

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о** **Системе менеджмента качества**

**ГПОУ ЯО Ярославский колледж индустрии питания**

**Ярославль**

**2021г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Сокращения | 3 |
| 2 | Термины и определения | 4 |
| 3 | Общие Положения | 15 |
| 4 | Сфера регулирования и правовая база | 21 |
| 5 | Стратегические аспекты СМК колледжа | 26 |
| 6 | Управление качеством образования в колледже | 31 |
| 6.1 | Организационная структура управления качеством в связке с организационной структурой колледжа  | 31 |
| 6.2 | Модель системы управления качеством ЯКИП | 33 |
| 6.3 | Основные целевые аудитории колледжа – потребители услуг | 34 |
| 6.4 | Процессный подход к управлению качеством ЯКИП | 35 |
| 7 | Оценка качества | 39 |

1. **СОКРАЩЕНИЯ**

ГПОУ ЯО - Государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области

Колледж – Государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области Ярославский колледж индустрии питания

ООП - Основная образовательная программа

ОУ – образовательное учреждение

Положение – Положение о Системе менеджмента качества ГПОУ ЯО Ярославский колледж индустрии питания

РИ – рабочая инструкция

РПД, РПМ - Рабочая программа дисциплины (модуля)

СМК – Система менеджмента качества

ФГОС СПО - Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

ЯКИП – Ярославский колледж индустрии питания

**2.ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Аттестация** – контроль знаний студентов. Аттестация может быть текущей, промежуточной и итоговой.

**Аудит** – 1) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств о результатах деятельности образовательного учреждения и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев, устанавливаемых программой и планом аудита;

2) процесс экспертизы ОУ, его подразделения, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам.
**Аудитор** – лицо, обладающее компетентностью и соответствующими полномочиями для проведения аудита.

**Аудиторные учебные занятия** – занятия, проводимые с группами студентов по утвержденному расписанию: лекции, семинары, практические занятия, лабораторные работы.

**Государственная итоговая аттестация (итоговая аттестация)** - часть образовательной программы, завершающая ее освоение. Является обязательной и направлена на оценку соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы соответствующим требованиям ФГОС СПО.

**Демонстрационный экзамен** - вид аттестационного испытания при государственной итоговой аттестации или промежуточной аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования или по их части, который предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения выпускниками практических задач профессиональной деятельности.

**Документ** – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
**Документирование** – запись информации на различных носителях по установленным правилам.

**Зачет** – форма промежуточной аттестации студентов, предназначенная для оценки выполнения ими лабораторных и расчетно-графических работ, курсовых проектов (работ), а также знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практик. Зачеты с дифференцированными оценками ставятся за курсовые проекты (работы), производственную практику, а также по некоторым дисциплинам, перечень которых зафиксирован в учебном плане.
**Зачетная неделя** – последние 7–10 дней семестра, в которые проводятся зачеты по расписанию. Аудиторные занятия в этот период не прекращаются, в связи с чем прием зачетов планируется на время, свободное от занятий.

**Защита выпускной квалификационной работы** – обязательное аттестационное испытание итоговой государственной аттестации. Процедура проведения регламентируется Положением итоговой государственной аттестации колледжа.

**Инструкция** – документ, регламентирующий способ, порядок выполнения какой-либо деятельности или работы.

**Итоговый экзамен по отдельной дисциплине (модулю)** – аттестационное испытание итоговой государственной аттестации, которое должно определить уровень усвоения студентом материала, предусмотренного соответствующим ФГОС СПО и рабочей программой данной дисциплины (модуля). Итоговый экзамен по отдельной дисциплине (модулю) может проводиться до завершения полного курса обучения по образовательной программе.
**Качество** – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

**Коллоквиум (собрание) (лат. colloquium – разговор, беседа)** – форма учебного занятия, целью которого является слушание и обсуждение докладов, подготовленных студентами на заданную тему.

**Экзамен** – форма текущей аттестации студентов, проводящейся с целью проверки и оценивания знаний студентов. Как правило, представляет собой мини-экзамен, проводимый в середине семестра. В ходе коллоквиума могут проверяться проекты, рефераты и другие индивидуальные работы студентов. Баллы, полученные на коллоквиуме, могут влиять на итоговый балл и на оценку, полученную на промежуточной аттестации.

**Компетентность** – продемонстрированные личные качества и способность применять свои знания и умения.

**Контроль** - управленческая функция, предполагающая наблюдение за процессом выполнения запланированных мероприятий и характеризующая состояние выполнения плана в заданные моменты.

**Контрольная работа** – метод проверки знаний студента, определение степени усвоения материала по различным уровням познавательной деятельности. Контрольная работа может быть реализована в виде самостоятельной или аудиторной работы. В контрольной работе студент отвечает на поставленные вопросы или решает задачи. Ответ на поставленные вопросы предполагает знание теории, понимание механизма действия данного явления или предмета, практики его применения.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.
**Критерии аудита** – совокупность политик, процедур или требований, которые используются в качестве ориентира, с которым сравниваются свидетельства аудита.

**Курсовая работа**– задание, которое выполняется студентами колледжа в определённый срок и по определённым требованиям. Чаще курсовые работы выполняют по предметам, которые являются основными по направлению подготовки (специальности).

**Курсовой проект** – самостоятельная учебная работа, выполняемая в течение учебного семестра студентами под руководством опытного преподавателя. Курсовой проект обычно состоит из пояснительной записки и графического материала.

**Лабораторная работа** – форма учебного занятия, основной целью которого является экспериментальное подтверждение и проверка существующих теоретических положений (законов, зависимостей), формирование учебных и профессиональных практических умений и навык

ов.

**Лекция** – форма учебного занятия, цель которого состоит в логически-выверенном, последовательном изложении лектором теоретических вопросов конкретной дисциплины (модуля). Лекционный материал, как правило, закрепляется на семинарах.

