

**Министерство здравоохранения Республики Башкортостан
Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования
Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации»
(ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»)**

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РК СМК 01-4.2.2-2020

Официальное издание

Руководство не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без письменного разрешения директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

Предисловие

РАЗРАБОТАН Комиссией по качеству ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

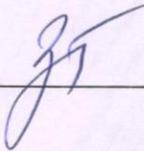
УТВЕРЖДЕН приказом директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» № 272 от 30. декабря 2020 г.

ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ

с 01. января . 2021 г. приказом директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» от 30. декабря 2020 г. № _____ *272*

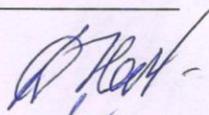
СОГЛАСОВАН

Заместитель директора по экономическим вопросам



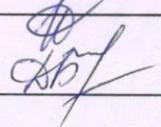
Залимова Т.И.

Помощник директора по безопасности образовательного процесса



Халемин Д.В.

Заведующий учебной части



Давыдова Ю.Р.

Заведующий сектором правовой и кадровой работы



Бариева Д.Р.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Нормативные ссылки	4
2 Основные термины, определения и сокращения	5
3 Общие положения	7
3.1 Сведения об организации	7
3.2 Область применения	12
3.3 Порядок управления «Руководством по качеству»	12
3.4 Конфиденциальность	13
4 Система менеджмента качества	13
4.1 Общие положения	13
4.2 Требования к документации	16
5 Ответственность руководства	18
5.1 Обязательства руководства	18
5.2 Ориентация на потребителя	18
5.3 Политика в области качества	19
5.4 Планирование	19
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	20
5.6 Анализ со стороны руководства	21
6 Менеджмент ресурсов	23
6.1 Обеспечение ресурсами	23
6.2 Человеческие ресурсы	23
6.3 Инфраструктура	24
6.4 Производственная среда	25
7 Процессы жизненного цикла образовательных услуг	25
7.1 Планирование процессов	25
7.2 Процессы, связанные с потребителями	26
7.3 Проектирование и разработка	28
7.4 Закупки	31
7.5 Образовательная деятельность	34
7.6 Управление устройствами мониторинга и измерений	37
8 Измерение, анализ и улучшение	38
8.1 Общие положения	38
8.2 Мониторинг и измерения	39
8.3 Управление несоответствиями	42
8.4 Анализ данных	43
8.5 Улучшение	44
ПРИЛОЖЕНИЕ А Организационная структура ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»	
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Структура системы менеджмента качества ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» (применительно к образовательному процессу)	
ПРИЛОЖЕНИЕ В Схема взаимодействия процессов системы менеджмента качества	
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Матрица распределения ответственности в системе менеджмента качества ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»	

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**Система менеджмента качества****РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

Утвержден и введен в действие приказом директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» от 30.12.2020 № 272.

Дата введения **2020. 01.01**

год, месяц, день

Введение

Настоящее «Руководство по качеству» – документ, определяющий систему менеджмента качества Государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации» (далее Центр), разработанную и внедренную применительно к проектированию, разработке, реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации и профессиональной подготовки (далее ДПП ПК и ПП) согласно области государственного лицензирования в заданных объемах, номенклатуре, с установленным качеством, в сроки, определенные планами работ, договорами, а также в соответствии с утвержденными программами в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), а также методы реализации «Политики в области качества» в Центре, основные принципы функционирования системы менеджмента качества (далее СМК) с учетом специфики деятельности Центра, взаимодействие и ответственность должностных лиц и структурных подразделений (далее СП) в СМК, содержит описание процессов, а также ссылки на документацию СМК.

Областью применения СМК Центра является образовательный процесс, основной продукцией которого являются проектирование, разработка, реализация образовательных программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения согласно области государственного лицензирования в заданных объемах в заданных объемах, номенклатуре, с установленным качеством, в сроки, определенные планами работ, договорами, а также в соответствии с утвержденными программами. Регламентированные данным «Руководством по качеству» требования направлены на определение запросов потребителей и повышение степени их удовлетворенности обеспечением результативности СМК при управлении процессами деятельности Центра.

«Руководство по качеству» выполняет функцию постоянного справочного материала при внедрении СМК, поддержании её в рабочем состоянии и постоянном повышении результативности СМК.

1 Нормативные ссылки

В настоящем «Руководстве по качеству» использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Системы менеджмента качества. По достижению устойчивого успеха организации;
- ГОСТ Р ИСО 19011 – 2018 Руководящие указания по проведению аудитов системы менеджмента качества;
- ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества»;
- Федеральный Закон РФ №149 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный Закон РФ №152 ФЗ «О персональных данных».

2 Основные термины, определения и сокращения

2.1 В настоящем документе использованы определения, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей¹.

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания в целях установления степени выполнения согласованных критериев аудита².

Аудитор – лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью для проведения аудита.

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

Верификация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены³.

Высшее руководство – лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности⁴.

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями и калибровкой.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по

¹ Анализ также может включать определение эффективности.

² Внутренние аудиты, иногда называемые «аудиты первой стороной», проводятся обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей, могут служить основанием для декларации о соответствии.

³ Термин «верифицировано» используется для обозначения соответствующего статуса.

⁴ Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации, предупреждающих и корректирующих действий. Обычно пересмотры записей не нужны в управлении.

руководству и управлению организацией применительно к качеству⁵.

Наблюдения аудита – результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита⁶.

Несоответствие – невыполнение требования.

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

Организация – группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Организационная структура – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Политика в области качества – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством⁷.

Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Продукция – результат процесса.

Проект – уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий в себя ограничения по срокам, стоимости и ресурсам.

Прослеживаемость – возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается⁸.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководство по качеству – документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Свидетельство аудита – записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и могут быть проверены.

⁵ Руководство и управление применительно к качеству обычно включает разработку политики в области качества и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.

⁶ Наблюдения аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита или на возможности улучшения.

⁷ Как правило, политика в области качества согласуется с общей политикой организации и обеспечивает основу для постановки целей в области качества.

⁸ При рассмотрении продукции прослеживаемость может относиться к: привлечению и отбору абитуриентов; этапам образовательного процесса; итоговой аттестации и выпуску.

Система – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента – система для разработки политики, целей и достижения этих целей.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие – выполнение требования.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований⁹.

Улучшение качества – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

2.2 В настоящем «Руководстве по качеству» использованы следующие сокращения:

ИСО – международная организация по стандартизации;

НД – нормативная документация;

УКОД – уполномоченный по качеству образовательной деятельности;

РК – Руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарты организации;

СП – структурное подразделение;

ТД – техническая документация;

ФГОС СПО – федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования.

3 Общие положения

3.1 Сведения об организации

Центр повышения квалификации является государственным автономным учреждением дополнительного профессионального образования Республики Башкортостан (далее по тексту Центр). Учреждение является некоммерческой организацией, созданной для выполнения работ и оказания услуг в целях осуществления предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий Министерства здравоохранения Республики Башкортостан (далее по тексту – Учредитель) в сфере образования. **Дата регистрации организации 21.10.1994.**

⁹ Обращения потребителей по поводу низкого качества предоставляемых образовательных услуг являются показателем неудовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей.

Полное наименование учреждения: государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации».

Сокращенное наименование учреждения: ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации».

Образовательное учреждение было **открыто в 1983 году** в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 22.09.1977г. №870 «О мерах по дальнейшему улучшению народного здравоохранения» по согласованию с Министерством здравоохранения СССР, на основании приказа Министерства здравоохранения РСФСР от 30.11.1983г. №705 и приказа Министерства здравоохранения Башкирской АССР от 13.12.1983 г. №1098-Д «Об открытии училища повышения квалификации работников со средним медицинским и фармацевтическим образованием в г. Уфе».

С 1988 года решением коллегии Министерства здравоохранения РСФСР Училище утверждено **базовым для Уральского региона**, а с 1993 года решением коллегии Министерства здравоохранения Российской Федерации на основании приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02.08.1993г. № 178 «Об утверждении базовых училищ повышения квалификации работников со средним медицинским и фармацевтическим образованием и региональных центров системы непрерывного обучения специалистов среднего медицинского и фармацевтического звена» – региональным Центром для Поволжского региона.

В 2003 году Училищу был присвоен статус Государственного образовательного учреждения «Центр повышения квалификации – Училище повышения квалификации работников со средним медицинским и фармацевтическим образованием» (приказ Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 23.01.2003 года №22-Д).

С 01 ноября 2010 года распоряжением Правительства Республики Башкортостан от 24 сентября 2010 г. № 1040-р «О создании государственного автономного образовательного учреждения Центр повышения квалификации – Училище повышения квалификации работников со средним медицинским и фармацевтическим образованием» изменен тип существующего государственного учреждения.

На основании распоряжения Правительства Республики Башкортостан от 07.04.2014 года №296-р учреждение переименовано в Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации».

В соответствии с пунктом 11.10 Устава ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» обучение в учреждении ведется на русском языке.

Численность работающих – 122 человека.

Среднегодовая численность слушателей: 3531 чел. (согласно учебного плана на 2021 год среднегодовая численность слушателей – 2325 чел.). Фактическая численность слушателей на начало и конец года не является фиксированным показателем из-за частой сменяемости контингента, зависит от графика циклов и фактического заезда слушателей.

Основные этапы организационного развития

С 2013 года в системе дополнительного профессионального образования РБ достигнут прогресс по 3 направлениям: 1) доступность, 2) качество, 3) способы подачи учебного материала.

Вехи развития Центра:

- 2013 год – внедрение и развитие симуляционного обучения;
- 2015 год – внедрение и развитие дистанционного обучения;
- 2017 год, 2018 год – проекты по внедрению и развитию основных принципов непрерывного медицинского и фармацевтического образования для специалистов с высшим и средним медицинским и фармацевтическим образованием;
- 2017 год – проект по внедрению и развитию электронного обучения на «Портале электронного обучения ГАУ ДПО РБ «Центра повышения квалификации»;
- 2019 год – проект по внедрению учебной площадки по принципам бережливого производства в здравоохранении «Фабрика процессов»;
- 2020 год – проект «Бережливый образовательный Центр».

Форма собственности – государственное автономное учреждение, код ОКФС 13.

Основные виды продукции (услуг)

Основным видом деятельности Центра является реализация программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения, поэтому **видом услуги** является – образовательная, оказываемая медицинским работникам с высшим и средним медицинским и фармацевтическим профессиональным образованием, а также лицам без медицинского образования.

ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» в своей деятельности руководствуется следующими нормативными актами:

Конституция Российской Федерации;

Конституция Республики Башкортостан;

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Закон Республики Башкортостан от 01.07. 2013№ 696-з «Об образовании в Республике Башкортостан»;

Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.1999 №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2013№ 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций»;

Постановление Правительства Республики Башкортостан от 15 февраля 2019 г. №90 "О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг и о внесении изменений в Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) республиканских органов исполнительной власти и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Башкортостан" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Республики Башкортостан от 30.07.2009 № 300 «Об утверждении Перечня государственных услуг (функций) Республики Башкортостан»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 №276 «Об утверждении порядка проведения аттестации педагогических работников организация, осуществляющих образовательную деятельность»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 №462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 №1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

Нормативные правовые акты Министерства образования и науки Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства образования Республики Башкортостан, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, Устав Центра.

ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» имеет всю необходимую организационно-правовую документацию на осуществление образовательной деятельности.

Юридический и фактический адрес Центра: 450071, Республика Башкортостан, г.Уфа, проезд Лесной, д.3, корп.1.

Телефон, факс: (347) 232-65-30, 232-37-22.

E-mail: medupk@medupk.ru.

Нормативные документы

№	Наименование	Реквизиты	Срок действия
1	Свидетельство о регистрации образовательного учреждения	Основной государственный регистрационный номер юридического лица (ОГРН): 1020202862833	Бессрочно
2	Устав образовательного учреждения	Устав ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» утверждён приказом Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 21.05.2014 №1449-Д	Бессрочно
3	Лицензия образовательного учреждения	№2800 от 26.06.2014г. Выдана: Управлением по контролю и надзору в сфере образования Республики	Бессрочно

Вид деятельности: реализация образовательных программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения.

