*Приложение 5*

Министерство образования Московской области

ГБОУ СПО МО «Балашихинский индустриально-технологический техникум»

**Материалы по созданию системы менеджмента качества**

**в ГБОУ СПО МО «БИТТ»**

Москва, 2013г.

**Этапы построения системы менеджмента качества**

**ГБОУ СПО МО**

 **«БИТТ»**



**Функциональная структура**

**Системы менеджмента качества**

 **Государственного бюджетного образовательного учреждения**

**среднего профессионального образования Московской области «Балашихинский индустриально-технологический техникум»**

Функциональная структура Системы менеджмента качества Государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования Московской области «Балашихинский индустриально-технологический техникум» включает:

1. Формирование политики и целей в области качества техникума – разработка целей качества образования, конкретизирующих политику образования и социально-педагогическое нормирование этих целей, проверки актуальности, разработка, корректировка и обновление образовательных стандартов и программ.
2. Планирование и постоянное улучшение деятельности техникума, обеспечивающее планирование процессов и процедур, их поддержание и постоянное улучшение.
3. Управление ресурсами, включая преподавательский состав и другие ресурсы, требуемые для обучения студентов – обеспечение процессов жизненного цикла техникума всеми видами ресурсов: финансовыми, материальными, человеческими и информационными.
4. Управление процессами и процедурами – управление основными (обучение, учебная деятельность, дополнительное образование, воспроизводство кадров) и вспомогательными (хозяйственная деятельность, управление персоналом и др.) процессами техникума.
5. Мониторинг и контроль (измерения) – измерение и оценка параметров и характеристик рабочих процессов и анализ их результатов, включая:
	* Оценку студентов (достигнутого прогресса в уровне их знаний и навыков);
	* Проведение измерений основных показателей деятельности техникума;
	* Проведение маркетинговых и социологических исследований;
	* Обработку и анализ результатов измерений и исследований;
	* Оценку качества результатов образовательной деятельности и отдельных процессов техникума;
	* Определение конкурентных позиций техникума.

Система менеджмента качества техникума функционирует в конкурентной среде, которая формируется требованиями и ожиданиями потребителей и регулируется требованиями ГОС Р ИСО 9001-2001, государственных образовательных стандартов, требованиями лицензирования и аккредитации.

Подтверждение соответствия образовательной деятельности техникума требованиям государственной аккредитации обеспечивается процедурами аудита и аккредитации техникума на основе показателей государственной аккредитации.







**Критерии модели качества**

Критерий 1. «Роль руководства в организации работ по

обеспечению качества подготовки выпускников»

