*Приложение 5*

Министерство образования Московской области

ГБОУ СПО МО «Балашихинский индустриально-технологический техникум»

**Материалы по созданию системы менеджмента качества**

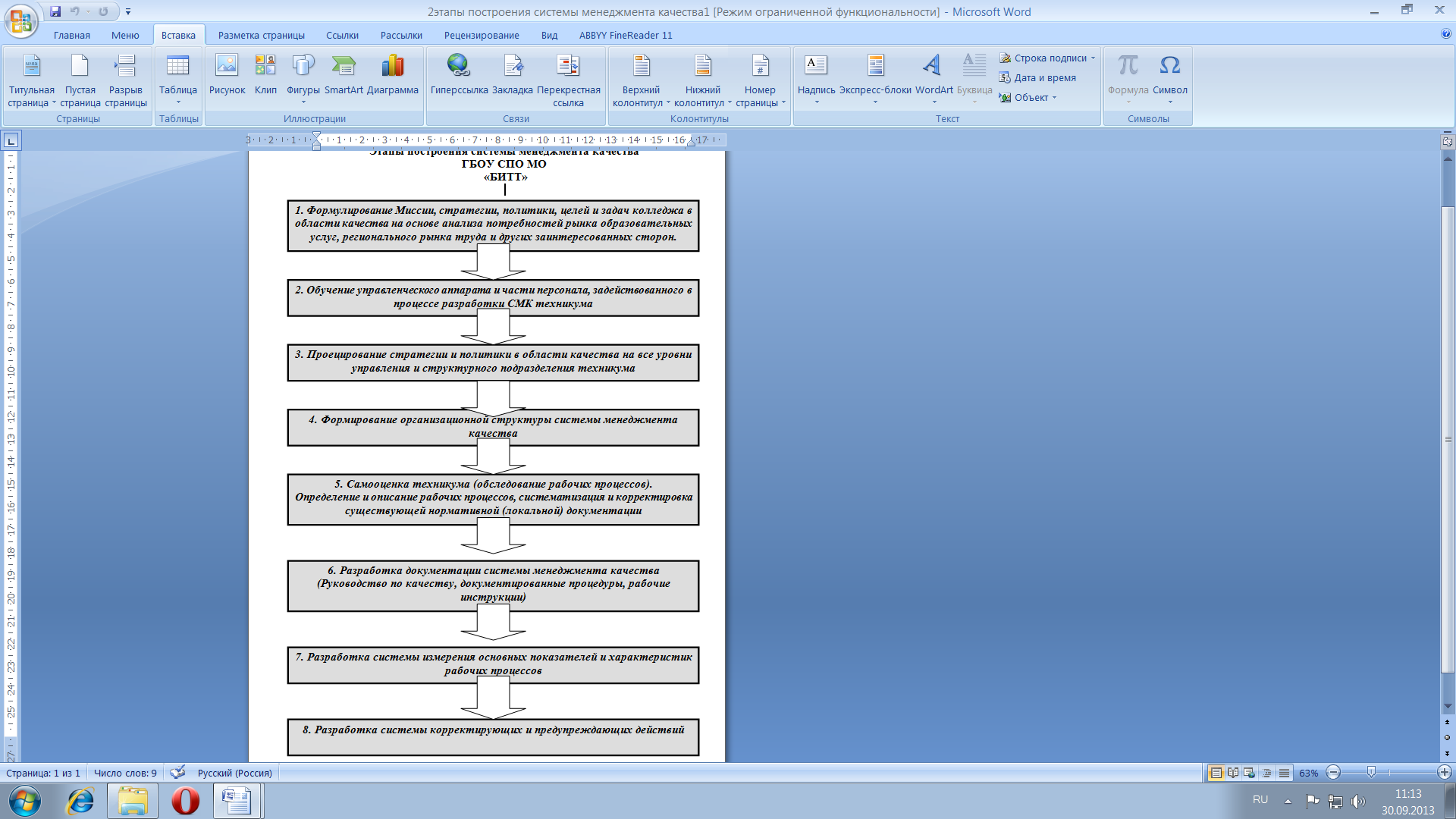
**в ГБОУ СПО МО «БИТТ»**

Москва, 2013г.