Центр осуществляет свою деятельность в соответствии с предметом и целями деятельности, определенными федеральными законами и Уставом, путем выполнения работ, оказания услуг в сфере образования.

Предметом деятельности Центра является повышение профессиональных знаний специалистов, совершенствование деловых качеств, подготовка их к выполнению новых трудовых функций.

Основная цель деятельности Центра - удовлетворение потребностей граждан, общества, государства в дополнительном профессиональном образовании по реализуемым образовательным программам.

Для осуществления поставленной цели Центр самостоятельно, на основе государственных образовательных стандартов, разрабатывает, принимает и реализует дополнительные профессиональные образовательные программы повышения квалификации, переподготовки, стажировки и другие виды дополнительного образования.

Программы дополнительного профессионального образования, программы профессионального обучения, дополнительного образования населения реализуются с применением:

- учебно-методических материалов на бумажных и электронных носителях;
- электронных презентаций, сценариев;
- электронных учебников и пособий;
- тренажеров, имитаторов, симуляторов;
- обучающих компьютерных программ;
- лабораторных практикумов и других раздаточных материалов;
- портала непрерывного медицинского и фармацевтического образования Минздрава России;
- портала электронного обучения ГАУ ДПО РБ «Центра повышения квалификации».

Учреждение, являясь межотраслевым Центром повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов, обеспечивает последипломное обучение работников предприятий, организаций, учреждений, безработных граждан, незанятого населения, высвобождаемых работников, для получения новых знаний и практических навыков, необходимых в их профессиональной деятельности, независимо от национальности, языка, пола, возраста, состояния здоровья, социального и имущественного положения, места жительства, отношения к религии, партийной принадлежности и иных обстоятельств.

Государственное задание для Центра формируется и утверждается учредителем в соответствии с видами деятельности, отнесенными Уставом к основной деятельности.

Центр по своему усмотрению вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основной деятельности, для граждан и юридических лиц за плату

и на одинаковых при оказании однородных услуг условиях в порядке, установленном федеральными законами.

3.2 Область применения

3.2.1 Система менеджмента качества Центра разработана применительно к проектированию, разработке, реализации программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения согласно области государственного лицензирования в заданных объемах, с установленным качеством, в сроки, определенные планами работ, договорами, а также в соответствии с утвержденными программами.

3.2.2 Настоящее «Руководство по качеству» устанавливает ответственность руководства и содержит описание СМК Центра, ссылки на документированные процедуры, описание процессов и их взаимодействия.

3.2.3 «Руководство по качеству» предназначено для демонстрации потребителю наличия в Центре СМК и соответствия ее требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, обеспечения документированных основ при проведении внутренних проверок.

3.2.4 Требования настоящего документа являются обязательными для всех работников, структурных подразделений, входящих в структуру СМК и приоритетны по отношению к другим внутренним документам.

3.3 Порядок управления «Руководством по качеству»

Основным назначением «Руководства по качеству» (далее Руководство) является общее описание СМК.

Разработка Руководства осуществляется членами Комиссии по качеству Центра, принимается и утверждается директором и вводится в действие приказом.

Тиражирование, учёт и рассылка всех экземпляров Руководства осуществляется секретарем руководителя согласно листу рассылки. Тиражирование Руководства допускается только с контрольного экземпляра. Первый контрольный экземпляр хранится у Уполномоченного по качеству образовательной деятельности, второй – у заведующего сектором правовой и кадровой работы.

Учет экземпляров осуществляется путём присвоения каждому экземпляру соответствующего порядкового номера, о чём делается отметка в журнале регистрации документации СМК и листе рассылки.

Работники, получившие экземпляр Руководства, отвечают за его хранение с соблюдением требований конфиденциальности (согласно п.3.4. данного Руководства).

Пересмотр для определения пригодности на момент проверки и внесение при необходимости изменений в Руководство осуществляется УКОД не реже одного раза в год в соответствии с порядком внесения изменений, регламентированным *СТО СМК 05-4.2.3/02-2020 «Управление документацией. Общие положения»*. Кроме того, пересмотр Руководства или отдельных его разделов осуществляется по мере необходимости:

- по результатам анализа СМК;
- при расширении сферы деятельности;

- в связи с разработкой новых документов СМК;
- по требованию потребителей;
- в связи с изменением структуры Центра;
- при изменении внешних и внутренних требований к СМК.

Пересмотр или подготовка изменений осуществляется УКОД при участии руководителей структурных подразделений (далее СП), деятельность которых регламентируется соответствующими разделами Руководства. До внесения изменений УКОД проводит анализ и оценку предполагаемого влияния вносимых изменений на результативность функционирования СМК. Изменения в Руководстве согласовываются и утверждаются директором.

После пересмотра, согласования, утверждения и введения в действие новой редакции старые экземпляры Руководства изымаются из СП для уничтожения. Отмененные контрольные экземпляры Руководства хранятся с отметкой «Для справочных целей» и копией приказа об отмене в папке «Документация СМК» до окончания срока действия сертификата соответствия.

3.4 Конфиденциальность

Настоящее Руководство является интеллектуальной собственностью Центра. Тиражирование и передача копий Руководства за пределы Центра могут быть осуществлены только при наличии письменного разрешения директора. Ответственность за соблюдение конфиденциальности возлагается на каждого работника персонально.

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие положения

В Центре разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК, постоянно улучшается ее результативность в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 с целью:

- демонстрации способности обеспечивать соответствие своей образовательной деятельности требованиям потребителей и применяемым нормам действующего законодательства;
- достижения удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в сфере дополнительного профессионального образования за счет результативного применения СМК, включая процессы ее непрерывного улучшения, а также обеспечения ее соответствия требованиям потребителей и нормам действующего законодательства;
- обеспечения уверенности потребителей, руководства и персонала Центра в том, что требования к качеству проектирования, разработки, реализации программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения согласно области государственного лицензирования в заданных объемах, номенклатуре, с установленным качеством, в сроки, определенные планами работ, договорами, а также в соответствии с утвержденными программами, и к системе менеджмента качества определены и выполняются.

Цель СМК – постоянно улучшать качество проектирования, разработки, реализации программ дополнительного профессионального образования, программ

профессионального обучения, дополнительного образования населения согласно области государственного лицензирования. Осуществляя постоянный мониторинг и анализ полученных данных, руководство Центра определяет степень достижения поставленных целей, необходимые корректирующие действия, опираясь на решения коллегиального органа управления – Совета Центра.

СМК Центра – это целостная система, которая основывается на исполнении принципов менеджмента качества (рис. 1) и процессном подходе.

Руководство Центра определило процессы, необходимые для СМК, и их применение во всей организации. Концептуальная организационная структура Центра представлена в *Приложении А*, структура СМК – в *Приложении Б*, схема взаимодействия процессов системы менеджмента качества – в *Приложении В*.

Процессы СМК Центра подверглись моделированию, что нашло свое отражение в нормативной документации СМК Центра. Процессные модели имеют текстово-графический вид, а именно: документированные процедуры, инструкции, спецификации процесса, карты процессов, схемы.

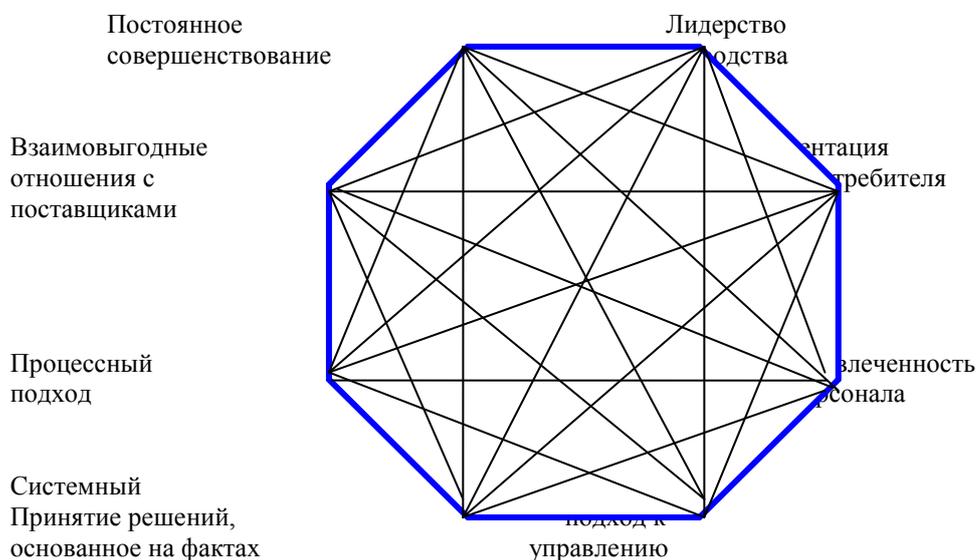


Рис.1 – Принципы менеджмента качества.

Поскольку качество процессов отражается на качестве результатов, в Центре определены методы, необходимые для обеспечения результативного функционирования процессов, для наиболее важных процессов – критерии результативности. Одновременно во всех процессах СМК используется принцип приоритета предупреждающих действий перед корректирующими, так как предупреждение появления несоответствий требует меньших затрат и ресурсов, чем их исправление.

Разработаны способы обеспечения наличия ресурсов и информации, необходимых для поддержки процессов СМК

Осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов СМК.

Создана действенная система управления СМК, включающая Комиссию по качеству Центра, уполномоченного по качеству образовательной деятельности Центра и ответственных по качеству СП.

Указанные меры направлены на достижение целей и выполнение задач, отраженных в Политике в области качества Центра.

С реализацией процессного подхода перед Центром открываются следующие возможности:

- ориентация всех сотрудников и видов деятельности на достижение конечного результата, определяемого общей целью;
- четкое восприятие изменений требований потребителей;
- возможность адаптации к изменяющимся внешним условиям;
- возможность постоянного совершенствования на основе измерения выходов процессов;
- прозрачность всех видов деятельности и их согласованность;
- выделение зон ответственности для облегчения формулирования требований;
- устранение обособленности сотрудников;
- выполнение измерений и анализа, способствующих постоянному улучшению;
- выявление участков, выпадающих из-под влияния системы менеджмента качества;
- исключение дублирования видов деятельности;
- четкое определение ответственности и полномочий;
- объединение сотрудников и усиление коллективной (командной) работы.

Таким образом, преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках СМК, а также при их комбинации и взаимодействии.

Специфика деятельности Центра не позволяет исключить из системы менеджмента качества требования, предусмотренные ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015, поэтому ряд своих функций Центр передает на аутсорсинг, среди них: внешнее совместительство преподавателей, обеспечение НД и ТД внешнего происхождения; медицинский осмотр с целью сохранения здоровья сотрудников, обучение персонала; проверки со стороны органов контроля и надзора; услуги по сертификации СМК.

Все процессы аутсорсинга находятся под управлением на основе договоров, контрактов, в которых установлены соответствующие требования к качеству выполняемых работ и оказываемых услуг. Отбор организаций-аутсорсеров производится с помощью их предварительной оценки и повторной оценки – «пост-фактум».

Ответственность за разработку, внедрение, результативное функционирование и улучшение СМК несет директор Центра.

Для каждого процесса СМК Центра определены и установлены:

- руководитель процесса;
- входы и выходы;
- взаимодействие с другими процессами;
- ресурсы, необходимые для успешного осуществления процесса;
- способы мониторинга;

- критерии оценки.

В Центре осуществляется менеджмент процессов по разработанным и утвержденным картам процессов в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

Потребителями деятельности по предоставлению образовательных услуг дополнительного профессионального образования Центра являются:

- слушатели.

Заинтересованными сторонами считаются:

- все работники Центра;
- образовательные учреждения среднего профессионального образования;
- Министерство здравоохранения РБ, как представитель государства;
- общество в целом (учитывая огромную социальную роль образования).

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

В Центре разработаны следующие документы СМК:

- Политика в области качества;
- Цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- Стандарты организации (СТО);
- Карты процессов (КП);
- организационно-распорядительные документы Центра;
- документы, разработанные в Центре для результативного менеджмента процессов (положения, методические рекомендации, правила, инструкции и пр.);
- положения о структурных подразделениях;
- должностные инструкции работников;
- локальные акты.