*Содержание критерия*

Представленная информация должна показать, как управленческий аппарат техникума определяет его предназначение, вырабатывает стратегию развития и способствует их реализации; как он поддерживает и развивает ценности, необходимые для достижения долгосрочного успеха; насколько он вовлечен в деятельность, обеспечивающую развитие и внедрение системы управления, ориентированной на качество.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Определение руководителями структурных подразделений, заместителями директора стратегия развития техникума его ценностей, демонстрация на личных примерах своей приверженности культуре качества | - определение приоритетов, разработка стратегии, целей и политики техникума в области обеспечения качества подготовки выпускников;- формирование и поддержание собственным примером этических норм и ценностей, на основе которых создается культура техникума; - личное участие деятельности по повышению качества подготовки выпускников;- участие в достижении целей техникума на основе полномочий и ответственности;- стимулирование и поддержание сотрудничества в рамках техникума- обучение вопросам управления качеством и участие в обучение сотрудников техникума;- самоанализ и повышение эффективности своего руководства системой обеспечения качества подготовки выпускников. |
| 2. | Участие заместителей директора и руководителей структурных подразделений в деятельности, обеспечивающий разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента техникума | - обеспечение совершенствование организационной структуры техникума и системы управления в целях реализации политики и стратегии;- обеспечение разработки и внедрение системы менеджмента процессов;- обеспечение разработки и внедрение процесса формирования по вертикали и горизонтали и актуализации политики и стратегии техникума;- обеспечение разработки и внедрение процессов измерения, анализа и повышения наиболее важных результатов деятельности техникума- обеспечение разработки и внедрение процесса определения, планирования реализации и стимулирования усовершенствований;  |
| 3. | Участие заместителя директора и руководителей структурных подразделений в работе с заинтересованными сторонами (потребителями, партнерами и другими организациями). | - личное изучение, понимание, удовлетворение потребностей и пожеланий заинтересованных сторон; - установление взаимодействия и осуществление совместной деятельности с другими образовательными учреждениями и организациями по вопросам обеспечения и улучшения качества подготовки выпускников;- личное участие в деятельности профессиональных организаций, подготовка, проведение участия в конференциях и семинарах по вопросам менеджмента качества в образовании;- личное содействие распространению принципов всеобщего управления качеством вне техникума.  |
| 4. | Содействие заместителя директора и руководителей структурных подразделений процессом улучшения качества подготовки выпускников, обеспечение персоналу помощи, оценка, поддержка, поощрение достижений отдельных преподавателей, сотрудников, студентов, а также творческих групп. | - доведение до преподавателей, сотрудников и обучающихся стратегии, целей, задач, планов, политики в области качества подготовки выпускников;- доступность для персонала и обучающихся поддержание активного диалога с ними;- предоставление преподавателям и сотрудникам возможностей участвовать в деятельности по улучшению качества подготовки выпускников, включая возможность подготовки, принятия и реализации ими управленческих решений;- обеспечение ресурсами процесса обучения преподавателей и сотрудников по проблемам повышения качества подготовки выпускников;- оказание личной помощи преподавателям, сотрудникам и обучающимся, участвующим в мероприятиях по повышению качества подготовки выпускников (выделение ресурсов, оргтехники, помещений, создание комфортных условий и др.);- доведение до преподавателей, сотрудников и обучающихся целей, задач и принципов учебной, методической, организационной, маркетинговой, информационной, рекламной и другой деятельности при подготовке выпускников;- личное участие своевременном и соответствующем признании деятельности отдельных преподавателей, сотрудников, подразделений и групп внутри техникума ; - участие в своевременном и соответствующем признании деятельности отдельных людей и групп в не техникума, в том числе в школах, выпускники которых становятся студентами техникума , а также на предприятиях и в организациях, где работают выпускники техникума;- изучение результатов мониторинга, опросов, анкетирование по вопросам организации образовательной деятельности и достигнутых результатов.  |

Критерий 2. «политика и стратегия в области качества

подготовки выпускников»

*Содержание критерия*

Представленная информация должна показать, как техникума выполняет свое предназначение (миссию) и реализует стратегию развития с учетом ожиданий и потребностей заинтересованных сторон; как разрабатывает политику, планы, определяет цели и процессы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии | - сбор и обобщение информации для определения рынка труда, где предстоит работать выпускникам и/или получать дальнейшее образование;- знание или определение потребности в выпускниках по профилю техникума;- понимание и предвидение потребностей и ожиданий потребителей, работодателей, персонала, обучающихся, партнеров, общество и других заинтересованных сторон;- понимание и предвидение развития рынка труда для выпускников техникума;- определение, понимание и предвидение развития сферы образования региона.  |
| 2. | Использование информации для разработки политики и стратегии. | Оценивается, как в техникуме собирают и используют информацию, относящуюся к: - внутренним показателям деятельности техникума и его подразделений;-предприятиям, организациям, учебным заведениям, где работают и/или обучаются, подготовленные в техникуме выпускники;- преподавателям и сотрудникам техникума;- абитуриентам и школам, в которых они учатся;- студентам;- другим организациям и обществу в целом;- результатам проведенных самооценок деятельности техникума;- поставщикам оборудования и материалов;- лучшим достижениям других образовательных учреждений;- новым подходам в области обеспечения качества подготовки выпускников, в том числе лучшим достижениям других образовательных учреждений;- социальным и правовым вопросам;- экологическим и демографическим показателям; - новым технологиям обучения.  |
| 3. | Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии для обеспечения качества подготовки выпускников.  | Оценивается, каким образом в техникуме:- определяют цели и разрабатывают политику и стратегию в области обеспечения качества подготовки выпускников и отражают в них принципы менеджмента качества;- разрабатывают систему обеспечение качества подготовки выпускников;- разрабатывают планы в соответствии со своими целями и перспективами;- учитывают различные краткосрочные и долгосрочные требования;- учитывают потребности и ожидания всех сторон, заинтересованных в деятельности техникума;- используют политику и стратегию в качестве основы для планирования по всем направлениям деятельности, постановки целей и задач на всех уровнях;- актуализируют и совершенствуют стратегию, цели политику и планы;- совершенствуют свое организационную структуру для реализации стратегии и политики, достижения поставленных целей и выполнения планов.  |
| 4. | Доведение стратегии, целей, политики и планов ГБОУ СПО МО БИТТ до персонала, обучающихся и других заинтересованных сторон.  | Оценивается, каким образом в техникуме:- развертывают стратегию, цели, планы и политику в области обеспечения качества подготовки выпускников по всем уровням управления и подразделениям;- доводят стратегию, цели, политику и планы до персонала и обучающихся и заинтересованных сторон;- координируют выполнение и актуализацию планов, обеспечивают контроль выполнения планов и достижения целей;- выявляют осведомленность персонала, обучающихся и заинтересованных сторон о стратегии, целях, политики и планах техникума.  |