**Менеджмент** – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

**Методическая инструкция**– документ, устанавливающий единые нормы и правила выполнения отдельных видов работ в колледже.

**Модуль**– это часть образовательной программы, учебного курса, дисциплины, формирующая одну или несколько определенных компетенций, сопровождаемая контролем знаний и умений обучаемых на выходе. В качестве «модуля» может позиционироваться:

- часть дисциплины (дидактическая единица, раздел, глава, тема), изучение которой заканчивается определенным видом контроля;

- учебная дисциплина (совокупность дидактических единиц; курс, рассчитанный на несколько семестров);

- группа родственных дисциплин;

- совокупность всех видов учебной работы при формировании определенной компетенции или группы родственных компетенций.

**Несоответствие** – невыполнение установленного требования.
**Номенклатура дел** –систематизированный перечень наименований дел, установленный в подразделении университета, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

**Нормативная документация** –документация, содержащая правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности и их результатов.

**Основные образовательные программы (ООП)** среднего профессионального образования (основные профессиональные образовательные программы; профессиональные образовательные программы; образовательные профессиональные программы) – программы подготовки специалистов и профессий, реализуемые в колледже по направлениям подготовки, профессиям и специальностям СПО. ООП разрабатывается на основании соответствующего ФГОС и включает в себя учебный план, программы учебных дисциплин (модулей), программы учебных и производственных практик. Образовательные программы реализуются в колледже по соответствующим уровням и ступеням образования или непрерывно с учетом их взаимосвязи.
**Организационная структура** – обязательства, полномочия и взаимоотношения, представленные в виде схемы, в соответствии с которой подразделение выполняет свои функции.

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

**Ответственный исполнитель** - должностное лицо, непосредственно отвечающее за выполнение мероприятий плана и координирующее действия исполнителей.
**Оценка** –подтверждение того, что требования выполнены (или не выполнены).
**План** - комплекс мероприятий, согласованный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления, обеспечивающих решение поставленных задач.
**План аудита** – описание видов деятельности и мероприятий аудита.
**Планирование** - основная управленческая функция, посредством которой вырабатываются организационные начала предстоящей деятельности и фиксируется будущее состояние объекта управления.

Планирование представляет процесс взаимного согласования целей и задач деятельности структурных подразделений университета с имеющимися ресурсами, способами их достижения, последовательностью решения и сроками исполнения. Организационные планы включают в себя годовые планы университета и его структурных подразделений. Основным документом университета является план работы университета на учебный год, в структурном подразделении - план работы на учебный год, для подразделений, обеспечивающих финансово-экономическую деятельность – план работы на календарный год.

Основу системы планирования составляют стратегические, организационные и специальные планы.

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

**Постоянное улучшение** – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

**Практическая работа** – форма учебного занятия, целью которого является формирование у студентов практических навыков и умений.

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

**Промежуточная аттестация** - часть образовательной программы, завершающая освоение отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы. Проводится в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном образовательной организацией.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая «входы» в «выходы» и создающая ценность для потребителя.
**Рабочая программа дисциплины (модуля) (РПД, РПМ)** – нормативный документ, определяющий объем, содержание, порядок изучения и преподавания учебной дисциплины (модуля), а также способы контроля результатов ее усвоения, соответствующий требованиям ФГОС СПО направлений подготовки и учитывающий специфику подготовки студентов по избранному направлению.

**Рабочие инструкции** – письменные указания, определяющие конкретную последовательность действий при выполнении отдельных работ или операций. РИ могут быть включены в дипломную работу (проект) или упомянуты в них.

**Результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**Результаты обучения**– усвоенные знания, умения, навыки и освоенные компетенции.
**Рейтинг (рейтинговая оценка) по дисциплине(модулю)**– интегральная оценка результатов образовательной деятельности студента, увязанная с трудоемкостью дисциплины (модуля).

**Реферат** – форма самостоятельной работы студента, который содержит краткий обзор основного содержания нескольких источников по проблеме исследования. Различают два вида рефератов: продуктивные и репродуктивные. Репродуктивный реферат воспроизводит содержание первичного текста. Продуктивный реферат содержит творческое или критическое осмысление реферируемого источника.

**Руководство по качеству** – документ, определяющий область применения системы менеджмента качества (СМК) и описывающий ее в соответствии со стратегией развития колледжа, Политикой и целями в области качества, с учетом требований ИСО 9001:2008.

**Семинар** – форма учебного занятия, предназначенная для обсуждения сообщений, докладов и рефератов, выполненных студентами по результатам учебных или научных исследований под руководством преподавателя. Преподаватель является координатором обсуждений темы семинара, подготовка к которому является обязательной. Тема семинара и основные источники обсуждения предъявляются до обсуждения для детального ознакомления, изучения. Цели обсуждений направлены на формирование навыков профессиональной полемики и закрепление обсуждаемого материала. Семинары представляют групповую форму занятий и предполагают активное участие студентов.

**Система** – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.
**Система менеджмента качества (СМК)** – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

**Текущий контроль успеваемости (текущая аттестация)** подразделяется на:
- контрольные срезы - мониторинг (не менее 2-х в течение учебного года) с определением баллов, полученных каждым студентом очной формы обучения по конкретной дисциплине (модулю);

- рубежный срез, проводимый после окончания зачетной недели, за день до начала экзаменационной сессии.

**Оценка успеваемости:**

- академическая – оценка знаний, умений и навыков студента по дисциплине (модулю), курсовой работе и т. п., представляемая в традиционных формах – четырехбалльной (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) и двувидовой (зачтено, не зачтено).
- балльная – оценка знаний, умений и навыков студента по дисциплине (модулю), курсовой работе и т. п., представляемая числом баллов.