Документация внешнего происхождения включает в себя:

- документы, устанавливающие направления и принципы функционирования Центра: международные стандарты, Профессиональные стандарты, ФГОС СПО, ГОСТ, СанПиН, законодательные акты и другие нормативные документы, определяющие требования к образовательным услугам и процессам образовательного учреждения;

- договоры;
- входящая корреспонденция;
- жалобы и обращения потребителей и других заинтересованных сторон.

Разработана документированная процедура по управлению документацией (СТО СМК 05-4.2.3/04–2020 «Управление документацией. Общие положения»), в которой установлены порядок разработки, утверждения, рассылки, актуализации и изъятия документов СМК. Предусмотрены меры по недопущению использования устаревших документов и обеспечению полноты управленческой информации. Все документы хранятся в установленных местах, постоянно доступны для исполнителей и администрации. Установлены ответственные работники за исполнение и хранение документов.

В СМК Центра предусмотрено ведение записей по СТО *СМК 05 - 4.2.4/01 – 2020 «Управление записями. Общие положения»* для подтверждения выполнения требований и результативности функционирования системы. К ним относятся:

- протоколы Совета Центра;
- протоколы Наблюдательного совета Центра;
- Протоколы Методического совета Центра;
- Протоколы Педагогического совета Центра;
- протоколы заседаний Комиссии по качеству;
- протоколы заседаний Цикловых методических комиссий;
- журнал регистрации документации СМК;
- журнал регистрации «Положений о структурном подразделении»;
- журнал регистрации «Должностных инструкций»;
- журнал регистрации приказов по личному составу;
- журнал регистрации инструктажа на рабочем месте;
- журнал регистрации приема посетителей;
- протоколы заседания экспертной группы;
- ведомости.

4.2.2 Руководство по качеству.

Руководство является документом СМК, в котором приведено общее описание СМК Центра в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015. В документе представлены организационная структура Центра, структура СМК Центра, ответственность и полномочия работников, описание процессов и их взаимодействие в рамках СМК, а также ссылки на документацию СМК.

Документально оформленная СМК способствует повышению управляемости процессами и ресурсами, способствует оптимальному распределению полномочий, ответственности и ресурсов, позволяет направлять главные усилия на достижение наиболее важных целей, стремиться к постоянному улучшению деятельности.

4.2.3 Управление документацией.

Процедура управления документацией создает организационно-методическую основу, обеспечивающую наличие во всех СП Центра необходимых актуализированных документов в количестве, достаточном для качественного выполнения работ, и устанавливает единые подходы к разработке и оформлению документов СМК в целях обеспечения одинакового понимания их руководителями, исполнителями и проверяемой стороной.

Ответственность за выполнение процедуры управления документацией в СП возлагается на их руководителей.

Координацию работ по управлению документацией, взаимодействию между структурными подразделениями при управлении документацией осуществляет УКОД.

Подробно процедура управления документацией описана в СТО *СМК 05-4.2.3/04–2020 «Управление документацией. Общие положения»*

4.2.4 Управление записями.

Записи – это документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК.

Процедура управления записями обеспечивает получение необходимой и достоверной информации о состоянии качества выполняемых работ на всех этапах процессов деятельности Центра и результативности функционирования СМК.

Подробно процедура управления записями приведена в СТО СМК 05 - 4.2.4/01 – 2020 «Управление записями. Общие положения».

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Руководство Центра, в лице директора, принимает на себя обязательства по разработке, внедрению, поддержанию в рабочем состоянии СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, а также деятельности по её непрерывному улучшению.

Руководство принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечить разработку Политики и Целей в области качества, довести до сознания каждого работника важность выполнения поставленных целей в области качества;
- доводить до сведения работников Центра сведения о необходимости и важности построения их деятельности, основанной на требованиях потребителей и заинтересованных сторон;
- ежегодно в начале учебного года на обсуждение Совета выносить вопрос об анализе Политики в области качества и результативности СМК;
- обеспечивать необходимые ресурсы для нормального функционирования СМК применительно к осуществлению образовательной деятельности.

Свидетельством принятых обязательств руководства Центра являются Политика в области качества и цели в области качества. Достижение поставленных целей позволит оправдать ожидания потребителей, улучшить финансовое положение Центра и обеспечить конкурентоспособность в сфере дополнительного профессионального образования.

5.2 Ориентация на потребителя

Стремление к более полному удовлетворению требований и ожиданий потребителя рассматривается как главное назначение СМК.

Руководство Центра обеспечивает определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

Для определения и выполнения требований потребителя руководство Центра с руководителями СП организует проведение следующих работ:

- маркетинговых исследований по изучению спроса и предложений на рынке труда на специалистов по профилю Центра;
- идентификации потребности и ожиданий потребителей;
- оценки информации об удовлетворенности потребителей предоставленными им образовательными услугами, используя различные способы (анкетирование, опросы, сбор отзывов и предложений и др.);
- анализа собранной информации для принятия корректирующих действий и

действий по постоянному улучшению качества предоставляемых услуг дополнительного профессионального образования.

5.3 Политика в области качества

Политика в области качества – основной документ Центра, определяющий цели и обязательства Центра применительно к качеству и создающий основу для постановки и анализа целей и задач в СП, которые согласуются с целями Центра, требованиями и ожиданиями потребителей.

Руководство Центра определяет качество проектирования, разработки, реализации программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения согласно области государственного лицензирования как залог создания имиджа Центра и считает, что повышение уровня качества предоставляемых образовательных услуг и удовлетворенности потребителей можно достичь путем постоянного совершенствования всех процессов деятельности образовательного учреждения.

Политика в области качества определяется высшим руководством с участием всех руководителей структурных подразделений, УКОД. Ее содержание оформляется в виде отдельного документа, который утверждает Совет Центра и подписывает директор.

Актуализация Политики в области качества на постоянную пригодность проводится ежегодно по итогам анализа результатов учебного года и утверждается на Совете Центра. Ответственность за своевременную актуализацию Политики в области качества несет директор.

Утвержденный директором документ о политике в области качества вывешивается на сайте Центра и в СП.

Разъяснение содержания Политики в области качества обеспечивается руководителем структурного подразделения с оформлением «Листа ознакомления», который хранится в СП. Получение объективного подтверждения о понимании работниками положений Политики в области качества происходит при проведении аттестации работников, при проведении внутренних аудитов.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Цели по качеству следуют из Политики в области качества, являются измеримыми и их достижение периодически анализируется на заседаниях Совета Центра, где вырабатываются необходимые корректирующие действия.

Стратегические цели в области качества Центра определены Политикой в области качества и конкретизированы в Программе стратегического развития (далее по тексту – Стратегия), в Комплексном плане работы Центра, картах процессов.

Перспективное планирование предусматривает анализ внутренней среды Центра, всесторонний прогноз состояния рынка, определяет возможные пути развития Центра на плановый период, отраженные в ежегодном анализе СМК.

По результатам выполнения мероприятий плана проводится анализ с установленной периодичностью, анализ служит основой для улучшений и корректирующих действий. Анализ проводится ответственными лицами и утверждается на заседании Совета Центра и доводится до сведения работников всех СП.

5.4.2 Планирование развития СМК

Планирование развития СМК состоит в определении процедур, необходимых для достижения поставленных целей в области качества, разработке оптимальных мероприятий по их выполнению, определении и выделении необходимых ресурсов, а также в сохранении целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении в нее изменений.

Планирование мероприятий по развитию СМК и повышению ее эффективности осуществляет Комиссия по качеству под руководством УКОД ежегодно в начале учебного года.

Реализация целей в области качества предусматривает поддержку функционирования и улучшение СМК.

План мероприятий по улучшению и обеспечению результативности СМК утверждается директором и содержит сведения:

- о намеченных на год мероприятиях в области обеспечения СМК, результативности ее функционирования и улучшения;
- о разработке и актуализации документации СМК;
- об оптимизации методов реализации процессов СМК;
- об освоении новых видов деятельности;
- о сроках выполнения этих мероприятий;
- об ответственных исполнителях;
- о выполнении.

Расширение сферы СМК и ее дальнейшее совершенствование считается одним из приоритетных направлений деятельности Центра, контролируется директором путем проведения анализа функционирования СМК, проведения совещаний и издания директивных документов.

Совершенствование СМК осуществляется на основе анализа со стороны руководства, включающего оценку выходных данных процессов и определение оптимальных мероприятий, необходимых для улучшения результативности.

Все изменения в СМК предварительно проходят анализ со стороны УКОД с привлечением руководителей процессов на предмет соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 и целостности системы, в случае положительного решения они реализуются.

На основании анализа СМК планируются мероприятия как для достижения поставленных целей в области качества, так и для совершенствования процессов, направленных на повышение качества образовательных услуг.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Подчиненность подразделений и должностных лиц определена документально оформленной организационной структурой Центра (*Приложение А*) и структурой СМК Центра, утвержденной директором (*Приложение Б*).

Взаимодействие между различными уровнями руководства Центра, структурными подразделениями определено ПСП, ДИ и организационно-распорядительными документами Центра.

В каждом структурном подразделении (далее СП), должны быть разработаны «Положение о СП» и «Должностные инструкции», определяющие ответственность и полномочия персонала.

Разработка «Положения о структурном подразделении» регламентирована в СТО СМК 05-4.2.3/04-2020 «Порядок разработки, оформления и утверждения положений о структурных подразделениях. Общие положения», разработка должностных инструкций регламентирована в СТО СМК 05-4.2.3/03-2020 «Порядок разработки, оформления и утверждения должностных инструкций. Общие положения».

Руководство Центра обеспечивает доведение до работников сведений об ответственности и полномочиях в СМК путем составления матрицы распределения ответственности в СМК (Приложение Г). Доведение до сведения работников распределения ответственности и полномочий в Центре закреплено записью в листе ознакомления.

5.5.2 Уполномоченный по качеству образовательной деятельности.

Приказом директора из состава Центра назначен уполномоченный по качеству образовательной деятельности – УКОД. По вопросам внедрения, функционирования и совершенствования СМК УКОД подчиняется непосредственно директору.

Полномочия и ответственность УКОД документированы в «Положении о Комиссии по качеству», утвержденном директором.

Указания УКОД по вопросам внедрения и функционирования СМК и соответствия образовательных услуг дополнительного профессионального образования установленным требованиям обязательны для исполнения всеми руководителями СП.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Для улучшения деятельности Центра по вовлечению персонала в функционирование СМК руководством организован внутренний обмен информацией.

Внутренний обмен информацией (в том числе по вопросам результативности СМК) осуществляется:

- на оперативных совещаниях у директора с участием руководителей СП;
- на заседаниях Совета по решению основных проблем Центра и анализу деятельности;
- на заседаниях Педагогического и методического советов Центра;
- посредством организационно-распорядительной документации (приказы, распоряжения, служебные записки),
- на общих собраниях трудового коллектива Центра.

Ответственность за своевременное донесение до коллектива решений оперативных совещаний директора и Совета возлагается на руководителей СП. Ответственность за размещение информации на информационном сайте Центра несут руководители СП. Ответственность за процедуру внутреннего обмена информацией возлагается на секретаря руководителя.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения.

Основными задачами анализа СМК являются:

- определение соответствия СМК установленным требованиям;
- оценка реализации Политики и целей Центра в области качества;
- оценка удовлетворенности потребителей;
- установление причин возникновения несоответствий в СМК Центра;
- определение потребности в ресурсах;
- определение необходимости пересмотра документации СМК;
- определение направлений (путей, мероприятий) по улучшению результативности СМК и ее процессов, улучшению стратегической, образовательной и инновационной деятельности согласно требованиям потребителей.

Результаты анализа отражаются в протоколах Совета, которые хранятся у секретаря Совета Центра.

5.6.2 Входные данные для анализа.

Источником информации для анализа СМК со стороны руководства являются данные, представленные в основных документах СМК:

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

5.6.3 Выходные данные анализа

Выходными данными анализа являются решения Совета Центра, зафиксированные в протоколах, где руководство дает оценку соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015; результативности СМК; несоответствиям и предлагает пути их устранения:

- улучшение результативности СМК и ее процессов;
- улучшение качества образовательной деятельности согласно требованиям потребителей;
- обеспечение необходимыми ресурсами;
- изменение структуры и порядка взаимодействия процессов СМК;
- изменение документации СМК.