Критерий 3. «использование и развитие потенциала

 преподавателей, сотрудников и обучающихся»

*Содержание критерия*

Представленная информация должна показать, как ГБОУ СПО МО БИТТ управляет персоналом и обучающимися, развивает и использует его знания и потенциал на индивидуальном уровне, на уровне групп и всей организации; как он планирует виды деятельности в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Планирование, управление и совершенствование работы с персоналом и обучающимися.  | Оценивается, каким образом: - согласуют кадровую политику со стратегией целями, с политикой и планами в области обеспечения качества подготовки выпускников;- привлекают персонал, его представители и обучающихся на разработке политики, стратегии и планов;- разрабатывают и принимают методы изучения мнения персонала и обучающихся;- осуществляют набор персонала и его продвижение по службе;- применяют новаторские приемы в работе с преподавателями, сотрудниками, обучающимися в целях улучшения морально-психологического климата и нацеливание на постоянное совершенствование;- применяют методы воспитательной работы с обучающимися. |
| 2. | Развитие способностей и повышение квалификации преподавателей и сотрудников. | Оценивается каким образом:- выявляют и оценивают способности преподавателей и сотрудников, их компетентность для достижения целей;- разрабатывают и реализуют планы подготовки и повышения квалификации преподавателей и сотрудников, в том числе по вопросам управления качеством;- развивают компетентность и способности преподавателей и сотрудников;- обеспечивают непрерывность обучения преподавателей и сотрудников, в том числе педагогическим новациям;- развивают умения работать в группе сотрудников из различных подразделений;- анализирует эффективность различных форм подготовки и переподготовки преподавателей и сотрудников. |
| 3. | Поощрение и признание инициативы и участие персонала, студентов и обучающихся в деятельности по обеспечению качества подготовки выпускников. | Оцениваются, каким образом:- обеспечивают возможность участия персонала и обучающихся в улучшении деятельности техникума и оценивают их эффективность;- поддерживают участие отдельных преподавателей, сотрудников, и групп подразделений и обучающихся в процессе улучшение в деятельности техникума;- создает систему поощрения, обучающихся, сотрудников и групп, с целью вовлечения их в работу по повышению качества подготовки выпускников;-обеспечивают признание персонала и обучающихся за достигнутые результаты. |
| 4. | Организация общения между преподавателями, сотрудниками, руководителями и обучающимися . | Оцениваются, как в техникуме:- определяют потребности персонала и обучающихся в общении между собой и в обмене информации;- организуют общение и обмен информации по горизонтали (в среде работников одного уровня и однотипного характера деятельности) и по вертикали структуры техникума (между исполнителями и руководителями); между различными подразделениями; между обучающимися;- анализируют, оценивают и повышают эффективность общения и обмена информации между преподавателями, сотрудниками, руководителями и обучающимися. |
| 5. | Обеспечение социальной защиты персонала и обучающихся . | Оцениваются, каким образом: - содействует осведомленности преподавателей, сотрудников и обучающихся в вопросах безопасности труда, здравоохранения и защиты окружающей среды;- содействуют вовлечению преподавателей, сотрудников, обучающихся в решении вопросов повышения безопасности жизнедеятельности; - обеспечивают дополнительную социальную защиту преподавателям, сотрудникам и обучающимся, в т.ч. ветеранам техникума;- обеспечивают необходимые удобства персоналу; - содействуют общественной и культурной активности преподавателей, сотрудников, и обучающихся, ответственному отношению к потребностям общества. |

Критерий 4. «Управление партнерскими

 взаимоотношениями и ресурсами (материальными,

 финансовыми, человеческими и др.) в обеспечении

качества подготовки выпускников»

*Содержание критерия*

Представленная информация должна показать, как техникум планирует и управляет внутренними ресурсами и своими взаимоотношениями с внешними партнёрами в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.

