



УЧЕБНО-ТРЕНАЖЁРНЫЙ ЦЕНТР МОРСКОЙ ПОДГОТОВКИ
ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**РУКОВОДСТВО ПО УПРАВЛЕНИЮ
СИСТЕМОЙ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ)**

Разработано в соответствии с требованиями
Международной конвенции ПДНВ – Правило I/8 и
Федерального закона «Об образовании в
Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ
на основе Международного стандарта ИСО-9001:2015

Нижний Новгород
2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

0. ВВЕДЕНИЕ.....	6
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	7
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	8
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	9
4. ОКРУЖЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ.....	10
4.1. Понимание внешних и внутренних факторов.....	10
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	10
4.3. Определение области применения ССК.....	11
4.4. Система стандартов качества и её процессы.....	11
4.4.1. Процесс улучшения деятельности УТЦ МП.....	12
4.4.2. Процесс планирования деятельности.....	12
4.4.3. Процесс управление персоналом.....	13
4.4.4. Процесс управления материально-информационным обеспечением.....	13
4.4.5. Процесс обучения.....	14
4.4.6. Процесс оценки компетентности слушателей – итоговой аттестации.....	14
5. ЛИДЕРСТВО.....	16
5.1. Лидерство и приверженность.....	16
5.1.1. Общие положения.....	16
5.1.2. Ориентация на потребителей.....	16
5.2. Политика в области качества.....	16
5.3. Обязанности, ответственность и полномочия в учреждении.....	17
6. ПЛАНИРОВАНИЕ.....	18
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей.....	18
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.....	18
6.3. Планирование изменений.....	18
7. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	19
7.1. Ресурсы.....	19
7.1.1. Общие положения.....	19
7.1.2. Человеческие ресурсы.....	19
7.1.3. Инфраструктура.....	19
7.1.4. Производственная среда для функционирования процессов.....	19
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений.....	20
7.1.6. База знаний учреждения.....	20
7.2. Компетентность.....	20
7.3. Осведомленность.....	21

7.4. Обмен информацией.....	21
7.5. Документированная информация.....	21
7.5.1. Общие положения.....	21
7.5.2. Создание и актуализация.....	22
7.5.3. Управление документированной информацией.....	22
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	26
8.1. Планирование и управление образовательными процессами.....	26
8.2. Требования к предоставлению образовательных услуг.....	26
8.2.1. Общение с потребителями.....	26
8.2.2. Определение требований, относящихся к образовательным услугам.....	26
8.2.3. Анализ требований к образовательным услугам.....	26
8.2.4. Изменения требований к образовательным услугам.....	27
8.3. Проектирование образовательного процесса.....	28
8.3.1. Общие положения.....	28
8.3.2. Планирование проектирования.....	28
8.3.3. Исходные данные для проектирования.....	29
8.3.4. Управление проектированием.....	30
8.3.5. Результаты проектирования.....	31
8.3.6. Изменения в ходе проектирования.....	32
8.4. Управление внешними поставками товаров и услуг.....	32
8.4.1. Общие положения.....	32
8.4.2. Тип и степень управления внешними поставками.....	33
8.4.3. Информация для внешних поставщиков.....	34
8.5. Реализация образовательных программ.....	34
8.5.1. Управление реализацией образовательных программ.....	34
8.5.2. Идентификация и прослеживаемость.....	34
8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков.....	35
8.5.4. Сохранение.....	35
8.5.5. Деятельность после выпуска.....	36
8.5.6. Управление изменениями.....	36
8.6. Оценка компетентности слушателей и выдача документов о квалификации.....	37
8.7. Управление несоответствиями в результатах процессов обучения и оценки компетентности слушателей.....	37
9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	39
9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка.....	39
9.1.1. Общие положения.....	39

9.1.2. Удовлетворенность потребителей.....	39
9.1.3. Анализ и оценка.....	41
9.2. Внутренний аудит.....	41
9.3. Анализ со стороны руководства.....	42
10. УЛУЧШЕНИЕ.....	43
10.1. Общие положения.....	43
10.2. Несоответствия и корректирующие действия.....	43
<i>Несоответствие, созданное/обнаруженное педагогическим работником при проведении занятий.....</i>	<i>43</i>
<i>Несоответствие, созданное/обнаруженное педагогическим работником в итоговой аттестации.....</i>	<i>43</i>
<i>Некачественно спроектированный образовательный процесс.....</i>	<i>44</i>
<i>Претензии, жалобы или апелляции заказчиков.....</i>	<i>44</i>
<i>Претензии или жалобы работников.....</i>	<i>45</i>
<i>Невыполнение требований ССК.....</i>	<i>45</i>
10.3. Постоянное улучшение.....	45
<i>Успеваемость слушателей.....</i>	<i>45</i>
<i>Показатели процессов.....</i>	<i>46</i>
Приложение 1.....	47
Приложение 2.....	48
Приложение 3.....	50