По результатам анализа и предложениям обсуждаются задачи на текущий год и перспективу, проект плана мероприятий по разработке и внедрению СМК, разрабатываются предложения:

- по совершенствованию СМК (корректирующие и предупреждающие действия);

- по улучшению деятельности Центра в области качества.

Руководство рассматривает результаты анализа как информацию для стратегического планирования развития Центра. Результаты по анализу СМК доводятся до сведения всех работников через представителей руководства по качеству структурных подразделений.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

Для обеспечения функционирования и непрерывного улучшения СМК, увеличения ее результативности и повышения удовлетворенности потребителей благодаря выполнению их требований руководство Центра выделяет необходимые ресурсы.

К основным ресурсам Центра относятся:

- кадровый потенциал преподавательского состава и персонала СП Центра;
- инфраструктура;
- производственная среда;
- финансовые ресурсы.

Текущую потребность во всех видах ресурсов определяют руководители процессов и руководители СП. При выявлении недостатка ресурсов оформляются соответствующие заявки и передаются заместителю директора по направлению деятельности для санкционирования их реализации.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.2 Компетентность и подготовка.

Компетентность и подготовка персонала, выполняющего работу, влияющую на качество, обеспечивается:

- определением необходимой компетентности персонала, что находит свое отражение в Положении о структурных подразделениях, должностных инструкциях и иных документах;
- подбором персонала в соответствии с определенной необходимой компетентностью;
- проведением обучения персонала и других действий, направленных на повышение компетентности, осведомленности и подготовки (занятия, конференции, семинары, обмен опытом и т.д.);
- оцениванием результативности принятых мер путем проведения собеседований и аттестации.

Подготовка персонала, выполняющего работу, влияющую на качество образования, обеспечивается в виде:

- самостоятельного обучения;
- организации занятий с молодыми преподавателями;
- повышения квалификации, стажировки;
- проведения конференций и т.д.

Ответственность за организационно-методическое обеспечение подготовки кадров несут руководители структурных подразделений, сектор правовой и кадровой работы.

6.3 Инфраструктура

Определение и обеспечение инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия требований к качеству процессов в Центре, осуществляется соответствующими службами Центра.

Инфраструктура Центра включает в себя:

- здания и помещения;
- средства автоматизации, оборудование;
- учебную и методическую литературу;
- средства связи;
- транспорт;
- средства охраны и обеспечения безопасности.

Поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры по отдельным ее составляющим частям осуществляется руководителями соответствующих структурных подразделений в пределах их компетенции.

Центр располагает необходимыми зданиями и сооружениями для оказания образовательных услуг дополнительного профессионального образования, на которые распространяется СМК. Здания являются республиканской собственностью и находятся в оперативном управлении Центра.

Начальник отдела материально-технического снабжения отвечает за соблюдение безопасного состояния зданий, сооружений. Обследование технического состояния зданий и сооружений проводится комиссией по мере необходимости, но не реже одного раз в 5 лет, состав которой определен приказом директора. Результат обследования оформляется актом.

Эксплуатацию зданий и сооружений, внутренних систем водоснабжения и водоотведения, энергосистемы осуществляет отдел материально-технического снабжения. Контроль за обеспечением Центра теплом, водой, электроэнергией, а также за выполнение технического обслуживания и ремонта несет заместитель директора по экономическим вопросам. Техническое обслуживание и ремонт зданий организует начальник отдела материально-технического снабжения.

Мелкий ремонт осуществляется силами персонала отдела материально-технического снабжения Центра. Для выполнения услуг по содержанию имущества заключаются договора гражданско-правового характера с составлением технического задания к договору возмездного оказания услуги актом сдачи-приемки выполненных работ. Для выполнения ряда других работ сторонние организации привлекаются на основании заключенных договоров и государственных контрактов с последующей комиссионной проверкой качества выполненных работ и составлением акта приемки.

Центр обеспечен необходимым количеством транспорта.

Ответственность за обеспечение СП транспортными средствами несет помощник директора по безопасности образовательного процесса.

Ответственность за обеспечение СП средствами обеспечения связи несёт начальник отдела автоматизированной системы управления. .

По результатам проверок разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия, которые включаются в текущие планы поддержания и развития инфраструктуры.

Ответственность за состояние учебных кабинетов, оборудования в них, сохранность и своевременный ремонт несут руководители СП.

6.4 Производственная среда

Создание и управление производственной (внутренней) средой, необходимой для обеспечения комфортных условий для образовательного процесса, осуществляют руководители СП.

Управление производственной средой включает в себя:

- разработку и реализацию мероприятий, направленных на создание безопасных условий труда работников Центра;
- проведение медицинского осмотра всех работников;
- обучение и аттестацию работников на знание правил охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности.

В Центре разработаны инструкции по охране труда для работников в соответствии с требованиями государственных норм по технике безопасности. Их выполнение контролируется специалистом по охране труда.

Координацию деятельности осуществляют:

- по охране труда и по технике безопасности – специалист по охране труда;
- Все вновь принятые на работу проходят вводный инструктаж с занесением соответствующей записи:
- по охране труда и по технике безопасности у специалиста по охране труда.

Проведение инструктажа на рабочем месте по мере необходимости возложено на руководителей СП.

7 Процессы жизненного цикла образовательных услуг

7.1 Планирование процессов

Центр определил содержание термина продукция в системе менеджмента качества следующим образом:

- продукцией основных процессов дополнительного профессионального образования повышения квалификации и профессиональной переподготовки является образовательная услуга;
- учебно-методическая продукция отождествляется со вспомогательной продукцией, обеспечивающей требуемый уровень качества проектирования, разработки, реализации программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения согласно области государственного лицензирования.

Этапы образовательного процесса дополнительного профессионального образования являются жизненным циклом соответствующей им продукции. Центр планирует и разрабатывает процессы обеспечения жизненного цикла на основе результатов анализа рынка образовательных услуг и маркетинговых исследований. По ним определяются цели в области качества.

Цели в области качества определяются необходимостью совершенствования разработки видов образовательных услуг, удовлетворяющих требованиям потребителя (программ дополнительного профессионального образования,

программ профессионального обучения, дополнительного образования населения). Проект образовательной услуги оформляется в виде комплекта нормативных документов (приказ, стандарт, программа, учебно-методическая литература, материально-техническая база и др.).

На всех этапах предоставления образовательных услуг дополнительного профессионального образования выполняется их верификация и валидация в соответствии с проектной документацией, состоянием рынка, требованиями потребителей.

Результат планирования оформляется в виде записей (справки, отчеты и др. записи). Непосредственное планирование процессов, связанных с основной деятельностью Центра, осуществляется директором, заместителями директора, руководителями СП.

Отдельные мероприятия, связанные с планированием образовательных процессов, включаются в план по качеству, в частности:

- разработка и внедрение новых образовательных программ;
- распределение учебной, воспитательной, методической нагрузки преподавателей;
- составление расписаний учебных занятий;
- разработка учебных планов;
- планирование материально-технического обеспечения и т.д.

При планировании процессов жизненного цикла образовательных услуг дополнительного профессионального образования учитываются и используются действующие в СМК процессы, которые при необходимости могут быть изменены для согласования с новыми требованиями.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к выпускаемым слушателям

Требования, относящиеся к образовательной деятельности, применительно к которой разработана СМК, определены профессиональными стандартами и квалификационными требованиями для каждой ОП.

Под требованиями потребителя понимаются ожидаемые потребителями и другими заинтересованными сторонами результаты образовательных услуг, выраженные в виде определенного пакета профессиональных компетенций. Требования потребителя могут быть оформлены в виде типовых договоров. До подписания договора проводится анализ требований потребителей руководителями соответствующих СП в целях определения возможности их выполнения.

Определение требований и ожиданий потребителей процессов Центра, включает проводимое исследование удовлетворенности слушателей, работников и других заинтересованных сторон, изучение предпочтений работодателей.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к образовательным услугам

Целью анализа образовательных услуг дополнительного профессионального образования является обеспечение сбалансированного подхода к запросам потребителя и интересам заинтересованных сторон, а также исключение ошибок при принятии решения.

Анализ предусматривает:

- создание единой системы контроля качества образовательных услуг

дополнительного профессионального образования на всех уровнях;

- выявление проблем в сфере качества предоставляемых образовательных услуг дополнительного профессионального образования;

- определение наиболее эффективных способов организации взаимодействия Центра с потенциальными потребителями его образовательных услуг дополнительного профессионального образования;

- выявление адекватных методик сбора информации на всех уровнях;

- определение качественных технологий организации и проведения мониторинга образовательных услуг дополнительного профессионального образования;

- разработку рекомендации для принятия управленческих решений по результатам мониторинга качества образовательных услуг дополнительного профессионального образования;

- организацию взаимодействия Центра с потенциальными потребителями образовательных услуг дополнительного профессионального образования.

7.2.3 Связь с потребителем.

Исследование структуры требований потребителей образовательных услуг дополнительного профессионального образования, предоставляемых Центром, в системе менеджмента качества осуществляется в рамках процесса КП – 02 – 2020 «Мониторинг требований потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» сторон». Для этого существует Учебная часть, функциями которой являются маркетинговые исследования рынка труда, определение требований слушателей, предприятий (организаций); а также проведение мониторинга информации, касающийся восприятия потребителями соответствия Центра требованиям потребителей.

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

- информации об образовательной деятельности, осуществляемой Центром;

- прохождения запросов, договоров (контрактов), заявок, включая дополнения и изменения;

- удовлетворенности потребителей, включая претензии (обратная связь с потребителями).

С целью учета требований потребителей при предоставлении образовательных услуг в Центре определен процесс маркетинговых исследований рынка труда и образовательных услуг. Результаты ведения этого процесса используются при формировании направлений обучения, содержательной части образовательных программ, а также определения потребности в тех или иных специальностях и направлениях подготовки работодателями. Связь с потребителями поддерживается Учебной частью. Информация о связях с потребителями вносится в годовые аналитические отчеты и отчеты о результатах самообследований Центра. Владальцем процесса является заместитель директора по учебно-методической и инновационной деятельности. Описание процесса маркетинговых исследований рынка труда и образовательных услуг, информация о его потребителях и поставщиках, установленные в требованиях к входам и выходам процесса, а также

документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в КП – 02 – 2020 «Мониторинг требований потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» сторон».

Центр осуществляет деятельность по информированию общества, потребителей и всех заинтересованных сторон о своей деятельности. Информирование общества производится с целью маркетинговых акций, позиционирования Центра на образовательном рынке, поддержания обратной связи с потребителями услуг и продукции Центра, а также обеспечения эффективного взаимодействия как внутри Центра, так и с внешними заинтересованными сторонами. Центр информирует общество, слушателей, сотрудников, работодателей, партнёров, а также другие заинтересованные стороны о:

- реализуемых основных образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки;
- общественной роли Центра;
- достижениях сотрудников;
- планах развития.

Предоставляемая информация о деятельности Центра является точной, беспристрастной, объективной и доступной.

Информация о разнообразной деятельности Центра доводится до потребителей посредством:

- размещения рекламной информации;
- размещения информации о Центре на официальном сайте;
- непосредственного информирования потребителей в рамках проводимых встреч, совещаний, семинаров на различных уровнях;
- участия в организации и проведении республиканских, всероссийских и международных научно-практических конференций;
- а также другими способами.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Под проектированием, разработкой и корректировкой в СМК Центра понимается деятельность, связанная с разработкой программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения, учебных планов, программ циклов и иных нормативных документов.

Руководство Центра планирует и управляет проектированием и разработкой образовательного процесса по повышению квалификации и профессиональной подготовке специалистов.

В ходе планирования проектирования и разработки с учетом имеющихся ресурсов в Центре установлены следующие этапы:

- анализ требований заказчиков и потребности рынка;
- учет требований нормативно-правовых документов;
- учет направлений Стратегии;
- порядок проведения анализа, верификации и валидации, соответствующей каждой стадии проектирования и разработки;
- ответственность и полномочия в области проектирования и разработки.