**Тестирование** Тесты – комплекс контролирующих программно-методических средств, представленных в виде проверочных вопросов, утверждений или заданий, предлагающих студенту за определенное время сделать выбор из заранее заданного списка возможных ответов.
Тестирование является формой объективной и независимой оценки знаний студента и обеспечивает:

- проведение промежуточного или итогового контроля знаний студентов;

- самопроверку знаний, усвоенных студентами.

Система тестов должна быть представлена комплексом тестовых вопросов, утверждений и заданий, а также ответов к ним.

**Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

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

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

**Учебная нагрузка студентов** – время, необходимое для завершения всех запланированных видов учебной деятельности, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы по освоению основной образовательной программы и факультативов.

**Учебная программа дисциплины (модуля)**– документ, определяющий структуру и достаточно подробное содержание учебной дисциплины (модуля). В части содержания дисциплины (модуля) программа базируется на приведенных в ФГОС соответствующего направления или специальности требованиях к обязательному минимуму содержания ООП, откуда заимствуется перечень основных разделов данной дисциплины (модуля), углубляемый и конкретизируемый в программе и при необходимости расширяемый.
**Учебные занятия** – занятия, проводимые в виде лекций, консультаций, семинаров, практических занятий, лабораторных работ, контрольных работ, коллоквиумов, самостоятельных работ, научно-исследовательской работы, практики, курсового проектирования (курсовой работы), а также путем выполнения квалификационной работы (дипломного проекта или работы, магистерской диссертации); университет может устанавливать и другие виды учебных занятий.

**Учебный модуль** – это единица содержания, обладающая относительной самостоятельностью и целостностью на уровне учебного плана или учебной программы, определяющая логику организации процесса ее освоения и раскрывает следующее:

- содержание в рамках учебного корпуса;

- цели;

- ожидаемые результаты (знания, навыки, компетенции); - технологическое «оснащение» и методическое обеспечение процесса его освоения;
- организационные формы и виды деятельности, необходимые для организации процесса его освоения;

- виды и формы контроля, специфику и критерии оценки результатов его освоения.
**Формы оценки качества освоения образовательных программ:**
- текущий контроль успеваемости (текущая аттестация) – контроль усвоения студентами учебного материала дисциплины (модуля), проводимый в течение семестра;
- промежуточный контроль успеваемости (промежуточная аттестация) – проводится в конце семестра и служит оценкой качества усвоения, как отдельной дисциплины (модуля), так и ее раздела (разделов);

- итоговая аттестация выпускников – комплексная оценка уровня подготовки выпускника и соответствия его подготовки требованиям ФГОС.

Итоговая аттестация выпускника является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме.

**Функции** – основные направления деятельности работника в соответствии с направлениями (одним из направлений) деятельности структурного подразделения.
**Электронный документооборот** – единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства».

**Характеристика** – отличительное свойство.

**Экзамен** – форма промежуточной аттестации студентов, предназначенная для проверки итоговых знаний студентов по дисциплине (модулю). Результат экзамена как устного, так и письменного оценивается оценками.

**Эссе** – прозаическое ненаучное произведение философской, литературной, исторической, публицистической или иной тематики в непринужденной форме, излагающей личное соображение автора по какому-либо вопросу.

**Эффективность** – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

На современном этапе государство достаточно подробно определилось с концепцией качества образования, но каждое образовательное учреждение определяет пути достижения целей по-разному. Именно поэтому актуальность тематики качества образования не уменьшается.

Система менеджмента качества определяется как формализованная система, которая документирует процессы, процедуры и обязанности для достижения политики и целей в области качества. СМК позволяет координировать и направлять деятельность организации в соответствии с требованиями заказчика и нормативных актов, а также постоянно повышать ее эффективность и результативность.

Внедрение системы менеджмента качества является для Ярославского колледжа индустрии питания стратегическим решением, которое может помочь улучшить его показатели деятельности и создать надежную основу для инициатив по устойчивому развитию. Потенциальными выгодами для организации от внедрения системы менеджмента качества являются:

a) способность предоставлять услуги, которые отвечают требованиям потребителей, а также применимым законодательным и нормативно-правовым требованиям;

b) развитие возможностей для повышения удовлетворенности потребителей;

c) учет рисков и возможностей, связанных с ее контекстом и целями;

d) способность демонстрировать соответствие установленным требованиям системы менеджмента качества.

Принципами менеджмента качества являются:

- ориентация на потребителя;

- лидерство;

- вовлечение людей;

 - процессный подход;

- улучшение;

 - принятие решений на основе свидетельств;

 - менеджмент взаимоотношений.

Понятия, принципы, сама система менеджмента качества, описанные в настоящем Положении, предоставляют возможность организации отвечать на вызовы окружающей среды, отличающиеся от тех, что были в последние десятилетия. Среда, в которой сегодня работает колледж, характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и появлением знаний в качестве основного ресурса. Влияние качества выходит за рамки удовлетворенности потребителя: оно имеет непосредственное влияние на репутацию организации. Общество становится более образованным и требовательным, повышается влияние заинтересованных сторон. Все понятия, принципы и их взаимосвязи рассматриваются безотрывно, в комплексе.

Сведения о колледже

Полное наименование образовательной организации: Государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области Ярославский колледж индустрии питания.

Сокращенное наименование: ГПОУ ЯО Ярославский колледж индустрии питания.

Дата создания: 1932 год.

Учредитель: департамент образования Ярославской области Ярославской области.

Государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области Ярославский колледж индустрии питания создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12 января 1996 года N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании".

Государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области Ярославский колледж индустрии питания создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12 января 1996 года N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании".

Учреждение создано путём учреждения в 1932 году как школа фабрично – заводского ученичества (ФЗУ) при Резинокомбинате (ныне ОАО ЯШЗ).

Указом Президиума Верховного Совета СССР от 02.10.1940 года «О государственных трудовых резервах» школа ФЗУ при Резинокомбинате реорганизована в ремесленное училище – РУ № 7.