По всем составляющим необходимо проводить факты, примеры и указывать измеряемые показатели, доказывающие эффективное управление различными ресурсами для обеспечения качества подготовки выпускников.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Управление финансовыми ресурсами. | Оценивается, каким образом:- используют финансовые ресурсы для реализации политики и стратегии;- планируют финансовую деятельность, управляют финансовыми планами;- работают над улучшением финансовых показателей;- анализируют, оценивают и улучшают управление финансовыми ресурсами;- обеспечивают заинтересованность персонала (преподавателей и сотрудников) в увеличении бюджета техникума. |
| 2. | Управление информационными ресурсами. | Оценивается, каким образом:- осуществляют сбор, структурирование и управление информацией в целях реализации политики и стратегии;- обеспечивают доступ всем преподавателям, сотрудникам и обучающимся к необходимым для работы и обучения информационным ресурсам;- структурирует различные информационные ресурсы, и управляют ими для достижения поставленных целей;- обеспечивают достоверность, полноту и сохранность всех информационных ресурсов. |
| 3. | Взаимодействие с партнерами и заинтересованными сторонами. | Оценивается, таким образом:- определяют ключевых партнеров и стратегию партнерства в области обеспечения качества подготовки выпускников;- развивают, в соответствии со своей стратегией и целями, взаимоотношения со школами, выпускники которых становятся студентами техникума;- развивают партнерство с органами государственного и муниципального управления;- развивают взаимоотношение с поставщиками оборудования, материалов и услуг в соответствии со своими целями;- развивают отношения с разработчиками образовательных программ, обучающих средств, учебно-методических материалов в целях создания большей ценности;- стимулирует работу по привлечению организаций-работодателей для выпускников (в том числе учебных заведений, которые принимают выпускников для дальнейшего обучения);- обеспечивают совместимость культур и обмен опытом с организациями-партнерами;-развивают партнерство в научно-исследовательской и инновационной сферах. |
| 4. | Управление материальными ресурсами. | Оценивается, таким образом:-осуществляют управление всем имуществом в соответствии со стратегией и целями по обеспечению качества подготовки выпускников;-обеспечивают поддержание своего имущества в надлежащем состоянии; |
| 5. | Управление технологиями обучения и интеллектуальной собственностью. | Оценивается, каким образом: -обеспечивают и оценивают эффективность использования существующих технологий обучения; -разрабатывают новые технологии обучения; -находят и оценивают альтернативные и новые технологии обучения; -используют, развивают и защищают интеллектуальную собственность для создания большой ценности;-используют результаты научно-исследовательской деятельности в учебном процессе. |

Критерий 5. «УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ».

*Содержание критерия*

Представленная информация должна показать, как техникум проектирует процессы, осуществляет менеджмент процессов и совершенствует их в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также полного удовлетворения и создания ценности для своих потребителей и других заинтересованных сторон.

В данном критерии должны быть представлены доказательства

 эффективного управления в техникуме процессами, обеспечивающими выполнение требований заинтересованных сторон по уровню подготовки выпускников.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Определение процессов управления и обеспечения качества подготовки выпускников, оценка их результативности. | Оценивается, как в техникуме-определяют процессы, выделяя ключевые, необходимые для реализации политики и стратегии;-определяют ответственных за ключевые процессы;-оценивают влияние ключевых процессов на качество подготовки выпускников.-организуют взаимодействие как внутри техникума, так и с внешними партнерами в целях осуществления процессов;-оценивают результативность процессов. |
| 2. | Организация систематического проектирования и менеджмента процессов. | Оценивается, как в техникуме:-разрабатывают и реализуют систему обеспечения качества образовательного процесса (критерии оценки, выделение подпроцессов, процедур, периодичность анализа и др.);-разрабатывают (проектируют) процессы, особенно ключевые (использование процессного подхода);-измеряют характеристики процессов и задают их критерии оценки;-используют для менеджмента процессов требования стандартов;-организуют систему мониторинга процессов;-используют компьютерные технологии для управления процессами. |
| 3. | Определение целей по совершенствованию процессов. | - устанавливают цели по совершенствованию процессов и согласуют их с политикой и стратегией;- соотносят планируемые цели по улучшению с прошлыми достижениями, требованиями работодателей и другихзаинтересованных сторон, с опытом других образовательных учреждений. |
| 4. | Совершенствование процессов на основе нововведений. | Оценивается, как в техникуме:- определяют возможности для улучшений и расставляют приоритеты;- используют творческую инициативу преподавателей, сотрудников и обучающихся и работодателей в целях совершенствования процессов;- стимулируют персонал, обучающихся для улучшения процессов;- совершенствует организационную структуру образовательного учреждения (подразделений)для содействия творческой инициативы;- персонала и внедрения нововведений;- используют опыт других образовательных учреждений;- привлекают персонал к подготовке выпускников. |
| 5. | Внесение изменений в процессы и оценка их эффективности. | Оценивается, как в техникуме:- разрабатывают и примеряют методы внедрения изменений в процессы;- контролируют внедрение новых или изменённых процессов;- доводят информацию об изменениях, внесённых в процессы, до сведения всех заинтересованных сторон;- обучают сотрудников перед внедрением изменений в процессы;- анализирует влияние изменений в процессах на результаты деятельности техникума по подготовке выпускников; |