К стадиям проектирования и разработки в Центре относится проектирование, разработка и корректирование программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения, учебных планов по реализуемым специальностям и направлениям подготовки, их экспертиза на соответствие требованиям ФГОС СПО, Профессиональных стандартов и рынка труда.

На всех этапах проектирования и разработки определяются исполнители, эксперты, распределяется их ответственность.

Ответственность за

- качество разработки новых программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения возлагается на отдел «Фабрика процессов» и председателей Цикловых методических комиссий;

- планирование образовательного процесса по утвержденным программам дополнительного профессионального образования, программам профессионального обучения, дополнительного образования населения возлагается на заведующих учебной части и учебных отделений;

- кадровое и учебное обеспечение – на заведующего учебной части и учебных отделений;

- методическое обеспечение – на отдел «Фабрика процессов»

- экспертизу программ дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения возлагается на отдел «Фабрика процессов».

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Центр в своей деятельности определяет входные данные для проектирования и разработки, а записи поддерживает в рабочем состоянии. Записи могут быть оформлены в виде протоколов, заявок, технических заданий, служебных записок и т.п.

При определении входных данных учитываются:

- необходимые знания, умения и навыки или компетенции, которыми должен обладать слушатель Центра;

- соответствующие законодательные и обязательные требования;

- при необходимости и возможности информация из предыдущих аналогичных проектов;

- другие важные требования.

Входными данными для проектирования и разработки образовательных планов и программ являются профессиональные стандарты и ФГОС СПО.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки однозначно представляются в формах, позволяющих провести их верификацию относительно входных требований. Одобрение выходных данных производится до их выпуска.

Выходные данные проектирования и разработки должны:

- отвечать входным требованиям;

- обеспечивать соответствующей информацией по закупкам, производству и обслуживанию;

– содержать критерии приемки продукции или ссылки на них, определять характеристики продукции, существенные для ее правильного и безопасного использования.

Выходными данными при проведении проектирования образовательных услуг дополнительного профессионального образования являются учебные планы, рабочие программы, программы дополнительного профессионального образования, программ профессионального обучения, дополнительного образования населения, методические указания и т.п.

Выходные данные проектирования и разработки представляются в учебную часть, что позволяет проводить верификацию относительно входных требований к проектированию и разработке, и содержат критерии эффективности реализации проектов и их предполагаемую результативность.

7.3.4 Анализ проекта и разработки

В Центре осуществляется систематический анализ проектов и разработок в соответствии с запланированными мероприятиями в целях:

- оценивания возможности результатов проектирования и разработок удовлетворять требованиям потребителей, нормативных актов;
- выявления любых проблем и внесения предложений и корректировок по необходимым действиям.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация проекта и разработки осуществляется в целях получения подтверждения соответствия выходных данных входным требованиям. Данные верификации являются основой для анализа проекта и разработки. Для верификации также используется рецензирование.

Внутреннюю рецензию осуществляют специалисты Центра в данной области, не имеющие непосредственного отношения к проекту.

Внешнюю рецензию осуществляют специалисты из другой организации по официальному обращению к нему руководства Центра.

Верификацию результатов проектирования и разработки осуществляют руководители СП и/или заместители директора по направлению деятельности. Верификация заключается в сравнении полученных результатов с запланированными и установленными во входных данных. Записи результатов верификации поддерживаются в рабочем состоянии и являются обязательными.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Валидация результатов проектирования и разработки осуществляется до начала образовательного процесса для подтверждения пригодности проекта и разработки к практическому применению.

Отчет о выполнении проекта обсуждается на заседаниях методических советов, совещаниях.

7.3.7 Управление изменениями

В случае возникновения необходимости внесения изменений (корректировок) в планы и образовательные программы, они рассматриваются на заседании Совета Центра для принятия и одобрения. При этом проводится анализ изменений проекта с целью оценки их влияния на составные части проекта или уже поставленную продукцию. В случае принятия и одобрения изменений (корректировок) они

доводятся до заинтересованных сторон (потребителя, должностных лиц и структурных подразделений Центра) руководителей заинтересованных структурных подразделений.

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

Документально оформленные изменения (корректировки) отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

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

В рамках системы менеджмента качества закупки отнесены к процессам обеспечения ресурсами. Закупки продукции (услуг) у поставщиков осуществляются в соответствии с утвержденной сметой затрат.

Руководство Центра обеспечивает закупку продукции (услуг), соответствующей установленным требованиям, необходимую для функционирования процессов и поддержания инфраструктуры.

Оформление поставок и услуг осуществляется в виде договоров (контрактов).

Предметами закупок в Центре, к которым применяются положения раздела ГОСТ Р ИСО 9001-2015, являются:

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

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

- работы и услуги сторонних организаций, специалистов, необходимость в которых может выявиться при осуществлении образовательной деятельности.

Процесс осуществления закупок устанавливает:

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

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

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

- распределение ответственности и полномочий персонала в процессе закупок.

При альтернативном выборе поставщиков Центр, как правило, отдает предпочтение тем из кандидатов, СМК которых сертифицирована на соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9001.

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

Наиболее распространенными критериями являются:

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

Выбор поставщиков производится на заседании комиссии по закупкам товаров, работ, услуг для нужд ГАУ ДПО РБ “Центр повышения квалификации” поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд (далее Комиссия) путем проведения конкурса, аукциона, а так же запроса котировок цен на товары, работы, услуги для нужд Центра. Комиссия проводит необходимые процедуры (рассматривает, оценивает и сопоставляет заявки, рассматривает и оценивает котировочные заявки, рассматривает заявки участников аукционов, проводит аукционы) в соответствии с Положением о закупках по размещению заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд.

По результатам заседаний Комиссии составляются соответствующие протоколы, в которых указывается информация об участниках размещения заказа, предложенные участниками условия исполнения заказа, поименный список голосовавших членов Комиссии, выбранный поставщик с обоснованием причин отбора. Результаты оценки и выбора поставщиков продукции (услуг) отнесены к обязательным записям СМК, которые поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с *КП 07-2020* «Управление материально-техническими ресурсами».

Информация о размещении заказов, поставляемых по контрактам, общедоступна в сети Интернет, что делает размещение заказов для нужд Центра открытыми, дающими возможность всем заинтересованным лицам участвовать в размещении заказов.

Центр также разработал критерии повторной оценки поставщиков материалов и услуг для своих нужд. Повторная оценка призвана устранить возможное негативное влияние недобросовестного поставщика на деятельность Центра. Такая оценка проводится после поставки и влияет на составление реестра одобренных поставщиков на следующий отчетный период.

7.4.2 Информация по закупкам

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

- идентификационный номер заказа;

- тип продукции/услуги;
- обозначение продукции/услуги;
- объем закупаемой продукции/услуги;
- требования к качеству продукции/услуге (при необходимости);
- технические характеристики продукции.

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

Требования к продукции, закупаемой Центром, точно и однозначно устанавливаются в договорах (контрактах) о поставке.

В договорах (контрактах) с поставщиком устанавливаются условия и сроки поставок, стоимость продукции, объем поставляемой продукции, порядок разрешения споров, идентификация продукции, требования к её комплектности, сопроводительной документации.

Договоры (контракты) оформляются в установленном порядке только уполномоченными лицами Центра, согласуются с сектором экономики и государственных закупок и подписываются директором (заместителями директора – в соответствии с делегированием полномочий).

Заключенные договоры хранятся бухгалтерии .

7.4.3 Верификация закупленной продукции и услуг

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

Продукция

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

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

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

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

Результатом проверок может быть:

- признание работы поставщика удовлетворительной – соответствующей предъявленным требованиям по качеству и подписание соответствующих документов (акты, накладные и т.д.);
- признание работы поставщика неудовлетворительной – несоответствующей предъявленным требованиям по качеству, и согласование содержания и сроков проведения поставщиком корректирующих мероприятий;

– признание работы поставщика неудовлетворительной с незамедлительным расторжением договорных отношений, согласно механизму расторжения, предусмотренному в контракте (договоре) или других документах.

Оборудованию, поступившему на баланс Центра, присваиваются инвентарные номера и ведется его регистрация (в бухгалтерии).

Услуги

Проверка предоставления работ и услуг сторонними организациями и анализ представляемых отчетных документов осуществляется начальниками отделов материально-технического снабжения и государственных закупок с привлечением по необходимости специалистов Центра.

Результатом проверок может быть:

– признание работы поставщика удовлетворительной – соответствующей предъявленным в контракте (договоре) требованиям по качеству и подписание соответствующих документов, свидетельствующих о выполнении работ (акты приема-сдачи работ);

– признание работы поставщика неудовлетворительной – несоответствующей предъявленным в контракте (договоре) требованиям по качеству, и согласование содержания и сроков проведения поставщиком корректирующих мероприятий;

– признание работы поставщика неудовлетворительной с незамедлительным расторжением контракта (договора), согласно механизму расторжения, предусмотренному в контракте (договоре).

Если Центр предполагает осуществить верификацию у поставщика, то в установленном порядке устанавливаются предполагаемые меры по верификации и порядок выпуска продукции в информации по закупкам.

7.5 Образовательная деятельность

7.5.1 Управление образовательной деятельностью

В системе менеджмента качества Центра определены, документированы и поддерживаются в рабочем состоянии группа взаимосвязанных процессов, касающихся образовательной деятельности. Все определенные процессы находятся в управляемых условиях, которые обеспечивают их качество и соответствие требованиям потребителей, законодательным и регламентирующим требованиям. Управляемые условия включают в себя:

– наличие информации, дающей описание требуемых характеристик образовательных услуг;

– наличие необходимых инструкций;

– контроль проведения процессов с помощью средств и оборудования для мониторинга и измерений;

– проведение процесса в соответствии с требованиями необходимых нормативных документов (учебных планов, программ, регламентов, инструкций, методик исследования и пр.);

– соответствие инфраструктуры и производственной среды установленным требованиям;

– соответствие компетентности преподавательского состава и персонала, задействованного в образовательном процессе, установленным требованиям;

- техническое обслуживание и ремонт применяемых технических средств обучения и симуляционного оборудования;
- проведение мониторинга и измерений услуг и продукции;
- осуществление выпуска, поставки и действий после поставки услуг и продукции.

Предоставление образовательных услуг является цикличным, ограничивается рамками действия лицензии.

Спектр и уровень образовательных программ формируются на основании анализа рынка образовательных услуг.

Обучение по программам завершается выдачей соответствующих документов установленного образца.

В СМК Центра выделяются следующие процессы жизненного цикла предоставления образовательных услуг:

- прием заявок;
- зачисление слушателей;
- проектирование образовательного процесса;
- учебно-методическое обеспечение образовательного процесса;
- реализация образовательного процесса;
- итоговая аттестация.

Процессы жизненного цикла оказания образовательных услуг в Центре осуществляются в управляемых условиях и включают в себя следующее:

- составление учебных планов;
- распределение учебной нагрузки по лицам;
- разработку содержания циклов и учебных материалов по курсу;
- мониторинг успеваемости;
- распределение аудиторного фонда;
- установленный порядок проведения проверок выполненных работ;
- корректировку процесса при возникновении несоответствий;
- разработку методических пособий для слушателей и методических рекомендаций для преподавателей.

Ответственность за управление процессами предоставления образовательных услуг, выполнение требований по качеству предоставления образовательных услуг и организации корректирующих действий в подразделениях несут руководители СП.

7.5.2 Валидация процессов обеспечения образовательной деятельности

В связи с тем, что образовательная деятельность является специфической продукцией, ее качество возможно оценить путем отнесения к тем процессам, которые не могут быть верифицированы последующим мониторингом и измерениями. Это обстоятельство возникает в связи с тем, что все недостатки образовательного процесса становятся очевидными только после предоставления услуги.

Валидация образовательного процесса должна демонстрировать его способность достигать запланированных результатов. С этой целью Центр участвует в процессе общественно-профессиональной экспертизе качества дополнительного профессионального образования; проводит мониторинг уровня удовлетворенности

потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг. Также в качестве валидации обученности слушателей могут быть приняты официальные отзывы работодателей.