С 15.08.1994 Среднее городское профессионально – техническое училище № 7 г. Ярославля было переименовано в Профессиональное училище № 7 г. Ярославля на основании приказа департамента образования № 148а от 15.08.1994.

11 декабря 2002 года внесена запись в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 01 июля 2002 года, Государственном образовательном учреждении начального профессионального образования Профессиональном училище № 7 г. Ярославля (Госучреждение профучилище № 7).

Учреждение переименовано в государственное образовательное учреждение начального профессионального образования Ярославской области профессиональное училище № 7 в соответствии с постановлением Администрации Ярославской области от 30.12.2004 № 235 «О принятии в собственность Ярославской области государственных образовательных учреждений начального профессионального образования», переименовано в государственное образовательное учреждение Ярославской области профессиональный лицей № 7 в соответствии с постановлением Администрации Ярославской области от 06.02.2008 № 7-а «О переименовании государственного образовательного учреждения начального профессионального образования Ярославской области профессионального училища № 7 и внесении изменения в постановление Администрации области от 03.10.2001 № 141», переименовано в государственное образовательное учреждение начального профессионального образования Ярославской области профессиональный лицей № 7 в соответствии с постановлением Правительства Ярославской области от 29.01.2010 № 36-п «О переименовании государственных образовательных учреждений Ярославской области и внесении изменений в постановление Администрации области от 03.10.2001№ 141», переименовано в государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования Ярославской области Ярославский техникум пищевой промышленности в соответствии с постановлением Правительства Ярославской области от 08.02.2012 года № 68-п «О переименовании государственных образовательных учреждений начального  профессионального образования Ярославской области и внесении изменений в постановление Администрации области от 03.10.2001 № 141».

С 17 декабря 2015 г. Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования Ярославской области Ярославский техникум пищевой промышленности переименован в государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области Ярославский колледж индустрии питания.

С 29 июля 2016  ГПОУ ЯО Ярославский колледж индустрии питания реорганизован путем присоединения к нему государственного профессионального образовательного учреждения Ярославской области Ярославского профессионального колледжа № 30 в соответствии с Постановлением Правительства Ярославской области от 02.03.2016 г. № 214-п.

В 2016 году учреждение успешно прошло процедуру государственной аккредитации (свидетельство серия 76А01 № 0000079 регистрационный № 32/16 от 15.02.2016). Свидетельство определяет государственный статус учреждения – образовательное учреждение среднего профессионального образования. Свидетельство действительно по 29.12.2021 года.

В 2016 году учреждение успешно прошло лицензирование на право ведения образовательной деятельности.

Государственная лицензия: регистрационный № 78/16 от 12.02.2016.

По состоянию на 01 сентября 2021 года в колледже реализуются основные профессиональные программы подготовки специалистов среднего звена по следующим специальностям:

Программы подготовки специалистов среднего звена (СПО):

* [Технология продукции общественного питания](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/tehnologiya_produktsii_obsh_48.html)
* [Организация обслуживания в общественном питании](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/organizatsiya_obsluzhivaniya_v_obshchestvennom_pitanii.html)
* [Информационные системы (по отраслям)](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/informatsionnie_sistemi__po_38.html)
* [Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/ekonomika_i_buhgalterskiy_uchet.html)
* [Поварское и кондитерское дело](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/povar_kond.html)
* [Сетевое и системное администрирование](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/setevoe_adm.html)

Программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (НПО):

* [Повар, кондитер](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/povar__konditer.html)
* [Мастер по обработке цифровой информации](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/master_po_obrabotke_tsifrovoy_informatsii.html)
* [Официант, бармен](https://yar-kip.edu.yar.ru/abiturientam/spetsialnosti/ofitsiant__barmen_n.html)

Дополнительные общеразвивающие программы:

* [Программа деловой английский язык](https://yar-kip.edu.yar.ru/glavnaya_stranitsa/obrazovanie/programma_delovoy_angliyskiy_yazik.pdf)
* [Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Град профессий»](https://yar-kip.edu.yar.ru/glavnaya_stranitsa/obrazovatelnie_standarti/dopolnitelnie/grad_professiy_yarkip.doc)

Кадровый состав укомплектован штатными и внештатными сотрудниками, квалификация которых соответствует требованиям, установленным Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Mинздравсоцразвития России) от 26 августа 2010 г. N 761н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования""

Материально-техническая база колледжа позволяет реализовывать основные и дополнительные образовательные программы, и социальное обеспечение.

В рамках социального партнерства колледж заключает договоры со школами, предприятиями города и региона.

В колледже существует структурное подразделение для реализации дополнительных профессиональных программ – Ресурсный центр.

Образовательная деятельность рассчитана на различные базовые уровни: среднее общее, основное общее, среднее профессиональное (по программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих).

1. **СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ И ПРАВОВАЯ БАЗА**

Система менеджмента качества колледжа распространяется на все структурные подразделения колледжа, связанные с образовательной деятельностью в сфере среднего профессионального и дополнительного профессионального образования. Руководство по качеству охватывает требования всех разделов ГОСТ ISO 9001-2015.

Нормативно-правовая база, на основе которой разработано данное Положение, состоит из следующих документов:

— Стандарт ISO 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» содержит основополагающие положения для надлежащего понимания и внедрения настоящего международного стандарта. Принципы менеджмента качества детально описаны в ISO 9000 и приняты во внимание при разработке настоящего международного стандарта. Эти принципы сами по себе не являются требованиями, но они формируют основу требований, установленных в настоящем международном стандарте. ISO 9000 также содержит термины, определения и понятия, используемые в настоящем международном стандарте.

В СМК колледжа используются термины и определения Стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Основные положения и словарь».