Критерий 6. «УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ РАБОТОДАТЕЛЕЙ

 КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ».

*Содержание критерия*

Результаты, достигнутые техникумом в отношении удовлетворения

интересов работодателей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Степень удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников техникума | Должна производиться информация, полученная через обратную связь от работодателей. Оценивается (на основе опросов, анкетирования, официальных отзывов, аттестационно – аккредитационного обследования, договоров о сотрудничестве и др.) мнение работодателей по следующим аспектам:* подготовка выпускников:

- соответствие уровня подготовки установленным требованиям и пожеланиям работодателей;- профессиональный рост выпускников техникума (заказы на выпускников, данные трудоустройства выпускников);- показатели спроса на выпускников (заказы на выпускников, данные трудоустройства выпускников);* взаимоотношения с работодателями:

- взаимодействие и взаимоотношения сотрудников и преподавателей с потенциальными и реальными работодателями в ходе организации и реализации образовательного процесса;- реагирование на запросы и пожелания работодателей;- убедительность предоставления гарантий качества работодателем (потенциальным и реальным);- результаты анкетирования работодателей о степени их удовлетворенности содержанием, организацией и обеспечением образовательного процесса;* привлекательность (имидж) техникума:

- намерения потенциальных и реальных работодателей принимать на работу выпускников в настоящее время и в будущем;- желания работодателей развивать связи и сотрудничать с техникумом по различным направлениям деятельности;- желания работодателей рекомендовать техникум другим (потенциальным) работодателям;- предпочтения работодателей (потенциальных и реальных) данного техникума конкурентам;- мнения работодателей об уровне доступности, информационной открытости, гибкости, активности, отзывчивости и надежности работников техникума. |
| 2. | Оценка техникумом удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников. | Необходимо приводить результаты оценок, выполненных техникумом с целью понимания, прогнозирования и повышения уровня удовлетворенности работодателей.Оцениваются внутренние показатели деятельности:- наличие службы мониторинга качества подготовки выпускников;- анализ конкурентоспособности выпускников на региональном рынке труда;- анализ рекламаций на качество подготовки выпускников;- уровень выполнения гарантийных обязательств;- продолжительность взаимодействия с работодателями;- анализ эффективности рекомендаций от долговременных заказчиков выпускников техникума;- деловые (партнерские ) связи с постоянными, долговременными потребителями выпускников техникума ;-выполнения предложений и пожеланий работодателей. |

Критерий 6.

«УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ преподавателей, сотрудников,обучающихся работой и учебой».

*Содержание критерия*

Результаты, достигнутые техникумом в отношении удовлетворенности своего персонала, сотрудников и обучающихся .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Степень удовлетворенности преподавателей, сотрудников. | Должны приводиться количественные данные, полученные через обратную связь от преподавателей, сотрудников и обучающихся.Оценивается на основе опросов, анкетирования и других методов изучения непосредственного мнения:* Удовлетворенность преподавателей и сотрудников деятельностью техникума:

- доступность информации;- распределением полномочий в системе управления;- возможностью участия преподавателей и сотрудников в принятии управленческих решений;- отношением со стороны руководства;- возможностями повышения квалификации;- признанием заслуг, успехов и достижений;- ценностями, миссией, видением, политикой и стратегией, принципами, целями и задачами;- деятельностью руководства;условиями оплаты труда;- условиями организации труда и оснащения рабочих мест;- охраной труда и его безопасностью;- уровнем организационной культуры, отношениями в коллективе и рабочей обстановкой;- системой питания, медицинского и другого обслуживания;- предоставляемыми социальными льготами (отдых, санаторное лечение и др.)- ролью ГБОУ СПО МО БИТТ в обществе и в соответствующей профессиональной области.* Удовлетворенность обучающихся техникума:

- содержанием образовательных программ, методами обучения и организацией учебного процесса;-обслуживанием обучающихся (библиотечная, информационная, социальное, организационное и т.д.);-отношением со стороны преподавателей и сотрудников;- отношениями в студенческом коллективе;- взаимоотношениями с администрацией;- информированностью о реализуемой политике, стратегии, целях и задачей техникума; - вовлечением в процессы техникума и их обсуждение;- достигнутым уровнем освоения образовательной программы;- предоставляемыми дополнительными образовательными и другими услугами;- признанием успехов в учебной, научно-исследовательской и внеучебной (спортивной, культурно-массовой) деятельности;- соответствием реального образовательного процесса ожидания на основе рекламы техникума. |
| 2. | Показатели работы колледжа по повышению удовлетворённости персонала и обучающихся . | Должны проводиться дополнительные количественные показатели, которые техникум использует для оценки степени удовлетворённости потребностей персонала и обучающихся.Оцениваются внутренние показатели деятельности, обеспечивающиеся удовлетворённостью персонала и обучающихся:- вовлеченность персонала и обучающихся в работу по управлению качеством;- признание заслуг отдельных работников, групп и обучающихся;- влияние результатов опросов (анкетирования) на деятельность техникума;- взаимоотношения с администрацией (точность и четкость в действиях администрации, обоснованность управленческих решений, эффективность обмена информацией, оперативность реагирования администрации на запросы и жалобы, оценка администрацией повышения научно – педагогической и другой профессиональной квалификации). |

Критерий 8. «Влияние ГБОУ СПО МО БИТТ на общество».

*Содержание критерия*

Результаты, достигнутые техникумом в отношении удовлетворения интересов общества на местном, региональном, национальном и международном уровнях.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Уровень восприятия техникума обществом. | Должны приводиться данные, полученные через обратную связь в отношении удовлетворения интересов общества, которые позволяют техникуму анализировать, оценивать и понимать, насколько его деятельность является полезной для общества, насколько общество информировано о его деятельности.Оцениваются (на основе данных опросов, публикаций в СМИ, отчетов, отзывов, публичных встреч, презентаций, мнений государственных и общественных органов) восприятие обществом:- информационной открытости по отношению к обществу (взаимоотношения с властями, отраслевым руководством, другими образовательными учреждениями, предприятиями, научными и другими организациями различных профессиональных сфер, рекламно – информационная деятельность);- участие техникума в жизни общества (роль в системе образования, его конкурентная позиция, создание культурной среды, участие в выставках, творческих конкурсах, программах благотворительности, поддержки инвалидов, роль в развитии отечественной науки, промышленности и других профессиональных сфер);- деятельность по реализации программ развития охраны труда и защиты окружающей среды, воспитанию выпускников в духе социальной и гражданской ответственности, приверженности здоровому образу жизни;- направленности деятельности техникума на режимы экономии энергии и других ресурсов;- признание достижений техникума, персонала и обучающихся (статус, установленный Правительством РФ, государственные награды, премии Президента РФ, государственные премии РФ, премии Правительства РФ, почетные звания, почетные отраслевые звания и награды, признание в академической системе, публикации о деятельности техникума в печати, профессиональные и научные достижения обучающихся и т.д.) |
| 2. | Показатели работы техникума по повышению удовлетворенности общества. | Должны приводиться дополнительные количественные показатели, которые техникум использует для оценки степени удовлетворенности общества.Оцениваются внутренние показатели деятельности, характеризующие удовлетворенность общества:- учет интересов общества;- мониторинг восприятия обществом деятельности техникума;- вовлечение персонала и обучающихся в общественные мероприятия в т.ч. проводимых совместно с партнерами;- имидж техникума на различных уровнях восприятия (местный, региональный, национальный, международный). |

Критерий 9. «Результаты, которых добился в отношении

 запланированных целей повышения качества подготовки выпускников».