**Этапы построения системы менеджмента качества**

**ГБОУ СПО МО**

**«БИТТ»**



**Функциональная структура**

**Системы менеджмента качества**

**Государственного бюджетного образовательного учреждения**

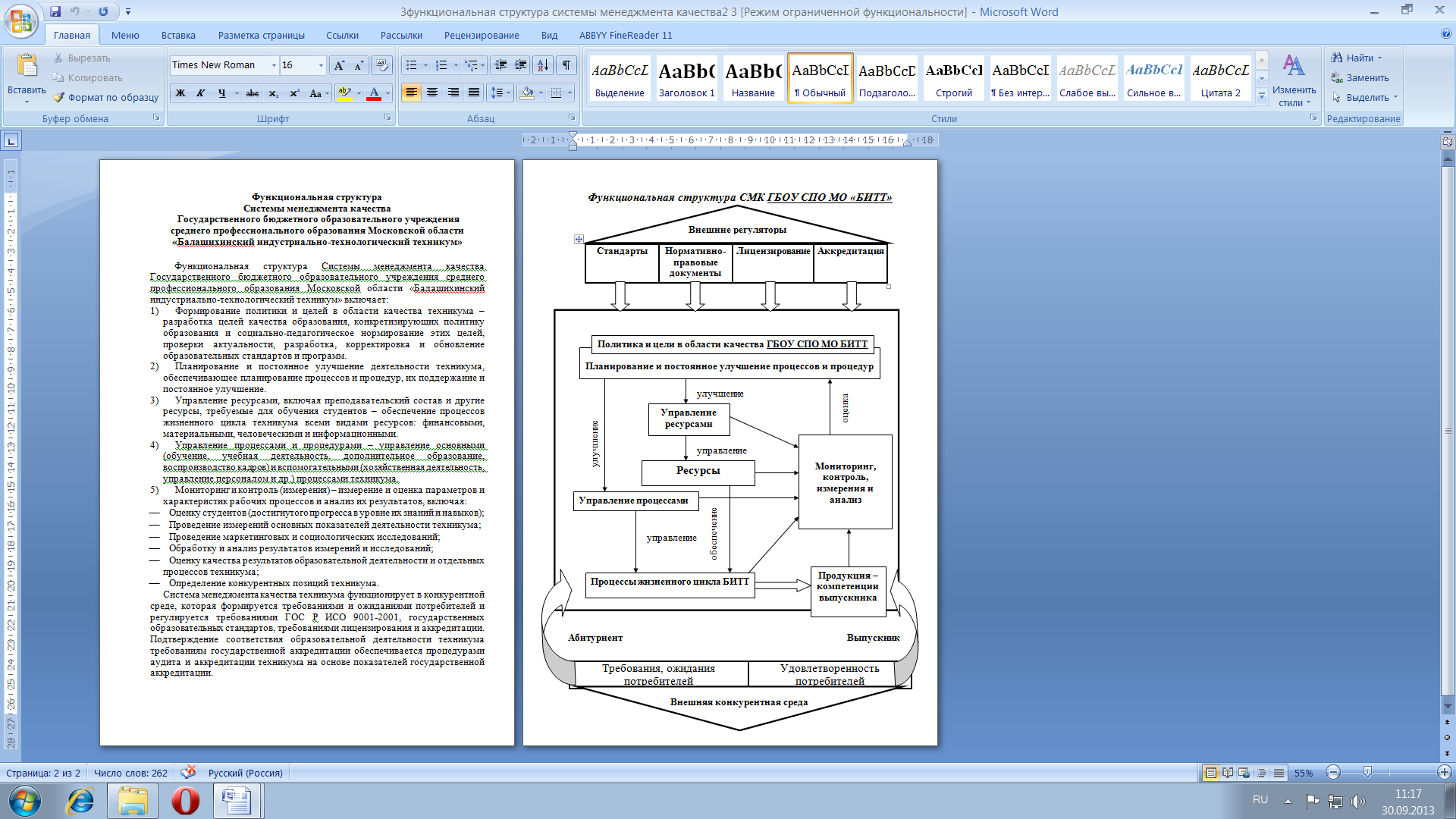
**среднего профессионального образования Московской области «Балашихинский индустриально-технологический техникум»**