— Стандарт ISO 9001 устанавливает требования, нацеленные, главным образом, на достижение доверия к продукции и услугам, предлагаемым организацией, и, тем самым, на повышение степени удовлетворенности потребителей. Его надлежащее внедрение может, как ожидается, принести организации также другие выгоды, такие, как улучшение внутренней коммуникации, лучшее понимание процессов, функционирующих в организации, и управление ими.

ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) - международный стандарт сертификации, который содержит в себе требования к системам управления качеством и критерии эффективного менеджмента, нацеленного на обеспечение максимально продуктивной работы предприятия.

— Стандарт ISO 9004 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» содержит руководящие указания для тех организаций, которые намерены выйти за рамки требований настоящего международного стандарта, захватывая более широкий круг вопросов, которые могут вести к улучшению общих показателей деятельности организации. ISO 9004 включает руководство по методике проведения организацией самооценки, позволяющей оценить степень зрелости ее системы менеджмента качества. Международные стандарты, приведенные ниже, могут помочь организациям, когда они создают или намереваются улучшить их системы менеджмента качества, их процессы или их деятельность.

— Стандарт ISO 10001 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по правилам поведения для организаций» содержит руководство для организации по установлению (определению) того, что ее поставки в целях удовлетворения потребителей соответствуют их потребностям и ожиданиям. Их применение может повысить доверие потребителя к организации и улучшить его понимание того, что он вправе ожидать от организации, снижая, тем самым, вероятность взаимного недопонимания и появления претензий и жалоб.

— Стандарт ISO 10002 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. 30 Руководящие указания по обращению с претензиями в организациях» содержит руководство по процессу обращения с претензиями и жалобами путем признания и рассмотрения потребностей и ожиданий жалующейся стороны, и разрешения всех поступивших претензий. ISO 10002 описывает открытый, результативный и простой в применении процесс обращения с претензиями, включая подготовку персонала. Он также содержит руководящие указания для малых предприятий.

— Стандарт ISO 10003 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по разрешению споров с помощью внешней поддержки (вне организации)» содержит руководство по результативному и эффективному разрешению претензий, относящихся к продукции, с помощью внешних инстанций. Привлечение внешних инстанций позволяет использовать широкий набор мер по удовлетворению заявителей в тех случаях, когда организация не может удовлетворить претензию собственными силами. Большинство претензий может быть успешно разрешено внутри организации, без противостояния с жалующимися.

— Стандарт ISO 10004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по проведению мониторинга и измерений» содержит руководство по повышению степени удовлетворенности потребителей и выявлению возможностей для улучшения продукции, процессов и характеристик, которые являются ценными для потребителей. Подобные действия могут укрепить лояльность потребителей и помочь удержать их.

— Стандарт ISO 10005 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по планам качества» содержит руководство по созданию и применению планов качества как способа обеспечения связи требований к процессу, продукции, проекту или контракту с методами и практикой выполнения работ, которые обеспечивают выпуск продукции. Выгоды от создания планов качества заключаются в росте уверенности в том, что требования будут выполнены, что процессы находятся под управлением, и в побуждении, которое может быть передано всем тем, кто вовлечен в соответствующую работу.

— Стандарт ISO 10006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по менеджменту качества в проектах» применим к проектам – от малых до больших, от простых до сложных, от самостоятельных проектов до проектов, являющихся частью совокупности проектов. ISO 10006 следует применять персоналу, осуществляющему менеджмент проектов, а также тем, кто нуждается в обеспечении того, чтобы их организация применяла практические положения, содержащиеся в семействе стандартов ISO на системы менеджмента качества.

— Стандарт ISO 10012 «Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию» содержит руководство по менеджменту измерительных процессов и метрологическому подтверждению соответствия применяемого измерительного оборудования, используемое для поддержки проведения и демонстрации соответствия метрологическим требованиям. ISO 10012 устанавливает 31 требования к менеджменту качества в системе менеджмента измерений для обеспечения того, что метрологические требования выполнены.

— Технический отчет ISO/TR 10013 «Руководящие указания по документации системы менеджмента качества» содержит руководство по разработке и применению документации, необходимой для системы менеджмента качества. ISO/TR 10013может быть использован для документирования и других систем менеджмента, отличных от тех, которые описаны в семействе стандартов ISO на системы менеджмента качества, например, для документирования систем экологического менеджмента и систем менеджмента безопасности.

— Стандарт ISO 10014 «Менеджмент качества. Руководящие указания по приобретению финансовых и экономических выгод» адресован высшему руководству. Он содержит руководство по получению финансовых и экономических выгод посредством применения принципов менеджмента качества. Он способствует применению принципов менеджмента, а также облегчает выбор методов и средств, которые способны обеспечить устойчивый успех организации.

— Стандарт ISO 10015 «Менеджмент качества. Руководящие указания по подготовке персонала» содержит руководство, помогающее организации в решении вопросов подготовки персонала. ISO 10015 может быть применим везде, где требуется руководство для интерпретации ссылок на «образование/обучение» и «подготовку» в семействе стандартов ISO на системы менеджмента качества. Все ссылки на «подготовку» включают все виды обучения и подготовки.

— Стандарт ISO 10018 «Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению людей и обеспечению их компетентности» содержит руководство, которое может повлиять на вовлеченность людей и их компетентность. Система менеджмента качества зависит от участия в ней компетентных людей, а также от того, что они делают для организации и привносят в нее. Критически важным является установление (выявление) требований к необходимым знаниям, умениям (навыкам), поведению, а также к производственной среде на рабочем месте, обеспечение и оценивание соответствия этим требованиям.

— Стандарт ISO 19011 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента» содержит руководство по менеджменту программы аудитов, по планированию и проведению аудитов системы менеджмента, а также по вопросам компетентности аудиторов и оценке аудиторов и команды аудиторов. ISO 19011 предназначен для применения аудиторами, организациями, внедряющими системы менеджмента, а также организациями, нуждающимися в проведении аудитов систем менеджмента.

