улучшению деятельности колледжа осуществляются необходимые действия по мониторингу и измерению удовлетворенности и ожиданий потребителей.

Удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон является одним из критериев результативности СМК.

В колледже используются следующие методы получения информации об удовлетворенности потребителей:

- анкетирование;

- сбор и анализ публикаций в СМИ, рекламаций и отзывов потребителей;
- информации, поступающей на электронную почту и т.д.

Рассмотрение результатов оценки удовлетворенности потребителей осуществляется при анализе со стороны руководства.

Разработаны следующие документы:

- Руководство по мониторингу и оценке образовательного процесса (внутренний аудит);
- Положение о модульно-рейтинговой системе обучения (контроль образовательного процесса).

9.1.3. Анализ и оценка

Полученная в ходе мониторинга и измерения информация, анализируется и оценивается. Результаты анализа используются для оценки:

- соответствия продукции и услуг;
- степени удовлетворенности потребителей;
- результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

Результаты анализа включаются в отчеты руководителей подразделений.

9.2. Внутренний аудит

Для получения объективной информации по соответствию требованиям, установленным в СМК и оценке ее результативности и пригодности, в колледже не реже одного раза в год проводится внутренний аудит.

Мониторинг и оценка образовательного процесса в колледже регламентируется нормативными документами колледжа.

9.3. Анализ со стороны руководства

9.3.1. Общие положения

Для обеспечения удовлетворенности потребителей, подтверждения уверенности в пригодности и результативности СМК и оценке достижения целей обеспечения качества образования руководство колледжа периодически не реже одного раза в год проводит анализ действенности СМК.

Анализ со стороны руководства осуществляется на заседаниях Административного совета и Педагогического совета. При этом рассматриваются:

- реализация целей в области качества;
- результаты внутренних аудитов СМК;
- результаты оценки удовлетворенности потребителей;
- результаты корректирующих действий;
- предложения по улучшению.

Результаты анализа со стороны руководства документируются в виде протокол заседания Административного и Педагогического советов и учитываются как данные по качеству.

9.3.2. Входные данные анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства включает в себя рассмотрение следующей информации:

- анализ выполнения плана мероприятий на год;
- информацию о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции относящиеся:

1. к удовлетворению потребителей;
 2. степени достижения целей в области качества;
 3. показателям результативности;
 4. соответствие образовательных услуг требованиям (результатам итоговой аттестации);
 5. проведение мероприятий по улучшению и развитию системы менеджмента качества в колледже в целом;
 6. несоответствиям и корректирующим действиям;
 7. результатам деятельности внешних поставщиков;
 - достаточности ресурсов;
 - результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
 - рекомендаций и возможностей по улучшению.
- Ежегодно руководители подразделений предоставляют руководству информацию о результатах деятельности для проведения анализа в виде отчетов по направлениям деятельности.

Заместитель директора по учебной работе отражает вопросы по функционированию СМК и реализации Стратегии развития колледжа в ежегодных отчетах на Педагогическом совете.

9.3.3. Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны руководства включают в себя решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- любым необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- потребности в ресурсах.

Протоколы Совета по качеству образования (СКО) по анализу СМК, презентации и отчеты по реализации стратегии колледжа со стороны руководства являются регистрируемой и сохраняемой информацией. Ответственность за сбор информации для анализа СМК несет секретарь СКО.

10. Улучшение

10.1. Общие положения

Постоянное улучшение деятельности и повышение результативности СМК является одним из основных целей политики обеспечения качества образования колледжа.

Деятельность по постоянному улучшению реализуется посредством установления и достижения целей в области качества, анализа данных, результатов внутренних аудитов, оценки возможных рисков, а также анализа со стороны руководства.

10.2. Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, предпринимаются действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий в соответствии с требованиями процедуры управления несоответствиями.

10.3. Постоянное улучшение

Колледж постоянно улучшает адекватность и результативность системы менеджмента качества. Руководство колледжа рассматривает постоянное улучшение, как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей. Регулярно рассматриваются и анализируются выходные данные со стороны руководства, результаты проведения внутренних и внешних аудитов, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

11. Управление руководством по качеству

11.1. Учет и рассылка

Настоящее Руководство является нормативным документом внутреннего пользования и не подлежит предъявлению другим организациям или лицам, кроме как по распоряжению руководства колледжа.

В структурных подразделениях осуществляется свободный доступ к Руководству по качеству.

Распределение экземпляров Руководства осуществляется посредством размещения на официальном сайте колледжа.

11.2. Ответственность

Заведующий отделом качества образования определяет структуру Руководства, координирует его разработку и издание, отвечает за внесение изменений и дополнений в подлинник и учтенные экземпляры.

11.3. Изменение

Изменения в Руководство по качеству вносятся на основе результатов совершенствования СМК заменой листов.

Составлено

Заведующей ОКО



М.И. Елфимова