*Содержание критерия*

Представленная информация должна демонстрировать достижения техникума в виде результатов, тенденций и целей в сравнении их с собственными планами и аналогичными показателями конкурентов или лучших организаций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Составляющие критерии** | **Показатели** |
| 1. | Основные финансовые показатели работы техникума. Состояние материально – технической базы. | Должны быть представлены в динамике за 3-5 лет данные, характеризующие любые нефинансовые результаты деятельности техникума, такие как:- выпуск специалистов (выполнение госзаказа);- сопоставление качества подготовки выпускников с показателями конкурентов;- подтверждение авторитетности образовательной деятельности (сертификация, аттестация и аккредитация образовательных программ техникума в целом;- спектр и уровни реализуемых образовательных программ;- динамика обновления спектра образовательных программ обучения, методической и информационной баз;- полнота, достоверность, доступность и своевременность информации о деятельности техникума;- уровень организационного, маркетингового, информационно – аналитического обеспечения управления деятельностью техникума;признание и оценка эффективности образовательных технологий;- динамика квалификационного роста преподавателей и сотрудников;- результаты рекламной и информационно - консультационной деятельности техникума во внешней сфере;- эффективность взаимодействия с партнерами, включая факты совместного создания большей ценности;- результативность использования информации от работодателей для совершенствования качества подготовки выпускников;- динамика уровня комфортности условий обучения. |

Государственное бюджетное образовательное учреждение

среднего профессионального образования

Московской области

Балашихинский индустриально-технологический техникум

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ СПО МО БИТТ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А. Шакарянц

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.