* 1. **СТРАТЕГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СМК КОЛЛЕДЖА**

Миссия в колледже обсуждалась и принималась коллегиально. Главный акцент сделан на потребителе.

Миссия:

*Предоставлять потребителям качественное образование высокой потребительской ценности в условиях цифрового общества, которое способствует повышению жизненного уровня с помощью разнообразных программ и ступеней профессионального обучения в сфере индустрии питания, учета требований рынка труда.*

*Способствовать развитию гражданственности, культуры и компетенций личности.*

*Создавать условия работы, обеспечивающие развитие способностей, повышение профессионального потенциала коллектива, на основе ответственного отношения к труду.*

Заявление о видении колледжа

На рынке образовательных услуг быть лидером в практикоориентированном (прикладном) обучении и использовании передовых педагогических технологий.

На рынке индустрии питания быть активным участником сообщества практиков на региональном, национальном и международном уровнях.

Способствовать повышению конкурентоспособности профессионального образования.

Ценности Ярославского колледжа индустрии питания:

* Ориентация в своей деятельности на потребителя.
* Соблюдение законодательных актов всех уровней
* Гарантия выполнения Государственных образовательных стандартов
* Соблюдение стандартов качества
* Доступность образования для всех групп потребителей, включая людей с ограниченными возможностями
* Предоставление правдивой информации
* Удовлетворение требований целевых групп
* Безопасность предоставления услуг
* Честность и открытость в отношении с партнерами
* Установление с сотрудниками честных и доверительных отношений.

Основные принципы

* Личная заинтересованность руководства во внедрении Системы менеджмента качества.
* Вовлечение в процессы СМК всего персонала.
* Использование в управлении процессного и системного подходов.
* Постоянное совершенствование рабочих процессов.
* Мониторинг рынка труда и проведение маркетинговых исследований на рынке труда.
* Постоянная работа над улучшением качества образовательных услуг.
* Принятие решений на основе фактов.
* Создание единой образовательной среды и комфортных условий для студентов и персонала колледжа.
* Выстраивание взаимовыгодных отношения со стратегическими партнерами.

Политика руководства в области развития СМК

1. Стратегические документы политики в области качества.

В основе политики качества профессионального образования лежат:

* Стратегия социально-экономического развития Ярославской области до 2025 года,
* **Приоритетные направления Стратегии развития системы подготовки рабочих кадров и формирования прикладных квалификаций в РФ на период до 2030 года**

# Государственная программа Российской Федерации "Развитие образования»

# Комплекс мер, направленных на совершенствование системы СПО, на 2018-2025 годы,

# ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

1. Стратегические направления создания и развития системы менеджмента качества в ЯрКИП:
	* Уточнение позиционирования учебного заведения, расширение сфер и отраслей подготовки кадров.
	* Вовлечение отраслевых партнёров в подготовку кадров для системы среднего профессионального образования.
	* Создание Партнёрского совета для взаимодействия с работодателями.
	* Введение новых уровней образования (профессионалитет), оптимизация сроков обучения.
	* Создание на базе колледжа коворкинг-пространств, центров молодёжных стартапов, волонтёрства, совместных общественных проектов.
	* Создание малых инновационных предприятий, учебно-производственных участков, на которых студенты параллельно с учёбой смогут работать и зарабатывать.
	* Формирование нового набора компетенций педагогов.
	* Повышение инновационного образовательного и профессионального уровня педагогического сообщества.
	* Развитие инвестиционных проектов и внедрение оценки готовности выпускников системы СПО к выходу на рынок труда.
	* Решение организационных и ресурсных вопросов системы менеджмента качества в ЯрКИП.
	* Обновление содержания профессиональных образовательных программ с учетом требований профессиональных стандартов к профессиональной деятельности.
	* Проведение внутренних маркетинговых исследований по тематикам обеспечения качества.
	* Проведение маркетинговых исследований рынка труда общественного питания и HORECA.
	* Включенность в систему независимой экспертизы качества профессиональных программ (профессионально-общественной аккредитации) и независимой оценки квалификаций.
	* Повышение имиджа и репутационного капитала образовательного учреждения.
2. Концепция качества в ЯрКИП  строится на идеях:
* качественной трансформации образования, развития «функциональных умений, необходимых для успеха в жизни», развития ключевых компетентностей и универсальных навыков («soft skills»), обеспечивающих выпускникам образовательных организаций профессиональную и социальную мобильность, а для экономики социальную устойчивость;
* цифровой трансформации образования, повышающей способность выпускников к организационному образовательному проектированию, самообразованию и профессиональной коммуникации.
1. Задачи развития системы менеджмента качества в ЯрКИП:
	* создание условий для развития системы гарантий качества профессионального образования на основе профессиональных стандартов;
	* соответствие требованиям государственных, профессиональных и международных стандартов качества в реализации основных и дополнительных образовательных программ среднего профессионального образования;
	* развитие системы программного менеджмента на основе исследования рынка труда, взаимодействия с социальными партнерами и исследования запросов потребителей;
	* создание организационно-методических условий для независимой экспертизы качества профессиональных образовательных программ и независимой оценки квалификаций выпускников;
	* обновление и совершенствование нормативно-правовой базы и научно-методического обеспечения системы менеджмента качества профессиональной подготовки специалистов;
	* обеспечение результативности всех компонентов образовательной деятельности обучающихся (обучение, воспитание, практика);
	* повышение результативности  и эффективности образовательной деятельности на основе расширения спектра предоставляемых образовательных услуг;
	* создание  нормативных, организационных и методических условий для  проведения сертификации системы менеджмента качества (СМК) в 2022 г. на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015  (ISO 9001:2015);
	* реализация дорожной карты развития системы профессиональных квалификаций в профессиональной деятельности преподавателей;
	* поддержка  инновационных проектов студентов, создание условий для поддержки одаренных студентов;
	* развитие системы волонтерского движения студентов;
	* активизация студенческого самоуправления;
	* повышение эффективности деятельности Совета по качеству как инструмента системности управления качеством профессионального образования, основанных на мониторинговых процедурах.
2. **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ**

**В КОЛЛЕДЖЕ**

* 1. **Организационная структура управления качеством в связке с** **организационной структурой колледжа**

Существующая в настоящее время организационная структура управления колледжем представлена на рисунке.