В качестве входных данных используются данные отчетов о самооценке, а выходными данными являются лицензия на образовательную деятельность и свидетельство об аккредитации на пятилетний период.

Документы, подтверждающие валидацию, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

В Центре установлен порядок идентификации и прослеживаемости деятельности по предоставлению образовательных услуг.

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

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

На основе вышеуказанной идентификации образовательной деятельности обеспечивается ее прослеживаемость.

В качестве средств идентификации и прослеживаемости используются:

- личные дела слушателей;
- журналы учёта (посещаемости, успеваемости и т.д.);
- шифры учебных программ, курсов, специальностей;
- расписание занятий;
- учебно-методические материалы;
- технические средства обучения;
- договоры на учебно-методическую деятельность;
- протоколы и т.д.

С помощью существующего порядка идентификации можно установить:

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

Все документы и данные, относящиеся к образовательной деятельности и общему делопроизводству Центра, можно проследить по идентификационным признакам: наименованию документа, его форме, номеру, исполнителю, согласующим и утверждающим лицам, дате и т.д.

Например:

- зачисление слушателей в Центр оформляется приказом директора Центра;

– создание аттестационной комиссии для оценки уровня знаний слушателей оформляется приказом министром здравоохранения Республики Башкортостан;

– в течение всего цикла обучения ведется журнал учета посещаемости группы;

– завершение обучения оформляется приказами директора Центра о завершении обучения и присвоении квалификации.

Ответственность за обеспечение идентификации и прослеживаемости возложена на руководителей СП.

7.5.4 Собственность потребителя

Документами, являющимися собственностью потребителя, являются:

- документы, сданные слушателями при поступлении (документы о предыдущем образовании, личные документы);
- экзаменационные работы, тесты, заполненные слушателями;
- документы об успеваемости (история обучения);
- трудовые книжки работников;
- прочие документы и предметы, отнесенные потребителями к своей собственности и переданные Центру на ответственное хранение.

Центр проявляет заботу о собственности потребителя, находящейся под управлением Центра или используемой им.

Центр идентифицирует, верифицирует, осуществляет меры по защите и сохранности собственности потребителя, предоставленной им для использования (хранения) Центром или предназначенной для использования в образовательной деятельности.

Потребитель извещается обо всех случаях, связанных с утратой собственности потребителя, ее повреждением или признанием ее непригодной для использования, при этом все записи о несоответствиях и информировании потребителя поддерживаются в рабочем состоянии.

Примечание: Собственность потребителя включает также интеллектуальную собственность.

7.5.5 Обеспечение сохранности услуг и продукции

Центр обеспечивает соответствие продукции в ходе внутренней обработки и поставки в место предполагаемого назначения установленным требованиям. При предоставлении образовательных услуг это может выражаться, например, в проведении дополнительных занятий со слушателями, отсутствовавшими по уважительным причинам (болезнь, участие в конкурсах и т.д.).

Такое сохранение может применяться и к составным частям продукции.

В целях сохранения соответствия образовательной услуги Центр обеспечивает сохранность учебной документации, к которой относятся учебные планы и программы, печатные или электронные учебно-методические материалы (книги, учебные материалы, компьютерные программы и файлы).

7.6 Управление устройствами мониторинга и измерений

Центр определяет, какой мониторинг и какие измерения необходимо осуществлять в процессе образовательной деятельности, а также определяет, какие приборы для мониторинга и измерений необходимо использовать для обеспечения доказательства соответствия установленным требованиям.

К устройствам мониторинга и измерений, применяемым в образовательном процессе, относятся средства измерений (измерительное оборудование), используемое в основных видах деятельности Центра. Например, программы для тестирования знаний на персональных компьютерах или тесты в бумажном варианте, экзаменационные вопросы.

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

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов системы менеджмента качества Центра и проводится во всех подразделениях с целью подтверждения ее соответствия требованию ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и повышения результативности.

Взаимосвязь процессов измерения, анализа и улучшения представлена на рис.2, согласно которого на основе разработанной системы показателей измерения результативности процессов СМК осуществляется мониторинг и измерение процессов (*п.8.2.3 СТО СМК 01-4.2.2-2020*); с целью демонстрации соответствия образовательной услуги требованиям:

- профессиональных стандартов и квалификационных требований;
- государственных требований к минимуму содержания и уровню требований к слушателям Центра.

Для обеспечения соответствия СМК установленным требованиям проводятся внутренние аудиты (*п.8.2 СТО СМК 01-4.2.2-2020*).

В основу выбора методов измерения и анализа данных в положены следующие принципы:

- принцип предотвращения появления несоответствий;
- принцип ясной интерпретации результатов анализа.

Первый принцип предполагает, что в каждом случае при выборе конкретных методов измерения и анализа предпочтение отдается тем методам, которые позволят осуществлять предупреждающие действия.

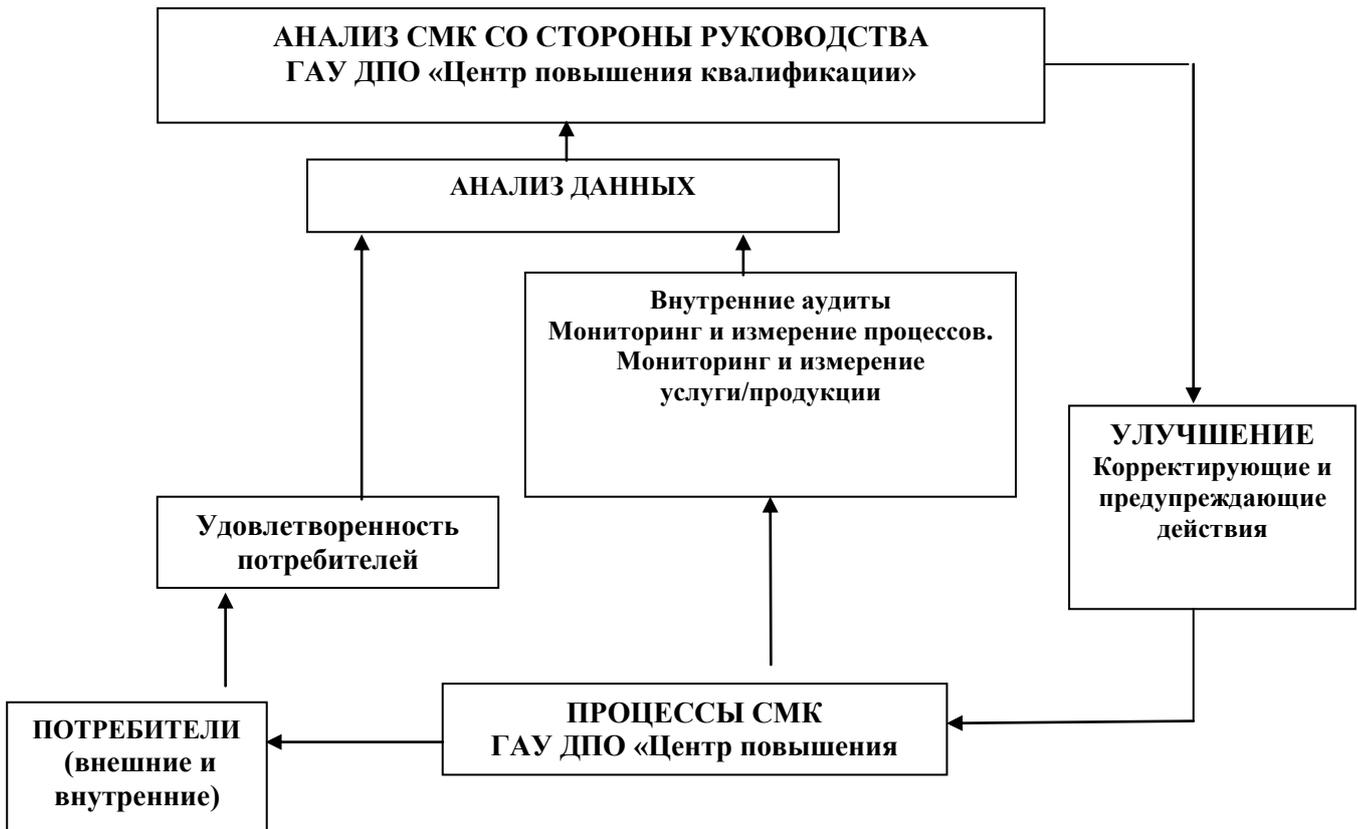


Рис.2 – Взаимосвязь процессов измерения, анализа и улучшения.

Второй принцип предполагает возможность получения адекватных свидетельств о процессе.

Методы мониторинга, измерения, анализа процессов и качества предоставления образовательных услуг определены применительно к конкретному процессу.

8.2 Мониторинг и измерения

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Основными потребителями Центра являются:

- внутренние потребители (слушатели, сотрудники);
- внешние потребители (работодатели, государство, общество).

Методологическая поддержка измерения и анализа удовлетворенности потребителей, а также закрепление ответственности осуществляется с помощью карт процессов *КП 02-2020* «Мониторинг требований потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» сторон»; *КП 02.4-2020* «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» сторон».

Методами получения такой информации являются опросы слушателей, преподавателей и работодателей и регистрация обращений, жалоб, рекламаций, претензий, писем. Оценка удовлетворенности производится также и в текущем режиме при встречах и беседах с потребителями продукции и услуг.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства (*п.5.6 СТО СМК 01-4.2.2-2020*), обеспечении руководством выполнения всех установленных требований (*п.5.1 СТО СМК 01-4.2.2-2020*), определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей (*п.7 СТО СМК 01-4.2.2-2020*); а также для улучшения деятельности Центра в целом (*п.8.5 СТО СМК 01-4.2.2-2020*).

Итоговые результаты оценки удовлетворенности проводятся не реже одного раза в год.

8.2.2 Внутренние аудиты

Руководство Центра определило внутренние аудиты СП и процессов СМК как высшую форму контроля результативности системы менеджмента качества Центра.

Внутренние аудиты являются:

– источником объективной и своевременной информации о степени соответствия деятельности в СМК и ее результатов установленным внешним и внутренним требованиям;

– основой входных данных для анализа функционирования СМК со стороны руководства;

– способом определения достижения поставленных целей, выявления слабых сторон и возможностей для улучшения, а также реализации Политики в области качества;

– гарантией внутренним и внешним потребителям уверенности в стабильном качестве предоставляемой образовательной услуги.

Процедуры процесса внутреннего аудита, представленные в СТО СМК 05-8.2.2/01-2020 «*Порядок планирования и проведения внутренних аудитов*», содержат:

– разработку и утверждение годовой программы внутренних аудитов;

– разработку плана проведения конкретного аудита;

– формирование аудиторской группы;

– проведение аудита согласно утвержденному плану аудита;

– составление отчетности результатов аудита;

– устранение выявленных при аудите несоответствий.

Проведение внутренних аудитов основывается на следующих принципах:

– этичность поведения;

– беспристрастность;

– профессиональная осмотрительность;

– подход, основанный на доказательствах.

При выполнении внутренних аудитов СМК соблюдаются требования к конфиденциальности обращения с полученной информацией.

По результатам аудита проводится работа по анализу выявленных несоответствий.

Осуществление принятых для устранения выявленных при аудите несоответствий корректирующих и предупреждающих действий проводится в соответствии с документированной процедурой руководителями СП.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Управление процессами в Центре строится на основе системы мониторинга и измерения основных характеристик и показателей качества этих процессов и их результатов.

Целью такой системы мониторинга и измерения является оценка способности процессов СМК достигать запланированных результатов.

Мониторинг и измерение процессов включает:

- оценку качества управления;
- оценку качества процесса проектирования образовательной деятельности, в частности качества образовательных программ;
- оценку процесса маркетинговой деятельности;
- оценку качества образовательного процесса (уровень обеспечения образовательного процесса, реализация образовательных программ, степень правильности оценки знаний слушателей).

Мониторинг и измерение процесса осуществляет руководитель процесса. Также измерение процессов осуществляется и при проведении всех видов аудита (внешние инспекционные аудита, внутренние аудиты). Результаты оцениваются и сравниваются с установленными значениями критериев результативности. На основании полученных результатов могут предприниматься меры по корректировке процесса или, при необходимости, по улучшению процесса для обеспечения результативности СМК.