**План**

**мероприятий по разработке и внедрению**

**Системы менеджмента качества в ГБОУ СПО МО**

**«Балашихинский индустриально-технологический техникум»**

**на 2013-2015 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Содержание этапа | Сроки | Ответственный | Результаты |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Разработка системы качества техникума** |
| 1 | Разработка концепции системы менеджмента качества ГБОУ СПО МО БИТТ | август 2013 |  | Концепция системы менеджмента качества |
| 2 | Разработка положения о Совете по качеству ГБОУ СПО МО БИТТ | август 2013 |  | Положение по качеству |
| 3 | Корректировка политики, целей и задач техникума в области качества | 1 месяц | Директор,Совет техникума | Политика качества и цели техникума в области качества |
| 4 | Обучение администрации техникума в области качества.Цель: создание единой системы качества | 2 недели-1 месяц | Директор |  |
| 5 | Формирование организационной структуры системы качества техникума:- распределение полномочий и ответственности;-назначение уполномоченного техникума по качеству;-формирование Совета по качеству;-создание рабочих групп по разработке системы качества и ее документации. | 3 месяца | Совет техникума зам. директора по УПР | Матрица полномочий руководства в области качества Уполномоченный по качеству Совет по качеству Рабочие группы по разработке системы качества под руководством уполномоченного по качеству |
| 6 | Проецирование политики в области качества на все уровни управления и подразделения техникумаЦель: Разработка планов и мероприятий, связанных с построением системы менеджмента качества техникума | 2 месяца | Уполномоченный по качеству |  |
| 7 | Проведение самооценки и анализ существующей системы менеджмента качества, документации техникума и его основных процессов | До 2-х месяцев | Уполномоченный по качест-ву | Ответ по самооценке и анализу состояния системы менеджмента качества техникума |
| 8 | Определение и описание рабочих процессов, упорядочение существующей документации.Цель: Планирование системы менеджмента качества | 6-12 месяцев | Уполномоченный по качеству |  |
| 8.1 | Систематизация процессов, осуществляемых в подразделениях |  | Уполномоченный по качеству | Реестр процессов техникума |
| 8.2 | Определение роли подразделений в рамках процессов СМК техникума |  | Руководители процессов/подразделений | Спецификации процессов |
| 8.3 | Определение областей, требующих улучшения |  | Руководители процессов/подразделений | План мероприятий по улучшению |
| 8.4 | Определение основных показателей и характеристик рабочих процессов и разработка системы их измерения |  | Уполномоченный по качеству,Руководители процессов/подразделений | 1.Перечень основных показателей и характеристик рабочих процессов.2.Документированная система их измерения, контроля. |
| 9 | Разработка документации системы менеджмента качества:- руководство по качеству;- документированные процедуры;- положения о подразделениях;- должностные и рабочие инструкции;- формы документов;- аттестация рабочих мест. | 3-6 месяцев | Уполномоченный по качеству | 1.Руководство по качеству.2.Обязательные документированные процедуры:а) управление документацией;б) управление записями по СМК;в) внутренний аудит;г) управление несоответствиями;д) корректирующие и предупреждающие действия.Процедуры документированные процедуры.Положения о подразделениях.Должностные и рабочие инструкции.Паспорт КМО. |
| 9.1 | Распределение ответственности за создание документов |  | Уполномоченный по качеству | Матрица ответственности и полномочий |
| 9.2 | Разработка модели процессов техникума и его подразделений |  | Уполномоченный по качеству | Модель процессов |
| 9.3 | Разработка документированных процедур |  | Уполномоченный по качеству, Руководители процессов/подразделений | Документированные процедуры |
| 9.4 | Разработка рабочих инструкций |  | Руководители процессов/подразделений | Рабочие инструкции |
| 9.5 | Проведение первой ревизии документации |  | Уполномоченный по качеству | Заключение по обследованию документации системы менеджмента качества техникума |
| 10 | Идентификация всех возможных видов несоответствий продукции и процессов техникума и разработка системы корректирующих и предупреждающих действий | 3 месяца | Уполномоченный по качеству, Руководители процессов/подразделений | Перечень несоответствий в техникуме. Корректирующие и предупреждающие мероприятия |
| **Внедрение системы качества техникума** |
| 11 | Назначение и обучение уполномоченных по качеству подразделений техникума | 2 месяца | Уполномоченный по качеству, Руководители процессов/подразделений | Компетентные уполномоченные по качеству подразделений техникума |
| 12 | Разработка плана внедрения СМК в техникуме | 1 месяц | Уполномоченный по качеству, Руководители процессов/подразделений | План внедрения СМК |
| 13 | Расчет потребности в ресурсах для внедрения системы менеджмента качества | 1 месяц | Уполномоченный по качеству. главный бухгалтер | Оценка потребности в ресурсах |
| 14 | Выделение ресурсов, необходимых для внедрения системы менеджмента качества | 3 месяца | Директор | Необходимые ресурсы и финансирование |
| 15 | Обучение сотрудников в области управления качеством.Цель: Мотивация персонала к внедрению СМК | 3-6 месяцев | Уполномоченный по качеству, Уполномоченные по качеству подразделений | Результаты экзамена, результаты тестирования сотрудников, список посещения семинара |
| 15.1 | Обучение сотрудников из числа руководителей среднего управленческого  | По плану обучения | Уполномоченный по качеству | Сотрудники, обладающие компетенциями в области качества |
| 15.2 | Проведение уполномоченным по качеству мотивационного семинара для сотрудников | 1-2 дня | Уполномоченный по качеству |  |
| **Реализация всех запланированных мероприятий по внедрению системы менеджмента качества техникума, в том числе:**  |
| 16 | Внедрение СМК во всех подразделениях техникума.Цель: Создание эффективно функционирующих элементов системы качества | 6-12 месяцев | Уполномоченный по качеству, Руководители процессов/подразделений | Отчет о результатах инсталляции системы качества |
| 16.1 | Обсуждение процессов системы менеджмента качества и разработанных процессов подразделения | 1-2 недели | Руководители процессов/подразделений,Уполномоченные по качеству подразделений |  |
| 16.2 | Переход подразделений на работу в соответствии с документами системы менеджмента качества | 1-2 месяца | Уполномоченные по качеству подразделений |  |
| 16.3 | Аттестация рабочих местЦель: Проверка функционирования системы менеджмента качества на рабочих местах | По плану аттестации | Уполномоченный по качеству, инженер по охране труда и технике безопасности | Отчет о проведении аттестации рабочих мест, должностные инструкции |
| 16.4 | Определение обязанностей, полномочий и ответственности каждого сотрудника в рамках системы менеджмента качества | До 1 месяца | Руководители процессов/по-дразделений | Матрицы полномочий и ответственности сотрудников |
| 16.5 | Разработка должностных инструкций | 3-4 месяца | Руководители процессов/по-дразделений | Должностная инструкция |
| 17 | Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества техникума и его подразделений | 3-6 месяцев | Группа аудиторов техникума |  |
| 17.1 | Организация процедуры внутреннего аудита | По плану аудитов | Группа аудиторов техникума | Отчет о проведении внутреннего аудита |
| 17.2 | Разработка плана корректирующих мероприятий | 1-2недели | Руководители процессов/подразделений | План корректирующих мероприятий |
| 17.3 | Реализация плана корректирующих мероприятий | До 1 месяца | Руководители процессов/подразделений | Отчет о реализации плана корректирующих мероприятий |
| 18 | Утверждение и внедрение в действие разработанных документов системы менеджмента качества | 1 месяц | Директор, Уполномоченный по качеству техникума | Полный комплект документации системы техникума |
| 19 | Ведение системы качества техникума в полном объеме | После выполнения п.1-16 | Директор  | Приказ о введении системы менеджмента качества в действие |

Зам. Директора по УР Р.Н.Гринева