Рисунок - Организационная структура управления колледжем

Управление колледжем строится на принципах сочетания единоначалия и коллегиальности. Единоличным исполнительным органом является директор, который осуществляет текущее руководство деятельностью учреждением.

В колледже принята линейно-функциональная структура управления.

Первый уровень структуры – уровень коллегиальных органов управления и директора (по содержанию – это уровень стратегического управления).

Второй уровень структуры управления (по содержанию – это уровень тактического управления) – уровень заместителей директора: заместитель директора по учебной, воспитательной, учебно-производственной, учебно-методической работе, по общим вопросам и безопасности ОУ, главный бухгалтер.

Третий уровень структуры управления (по содержанию – это уровень оперативного управления) – уровень руководителей и заведующих структурными подразделениями, обеспечивающих организацию учебно-воспитательного процесса и создание условий для его протекания.

Четвертый уровень организационной структуры – уровень педагогов и мастеров производственного обучения.

Органами управления колледжем являются: Совет трудового коллектива, Педагогический совет, Методический совет, Профсоюзный комитет, Экономический совет. Структура и компетенция органов управления, порядок их формирования и сроки их полномочий определены Уставом ГПОУ ЯО "Ярославский колледж индустрии питания".

Для этой схемы структура управления качеством выглядит следующим образом:

Рисунок - Структура управления качеством ЯКИП

 Куратор назначается приказом директора, находится в подчинении у заместителя директора по учебной работе.

* 1. **Модель системы управления качеством ЯКИП**

В стандарте ISO 9001:2015 определена модель процессного подхода. Она положена в основу СМК колледжа (рисунок ). Главной целью менеджмента ЯКИП согласно этой модели является планирование, внедрение, измерение и улучшение процессов. Это описывается с помощью элементов:

- ответственность руководства;

- менеджмент ресурсов;

- процессы жизненного цикла продукции;

- измерение, анализ и улучшение в контуре регулирования, который символизирует замкнутую последовательность действий для макро- и микропроцессов, ориентируется на фазы цикла Деминга (PDCA – Plan – Do – Check – Act = Планируй – Внедряй – Проверяй – Корректируй).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Требования потребителей и заинтересованных сторон** | Процессы общего менеджмента: | **Удовлетворение потребностей** |
| * Миссия, стратегия, политика в области качества
* Планирование: перспективное, стратегическое, тактическое, программы развития
* Ответственность руководства
* Консроль, анализ, измерение, улучшение
 |
| Основные процессы и стадии их жизненного цикла:  |
| 1. Процесс обучения (учебный)
2. Воспитательно-социальный процесс.
3. Процесс предоставления дополнительных образовательных услуг.
 | Стадии ЖЦТ:1. Маркетинг и изучение рынка труда, образовательного рынка
2. Проектирование и разработка образовательного продукта
3. Планирование и разработка процессов его реализации
4. Профориентация
5. Предоставление услуг
6. Проверка (верификация) – ИГА
7. Реализация и распределение: трудоустройство выпускников на рабочие места
8. Образовательная помощь, консультирование и дополнительное образование.
 |
| Вспомогательные процессы: |
| * Инновационно-методическая деятельность.
* Информационное обеспечение (управление информационной средой)
* Маркетинговая деятельность
 |
| Обеспечивающие процессы: |
| Финансовое обеспечение | Кадровое обеспечение | Материально-техническое обеспечение | Обеспечение безопасности | Документирование  | Закупки |

Рисунок – Модель Системы менеджмента качества колледжа

Модель СМК колледжа объединяет все системы, процессы. Она является гибкой и адаптируется к сложной среде организации. Модель учитывает внутреннюю и внешнюю среду для определения потребностей и ожиданий соответствующих заинтересованных сторон и используется при разработке СМК для достижения устойчивости организации. Выходы одного процесса являются входами для других процессов и связаны между собой в общую сеть.

* 1. **Основные целевые аудитории колледжа – потребители услуг**

Таблица 1 – Основные целевые аудитории ЯКИП

|  |  |
| --- | --- |
| Заинтересованная сторона/потребитель | Потребности |
| Личность | Развитие профессиональных компетенций, а также личностных, интеллектуальных и физических, необходимых для достойной жизни. Насыщенная студенческая жизнь. |
| Выпускники | Получение востребованной рынком труда профессии и специальности. Приобретение компетенций и опыта самостоятельного поиска, освоения и применения знаний, обучения на протяжении всей жизни, создания бизнеса, основанного новых идеях. |
| Родители, семьи | Подготовка молодых людей к осмысленной личной жизни, профессиональным достижениям и ответственному гражданству в динамично меняющихся условиях. |
| Индивидуумы, желающие освоить новую профессию или повысить квалификацию | Расширить возможности трудоустройства через дополнительное образование, реализовать творческие потребности, интерес.  |
| Преподаватели | Создание необходимых условий для творчества и повышения педагогического мастерства. Объективная оценка труда. |
| Работодатели, стратегические партнеры | Получение работников, специалистов-практиков, готовых к выполнению самостоятельной производственной и организационно-управленческой деятельности в сфере общественного питания. Развитие лидерских качеств. |
| Гражданское общество | Обеспечение доступа к качественному образованию, которое интегрирует профессиональные цели с более широкими целями человеческой жизни в меняющемся мире.  |
| Органы власти, государство | Подготовка молодежи служению обществу и государству, принятию на себя социальной ответственности. |

* 1. **Процессный подход к управлению качеством ЯКИП**

У организации есть процессы, которые могут быть определены, измерены и улучшены. Эти процессы взаимодействуют для достижения результатов, соответствующих целям организации, и пересекают функциональные границы.