УКОД выполняет методическую и контролирующие функции, а также проводит сбор результатов мониторинга и измерений процессов с целью включения их в анализ СМК со стороны руководства.

Ответственность за проведение мониторинга процессов возложена на руководителей процессов, за процедуру мониторинга по Центру – на УКОД и руководителей СП.

8.2.4 Мониторинг и измерение образовательных услуг

Центром применяются соответствующие методы для мониторинга и измерения уровня качества образовательных услуг дополнительного профессионального образования. Такой мониторинг включает следующие направления:

- мониторинг технологий практической реализации образовательных программ на основе профессиональных стандартов и квалификационных требований;
- социальный мониторинг удовлетворенности слушателей и преподавательского состава уровнем профессиональной и общей подготовки.

Центр осуществляет мониторинг и измеряет качество образовательной продукции на всех этапах образовательного процесса с целью проверки соблюдения требований к слушателям. Объектами мониторинга и измерения уровня качества результата образовательного процесса являются:

- уровень сформированности компетенций слушателей во время обучения (промежуточный контроль);
- уровень сформированности компетенций слушателей (выходной контроль).

Оценка сформированности пакета компетенций на соответствующих стадиях обучения определяется следующими видами контрольных мероприятий:

- текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация;
- итоговая аттестация.

Контроль и оценку уровня сформированности компетенций в ходе обучения осуществляет преподавательский состав Центра на основании требований Профессиональных стандартов и квалификационных требований, зафиксированных в рабочих программах дисциплин. Для измерений уровня сформированности компетенций слушателей используются традиционные методы (собеседование), сдача экзаменов с использованием экзаменационных билетов и тестов, ситуационных задач и кейсов. Мониторинг успеваемости с осуществляется путем отслеживания динамики успеваемости. На основании результатов анализа заведующий учебной части и заведующие учебными отделениями разрабатывают корректирующие действия, направленные на улучшение качества подготовки слушателей. Предлагаемые корректирующие действия обсуждаются на заседаниях методических, педагогических советов, ЦМК, Комиссии по качеству Центра.

Измерение уровня сформированности компетенций слушателей осуществляется при аккредитации. Ответственными за данные процессы являются заведующие учебной частью и отделениями, заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения. В случае выявления несоответствий планируются и предпринимаются корректирующие действия.

Свидетельством соответствия критериям приемки продукции в Центре является свидетельство/удостоверение/диплом о дополнительном профессиональном образовании, в котором указана оценка уровня сформированности профессиональных компетенций слушателя по пройденному циклу. В свидетельстве/удостоверении/дипломе указывается лицо, санкционирующее выпуск продукции – директор Центра. Выдача свидетельства/удостоверения/диплома осуществляется только после завершения теоретического курса и успешного прохождения итоговых аттестационных мероприятий.

Управление средствами измерений и контроля осуществляется в соответствии с *п.7.6 СТО СМК 01-4.2.2-2020*.

Информация, полученная при мониторинге и измерениях, используется при анализе данных (*п.8.4 СТО СМК 01-4.2.2-2020*).

Координация работ и методическое руководство по мониторингу и измерениям возложено на заместителя директора по учебно-методической и инновационной деятельности, УКОД и руководителей СП.

8.3 Управление несоответствиями

Несоответствиями применительно к деятельности Центра являются несоответствия установленным требованиям:

- в содержании образовательных программ;
- в работе преподавательского состава;
- в учебно-методических пособиях;
- в действиях по управлению работой с неуспевающими слушателями, имеющими задолженности, и заключаются в анализе таких фактов, регистрации факта, определении причин и принятии мер, устраняющих причины и предупреждающих появление таких фактов.

Порядок управления несоответствующей продукцией (услугой) установлен в СТО СМК 05-8.3/01-2020 «Управления несоответствиями».

8.4 Анализ данных

В Центре осуществляется анализ данных о качестве образовательных услуг, применяемый для установления пригодности и результативности СМК, а также возможности улучшений.

Анализ данных о качестве выполняется для того, чтобы:

- установить реальное состояние качества образовательных услуг в определенный момент времени;
- оценить соответствие требованиям потребителей;
- оценить удовлетворенность и (или) неудовлетворенность потребителей;
- провести анализ причин несоответствий, сопоставить различные факты и установить их взаимосвязь и влияние на качество;
- выработать управленческие решения и оценить их результативность и эффективность;
- оценить результативность мероприятий по улучшению качества;
- установить результативность функционирования процессов;
- подтвердить соответствие установленным требованиям и эффективность функционирования СМК.

Аналізу подвергаются следующие данные:

- результаты измерения и мониторинга процессов;
- данные контроля знаний слушателей (текущие, промежуточные и итоговые);
- информация об обучении и квалификации работников Центра;
- данные о квалификации и компетентности преподавательского состава;
- несоответствия, выявленные в процессе оказания образовательных услуг;
- информация о поступивших претензиях;
- результаты внутренних проверок СМК и анализа СМК со стороны руководства;
- информация о результативности корректирующих и предупреждающих действий;
- данные взаимодействия с поставщиками материалов и услуг для нужд Центра;
- сведения о затратах на качество;
- прочая информация, содержащая сведения о качестве образовательных услуг или СМК в целом.

Для проведения анализа используются опросные и статистические методы. Результаты анализа данных оформляются в виде отчетов по анализу со стороны руководства.

Результаты анализа используются для постоянного улучшения деятельности путем проведения корректирующих и предупреждающих действий.

Ответственность за проведение анализа данных по подразделениям возложена на руководителей СП, которые представляют информацию УКОД для анализа ее со стороны руководства.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

В Центре осуществляется планирование и управление процессами, необходимыми для постоянного улучшения и совершенствования СМК.

Постоянное улучшение – это повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования. В Центре процесс постоянного улучшения используется как инструмент для улучшения результативности СМК, а также удовлетворения потребителей и других заинтересованных сторон путем максимально рационального использования опыта и знаний всех работников Центра. Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на УКОД.

Руководство Центра постоянно повышает результативность СМК посредством реализации Политики и целей в области качества, использования результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Постоянное улучшение распространяется на:

- управление Центром;
- процессы СМК;
- продукцию (образовательные услуги дополнительного профессионального образования);

- ресурсы (персонал, инфраструктуру, производственную среду).

В результате осуществления данного процесса:

- оптимизируется организация процессов различного уровня;
- повышается результативность процессов СМК;
- улучшаются инфраструктура и производственная среда;
- снижаются затраты путем устранения неэффективных, нерациональных действий и эффективного использования всех видов ресурсов;
- повышается качество образовательных услуг Центра;
- усиливается мотивация персонала путем вовлечения всех работников в многообразную деятельность Центра, осуществления возможности самореализации, обеспечения непрерывного поддержания компетентности сотрудников;
- своевременно выявляются и устраняются главные причины несоответствий в образовательном процессе;
- обеспечивается контроль достижения целей Центра;
- повышается уровень корпоративного общения.

Критические процессы или процессы, нуждающиеся в улучшении, определяются в результате осуществления следующей деятельности:

- внутренних аудитов;
- инспекционных проверок;
- анализа данных для улучшения;
- анализа СМК со стороны руководства;
- текущей деятельности СП;
- предъявления требований заинтересованными сторонами (в том числе претензий).

Для достижения целей постоянного улучшения функционирования процессов применяется методология реинжиниринга процессов с последующим распространением накопленного положительного опыта в СП Центра.

8.5.2 *Корректирующие действия*

Корректирующие действия в СМК Центра осуществляются для предотвращения повторного появления причин несоответствий и рассматриваются как одно из средств улучшения деятельности.

Организация и порядок осуществления корректирующих действий установлен в СТО СМК 05-8.5.2/01-2020 *«Корректирующие действия»*.

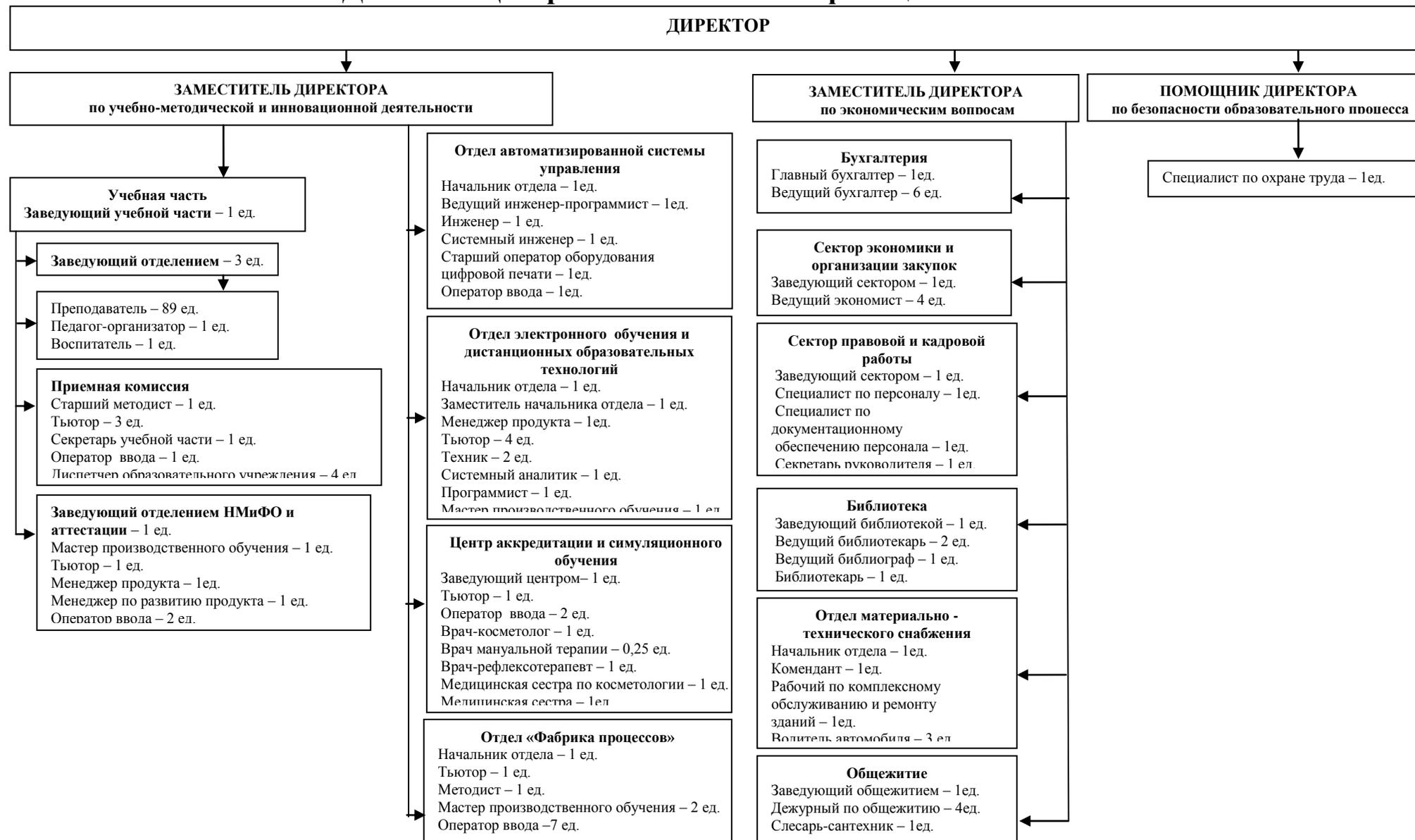
8.5.3 *Предупреждающие действия*

Предупреждающие действия осуществляются для установления причин потенциальных несоответствий во избежание их появлений и рассматриваются как одно из средств улучшения деятельности Центра.

Порядок осуществления предупреждающих действий установлены в СТО СМК 05-8.5.3/01-2020 *«Предупреждающие действия»*.

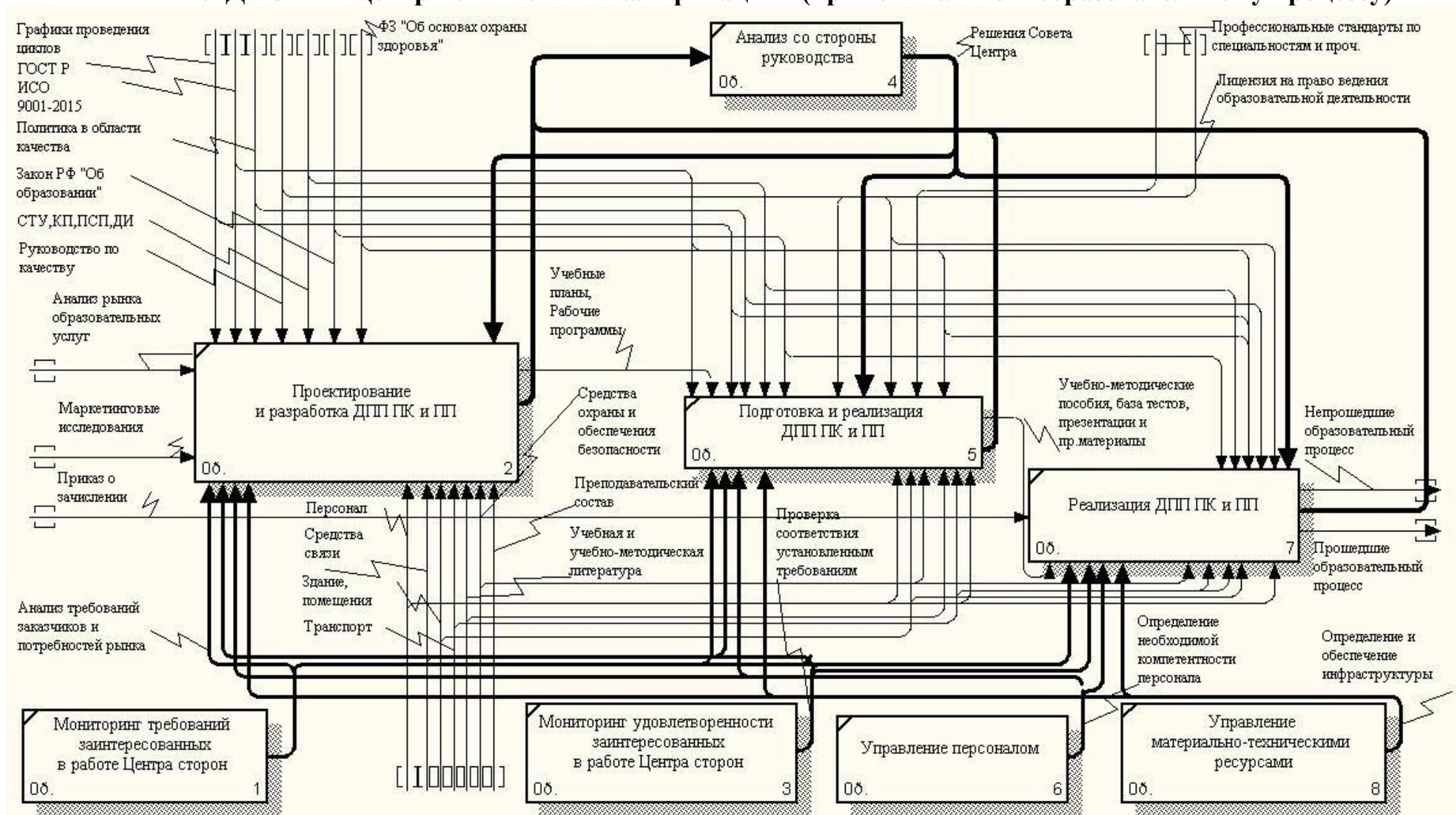
ПРИЛОЖЕНИЕ А

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» с 01.01.2021.



СТРУКТУРА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» (применительно к образовательному процессу)



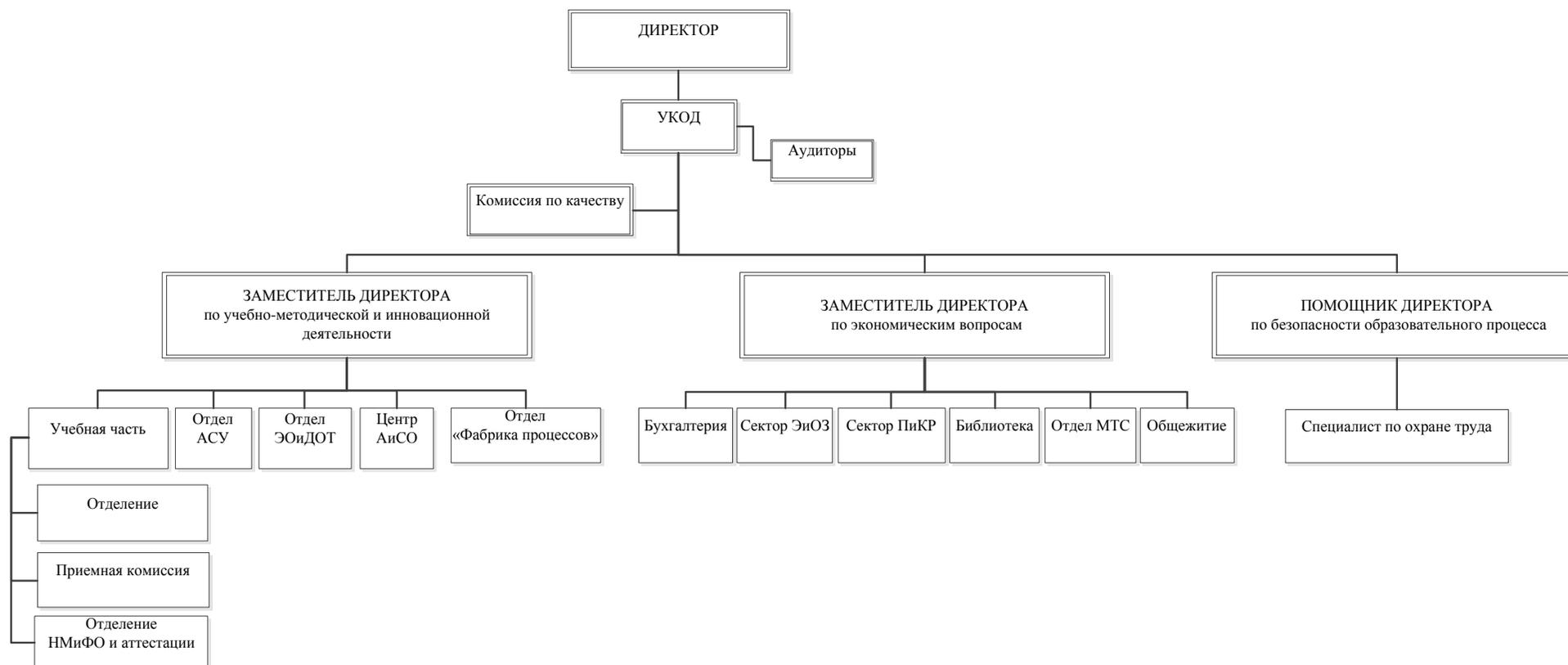
NODE:

TITLE:

NUMBER:

СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»



МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

№	Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Директор	Секретарь руководителя	Зам.директора по учебно-методической и инновационной деятельности	Замедиректора по экономическим вопросам	Помощник директора по безопасности образовательного процесса	Главный бухгалтер	Заведующий учебной частью	Заведующий отделением	Заведующий Центром АиСО	Начальник отдела АСУ	Начальник отдела ЭОиДОТ	Заведующий общежитием	Начальник отдела «Фабрика процессов»	Начальник отдела МТС	Заведующий библиотекой	Заведующий сектором ПКТР	Специалист по охране труда	Применяемость	Заведующий сектором ЭиГЗ	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.
4	Система менеджмента качества																				
4.1	Общие положения	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
4.2.	Требования к документации																				
4.2.1	Общие положения	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
4.2.2	Руководство по качеству	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
4.2.3	Управление документацией	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У
4.2.4	Управление записями	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У
5.	Ответственность руководства																				
5.1	Обязательства руководства	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
5.2	Ориентация на потребителя	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
5.3	Политика в области качества	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
5.4	Планирование																				
5.4.1	Цели в области качества	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У
5.4.2	Планирование создания, поддержания и улучшения СМК	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У
5.5	Ответственность, полномочия и обмен информацией																				
5.5.1	Ответственность и полномочия	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
5.5.2	Представитель руководства	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У		У	У	У	У	У	У

5.5.3	Внутренний обмен информацией	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
5.6	Анализ со стороны руководства																			
5.6.1	Общие положения	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
5.6.2	Входные данные для анализа	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
5.6.3	Выходные данные анализа	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
6	Менеджмент ресурсов																			
6.1	Обеспечение ресурсами	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
6.2	Человеческие ресурсы																			
6.2.1	Общие положения	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У
6.2.2	Компетентность, осведомленность и подготовка	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
6.3	Инфраструктура	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
6.4	Производственная среда	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
7	Процессы жизненного цикла продукции	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
7.1	Планирование процессов жизненного цикла продукции	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
7.2	Процессы, связанные с потребителями																			
7.2.1	Определение требований, относящихся к продукции	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У		У	У	У	У
7.2.2	Анализ требований, относящихся к продукции	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У		У	У	У	У	У
7.2.3	Связь с потребителями	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У		У	У	У	У	У
7.3	Проектирование и разработка																			
7.3.1	Планирование проектирования и разработки	О		У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
7.3.2	Входные данные для проектирования и разработки	У		О	О			У	У											
7.3.3	Выходные данные проектирования и разработки	У		О	О			У	У											
7.3.4	Анализ проекта и разработки	У		О	О			У	У											
7.3.5	Верификация проекта и разработки	О		У	У			У	У											
7.3.6	Валидация проекта и разработки	О		У	У			У	У											
7.3.7	Управление изменениями проекта и разработки	У		О	О			У	У											
7.4	Закупки																			
7.4.1	Процесс закупок	О				У	У								У					О
7.4.2	Информация по закупкам			У	У			У	У			У		У	О	У	У	У	У	О
7.4.3	Верификация закупленной продукции							У	У			У		У	О			У		О
7.5	Производство и обслуживание																			
7.5.1	Управление производством и обслуживанием	О		У	У	У	У	У	У				У	У				У		
7.5.2	Валидация процессов производства и обслуживания	У		О	О			У	У											
7.5.3	Идентификация и прослеживаемость	У	У	О	О	У	У	У	У	У	У		У	У	У	У	У	У	У	У
7.5.4	Собственность потребителей	О		У	У			У	У			У		У						У
7.5.5	Сохранение соответствия продукции	О		У	У			У	У											
7.6	Управление устройствами для мониторинга и измерений										У									

8	Измерение, анализ и улучшение																			
8.1	Общие положения	У	У	О	О	У	У	У	У	У	У	У			У					
8.2	Мониторинг и измерение																			
8.2.1	Удовлетворенность потребителей	О		У	У	У	У	У	У	У	У			У		У				
8.2.2	Внутренние аудиты	У	У	О	О	У	У	У	У	У	У			У	У	У	У	У	У	У
8.2.3	Мониторинг и измерение процессов	У		О	У	У	У	У	У	У	У			У	У	У				У
8.2.4	Мониторинг и измерение продукции	У		О	О	У	У	У	У	У	У			У	У	У				У
8.3	Управление несоответствующей продукцией	У	У	О	О		У	У	У	У	У			У	У	У	У	У	У	У
8.4	Анализ данных	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У			У	У	У	У	У	У	У
8.5	Улучшение																			
8.5.1	Постоянное улучшение	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У			У	У	У	У	У	У	У
8.5.2	Корректирующие действия	У	У	О	О	У	У	У	У	У	У			У	У	У	У	У	У	У
8.5.3	Предупреждающие действия	У	У	О	О	У	У	У	У					У	У	У	У			

Обозначения: УКОД – уполномоченный по качеству образовательной деятельности

О – ответственный

У – участник, соисполнитель

Центр АиСО - Центр аттестации и симуляционного обучения

ЭОиДОТ – электронное образование и дистанционные образовательные технологии

МТС – материально-техническое снабжение

ЭиГЗ – экономика и государственные закупки