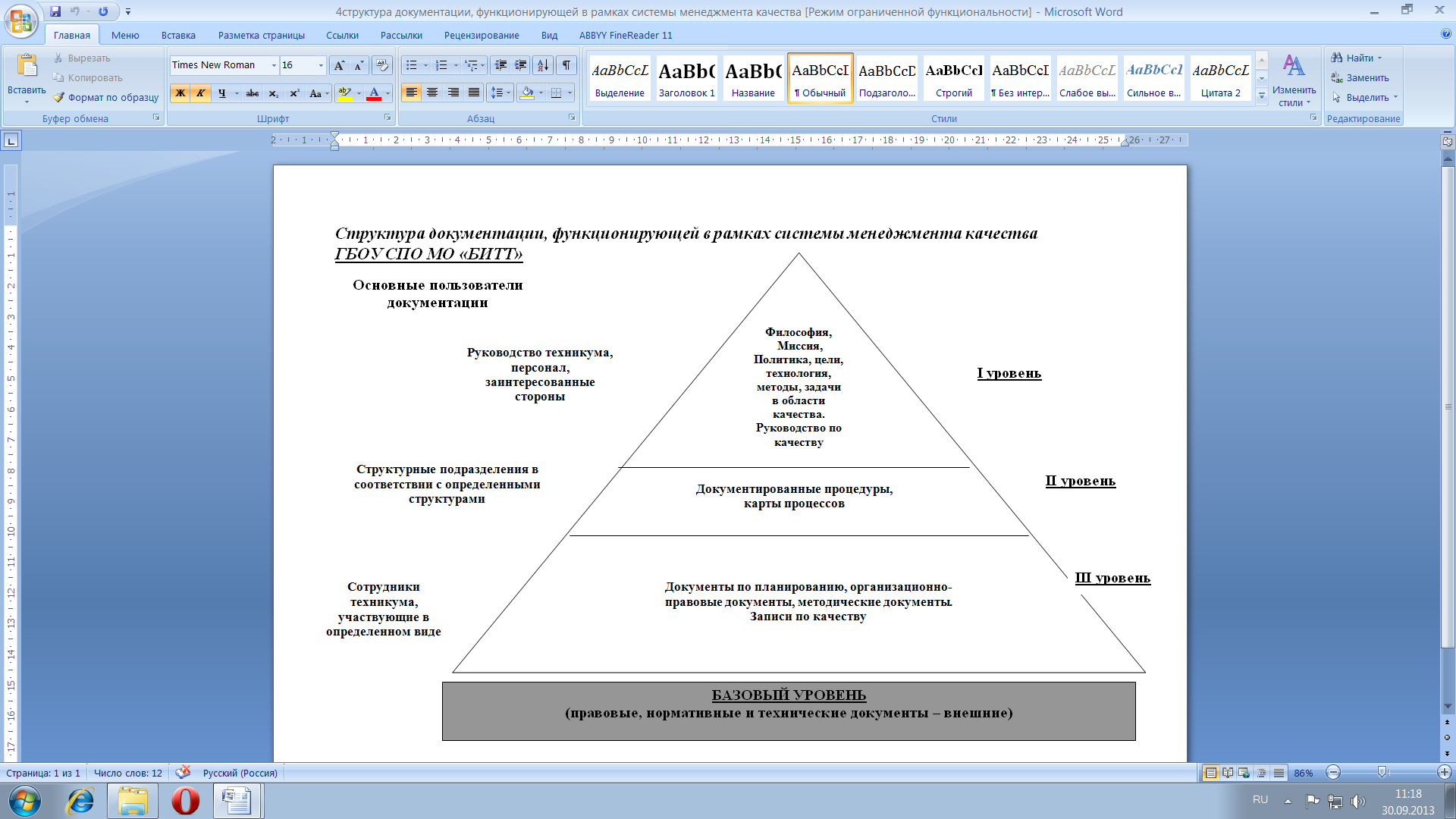
Функциональная структура Системы менеджмента качества Государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования Московской области «Балашихинский индустриально-технологический техникум» включает:

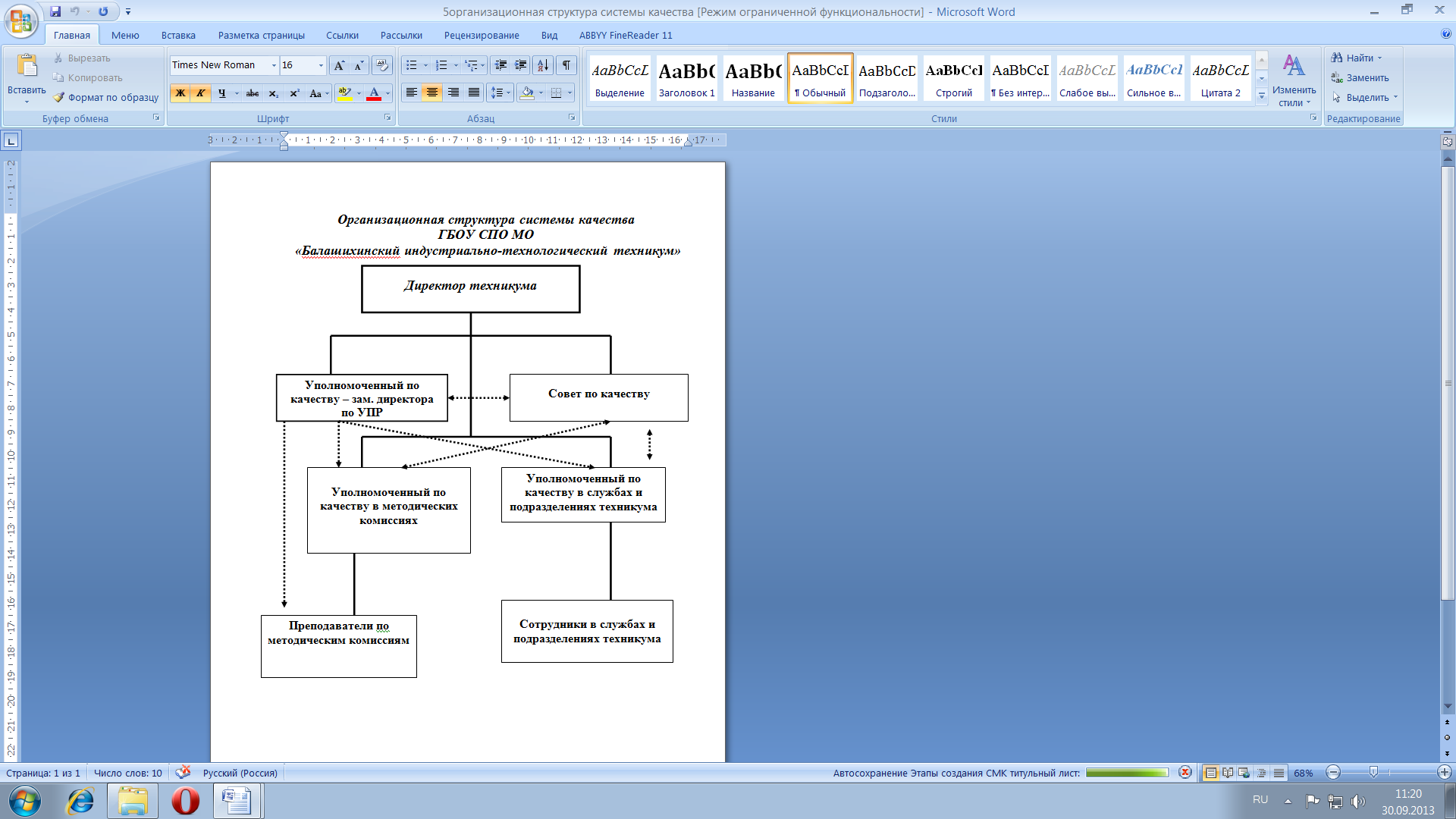
1. Формирование политики и целей в области качества техникума – разработка целей качества образования, конкретизирующих политику образования и социально-педагогическое нормирование этих целей, проверки актуальности, разработка, корректировка и обновление образовательных стандартов и программ.
2. Планирование 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 других  заинтересованных 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 техникума  Цель: 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 | Уполномочен  ный 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 | Уполномочен  ный 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 мест  Цель: 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 | 1-2  недели | 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