1. Классификация процессов.

Процессы распределяются по уровням.

К первому уровню относятся процессы менеджмента – общее управление учреждением (рисунок 1):

Миссия, стратегия, политика в области качества

Планирование: перспективное, стратегическое, тактическое, программы развития

Ответственность руководства

Консроль, анализ, измерение, улучшение

Рисунок 1 – Процессы менеджмента ЯКИП

Второй уровень включает все рабочие процессы. Они подразделяются на типы.

Процессы распределяются следующим образом (рисунок 2).

Образовательные процессы

Основные:

* процесс обучения
* воспитательно-социальный процесс
* процесс предоставления дополнительных образовательных услуг

Вспомогательные:

* маркетинговая деятельность
* инновационно-методическая деятельность
* информационное обеспечение

Обеспечивающие:

* финансовое обеспечение
* кадровое обеспечение
* материально-техническое обеспечение
* закупки
* документирование
* обеспечение безопасности

Рисунок 2 – Второй уровень процессов ЯКИП

К основным относятся процессы:

1. Процесс обучения (учебный)
2. Воспитательно-социальный процесс.
3. Процесс предоставления дополнительных образовательных услуг

К вспомогательным относятся группы:

1. Инновационно-методическая деятельность.
2. Информационное обеспечение (управление информационной средой)
3. Маркетинговая деятельность

В группе обеспечивающих:

1. Финансовое обеспечение
2. Кадровое обеспечение
3. Материально-техническое обеспечение
4. Обеспечение безопасности
5. Документирование
6. Закупки.

В каждом процессе есть несколько видов деятельности, называемых подпроцессами (Таблица 2).

Таблица 2 – Перечень процессов и подпроцессов

|  |  |
| --- | --- |
| Процессы | Подпроцессы/виды деятельности |
| *Основные:* |
| 1.Учебный процесс | Разработка учебных планов по специальностям и профессиям |
| Разработка учебно-программной документации по дисциплинам |
| Планирование и организация учебного процесса по специальностям и профессиям |
| Реализация программ среднего профессионального образования |
| Реализация программ начального профессионального образования (рабочих профессий) |
| Контроль и оценка качества обучения/верификация |
| 2. Воспитательно-социальный процесс | Управление деятельностью кураторов групп |
| Управление деятельностью классных руководителей групп |
| Планирование учебно-воспитательной работы  |
| Организация и проведение вечеров и спортивных мероприятий |
| Студенческое самоуправление |
| Организация и проведение конкурсов среди студентов (лучшая группа, по профессиональному уровню, КВН и т.д.) |
| Социальная работа со студентами |
| Адаптация и мотивация первокурсников к учебной деятельности |
| Адаптация и мотивация студентов к профессиональной деятельности |
| 3.Процесс предоставления дополнительных образовательных услуг | Анализ рынка труда и образовательных услуг |
| Изучение спроса на дополнительные образовательные услуги |
| Разработка учебных планов по курсу |
| Формирование педагогического персонала |
| Разработка учебно-программной документации по дисциплинам |
| Формирование групп слушателей |
| Закупки |
| Организация учебного процесса  |
| Обратная связь со слушателями |
| Повышение квалификации выпускников |
| *Вспомогательные:* |
| 4. Инновационно-методическая деятельность. | Обучение педагогических кадров.  |
| Формирование и комплектация педагогических кадров |
| Информирование кадров о последних достижениях педагогической науки и практики |
| Повышение квалификации педагогических кадров. |
| Сопровождение аттестации педагогических работников |
| Методическое сопровождение образовательного процесса |
| Консультирование и оказание методической помощи педагогам |
| Адаптация вновь принятых преподавателей |
| Организация и проведение методических конференций, тренингов, мастер-классов, открытых занятий и лекций |
| Подготовка и выпуск учебно-методической литературы |
| Инновационно-исследовательская работа |
| 5. Информационное обеспечение – управление информационной средой | Формирование и актуализация библиотечного фонда учебной литературы |
| Организация единой информационной сети колледжа |
| Профориентационная деятельность |
| Рекламно-имиджевая деятельность |
| Информирование внешних и внутренних потребителей и партнеров о деятельности колледжа (информация в СМИ, интернет-сайт и т.д.). |
| Редакционно-издательская деятельность |
| 6.Маркетинговая деятельность | Анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон (потребителей образовательной услуги) |
| Анализ удовлетворенности внешних потребителей качеством подготовки |
| Анализ удовлетворенности внутренних потребителей |
| Содействие трудоустройству и анализ востребованности выпускников  |
| Управление деятельностью по отбору и приему абитуриентов |
| Управление несоответствиями, работа с претензиями потребителей и своевременное реагирование на них. |
| *Обеспечивающие:* |
| Финансовое обеспечение | Не рассматривалось |
| Кадровое обеспечение | Оценка персонала |
| Передвижение персонала |
| Набор сотрудников |
| Увольнение  |
| Документирование | Документационное сопровождение процессов |
| Организация документооборота, контроль исполнения, регистрация и хранение документации |
| Закупки | Обеспечение учебно-методических, научно-исследовательских и воспитательных процессов материальными ресурсами и расходными материалами, компьютерной техникой, создание сети снабжения канцелярскими товарами |
| Материально-техническое обеспечение | Содержание учебных и производственных зданий, коммуникаций, общежитий в надлежащем состоянии |
| Обеспечение безопасности | Организация питания студентов и сотрудниковОрганизация и контроль пропускного режима |

Разработка подпроцессов осуществляется коллегиально под руководством руководителя – хозяина процесса.

1. **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА**