ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННОЙ ПОДГОТОВКИ «СТОРМ»
(ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»
_____И.Ю.Суйтс
«06» декабря 2021 г.

Центр дистанционной подготовки «СТОРМ»
ОГРН 1097799011097
* МОСКВА *

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»

Москва

2021 г.

Учёт корректуры

№	Файл и страница	Пересмотр	Дата введения	Лицо, утвердившее корректуру

Учет экземпляров

Контрольный экземпляр

Держатель контрольного экземпляра
Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»

Учтенные экземпляры

Место хранения учтенных экземпляров	№ экз.
Учебно-тренажерный центр ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»	1
Электронная версия в системе управления заданиями	

Содержание

Введение 6
1 Область применения 7
2 Нормативные ссылки 8
3 Термины, определения и сокращения 9
4 Среда организации 12
4.1 Понимание организации и ее среды 12
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон 15
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества 15
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы 15
5 Лидерство 18
5.1 Лидерство и приверженность 18
5.1.1 Общие положения 18
5.1.2 Ориентация на потребителей 19
5.2 Политика 19
5.3 Функции, ответственность и полномочия организации 19
6 Планирование 21
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей 21
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения 22
6.3 Планирование изменений 23
7 Средства обеспечения 23
7.1 Ресурсы 23
7.1.1 Общие положения 24
7.1.2 Человеческие ресурсы 24
7.1.3 Инфраструктура 26
7.1.4 Среда для функционирования процессов 27
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения 27
7.1.5.1 Общие требования 28
7.1.5.2 Прослеживаемость измерения 28
7.1.6 Знания организации 29
7.2 Компетентность 29
7.3 Осведомленность 30
7.4 Обмен информацией 30
7.5 Документированная информация 30
7.5.1 Общие положения 30

7.5.2	Создание и актуализация	30
7.5.3	Управление документированной информацией	31
8	**Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**	32
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	32
8.2	Требования к продукции и услугам	33
8.2.1	Связь с потребителями	33
8.2.2	Определение требований, относящихся к продукции и услугам	33
8.2.3	Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	34
8.2.4	Изменение требований к продукции и услугам	34
8.3	Проектирование и разработка продукции и услуг	34
8.3.1	Общие положения	34
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	34
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	35
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой	35
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	36
8.3.6	Изменения проектирования и разработки	36
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, предоставляемыми внешними поставщиками	36
8.4.1	Общие положения	36
8.4.2	Тип и степень управления	37
8.4.3	Информация, предоставляемая внешним поставщикам	38
8.5	Производство продукции и предоставление услуг	38
8.5.1	Управление производством продукции и предоставлением услуг	38
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	40
8.5.3	Собственность потребителей и внешних поставщиков	41
8.5.4	Сохранение	41
8.5.5	Деятельность по поставкам	42
8.5.6	Управление изменениями	42
8.6	Выпуск продукции и услуг	43
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	45
9	**Оценка результатов деятельности**	45
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	45
9.1.1	Общие положения	46
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	46

9.1.3 Анализ и оценка 46
9.2 Внутренний аудит 48
9.3 Анализ со стороны руководства 50
9.3.1 Общие положения 50
9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства 51
9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства 51
10 Улучшение 51
10.1 Общие положения 51
10.2 Несоответствия и корректирующие действия 52
10.3 Постоянное улучшение 53
Приложения 54

Введение

Частное учреждение дополнительного профессионального образования центр дистанционной подготовки «СТОРМ» (далее – ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», Учреждение) для достижения целей в области качества ориентируется на принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и стандартами качества подготовки морских специалистов в соответствии с Правилом I/8 Конвенции ПДНВ.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» зависит от своих потребителей и, следовательно, должен знать их настоящие и будущие запросы, выполнять требования потребителей и стремиться превзойти их ожидания.

Руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» устанавливает единство целей, направленности и внутренней среды организации, создает среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей Учреждения, что дает возможность использовать их способности для развития.

Непрерывное улучшение является постоянной целью Учреждения.

Основным нормативным документом системы менеджмента качества ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» является руководство по качеству (далее по тексту - РК).

Руководство по качеству описывает выполнение требований к системе менеджмента качества в соответствии с рекомендациями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и стандартов качества подготовки морских специалистов в соответствии с Правилом I/8 Конвенции ПДНВ.

Руководство по качеству предназначено для демонстрации способностей к выполнению требований заинтересованных сторон к образовательной услуге, а также оценивания этих способностей:

- заинтересованными сторонами;
- независимыми организациями;
- самим ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Заинтересованными сторонами в успехе деятельности ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» являются:

1. Потребители (слушатели).
2. Предприятия (организации).
3. Министерство транспорта Российской Федерации.
4. Департамент образования и науки города Москвы.
5. ФАУ «Российский морской регистр судоходства».
6. International Marine Contractors Association (IMCA).
7. International Yacht Training-IYT.

Основные нормативные требования к образовательной услуге или уровню качества подготовки специалистов отражены в нормативных требованиях

Министерства транспорта РФ к уровню подготовки членов экипажей морских судов.

В основу Системы менеджмента качества ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» заложен «процессный подход», описанный в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015, согласно которому любая деятельность или операция, имеющая входы и преобразующая их в выходы, может рассматриваться как процесс.

Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015 взаимодействие всех процессов заключается в следующем:

– определение внутренних и внешних факторов, которые могут оказать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей в соответствии с разделом 4 РК «Среда Учреждения»;

– руководство определяет требования в соответствии с разделом РК «Лидерство»;

– необходимые ресурсы определяются и привлекаются согласно разделу «Средства обеспечения»;

– процессы определяются и осуществляются в соответствии с разделом «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»;

– результаты измеряются и анализируются в соответствии с требованиями раздела «Оценка результатов деятельности»;

– раздел «Улучшение» определяет ответственность владельцев процессов по разработке корректирующих действий и постоянному улучшению процессов.

Потребители, входящие в число заинтересованных лиц, участвуют в процессе управления, охватывающем все процессы, необходимые для производства услуги и проверки выходов процесса. Измерение уровня удовлетворенности потребителя и других заинтересованных лиц используется как обратная связь для оценки и подтверждения того, что требования потребителя выполняются.

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее руководство по качеству устанавливает требования к системе менеджмента качества, в том числе и к системе стандартов качества подготовки морских специалистов в соответствии с Правилом I/8 Конвенции ПДНВ в тех случаях, когда ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»:

а) нуждается в демонстрации своей способности поставлять образовательную услугу, отвечающую требованиям Потребителей и соответствующим обязательным требованиям;

б) ставит своей целью повышение удовлетворенности Потребителей, посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечение соответствия требованиям потребителей и

обязательным требованиям.

Настоящее РК применяется для образовательного процесса ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», основной продукцией которого является образовательная услуга (реализация образовательных программ дополнительного профессионального образования, в том числе подготовка специалистов в соответствии с Конвенцией ПДНВ).

Положения настоящего РК подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», задействованных в системе менеджмента качества. Настоящее РК является основным документом системы менеджмента качества и разрабатывается для:

– административного управления системой менеджмента качества;
– обеспечения, функционирования системы менеджмента качества, ее проверок, актуализации и непрерывного совершенствования;
– обучения и повышения квалификации персонала, включая подготовку в соответствии с Конвенцией ПДНВ.

Названия разделов настоящего РК в целом согласуются со структурой стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Соответствие глав РК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и Конвенции ПДНВ (МК ПДНВ) приведено в Приложении 1.

РК может изменяться и дополняться в соответствии с развитием работ по совершенствованию системы менеджмента качества. Все экземпляры РК подлежат учету, оригинал находится у руководителя. Все положения, процедуры, руководства по процедурам, разрабатываемые в Учреждении, а также Политика по управлению качеством являются приложениями к настоящему Руководству по качеству (перечень документов приведен в Приложении 2).

Ответственность за разработку, применение, актуализацию, пересмотр, издание, распространение РК возлагается на директора ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» – Представителя руководства по качеству. Информация о РК размещается в системе заданий ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» и на официальном сайте http://www.stormtraining.ru/.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем руководстве по качеству используются ссылки на следующие стандарты:

– ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
– ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования.
– ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации.

– ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества.

– ГОСТ Р ИСО 10005-2019 Менеджмент качества. Руководящие указания по планам качества.

– ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента.

– Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками (далее - Конвенция ПДНВ), в том числе применимые нормативные документы в области подготовки моряков (приказы Минтранса РФ, Росморречфлота).

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Актуализация документа - совокупность взаимосвязанных действий на различных стадиях от определения потребностей в изменении до контроля его внесения.

Анализ со стороны руководства - официальная оценка высшим руководством состояния системы менеджмента качества и ее соответствия политике в области качества и целям.

Аудит качества - систематическая и независимая проверка с целью определения, соответствуют ли проводимые работы и связанные с ними полученные результаты заданным установкам. Кроме того, проверяется, эффективно ли выполняются данные установки и пригодны ли они для достижения поставленных целей. Целью аудита является оценка и принятие решения по проведению необходимых усовершенствований или корректирующих мер.

Валидация - проведение экспертизы и документальное подтверждение того, что данная система в данной доверительной области позволяет надежно удовлетворять поставленным требованиям.

Верификация - подтверждение путем проведения экспертизы и приведения объективных доказательств того, что установленные требования выполняются.

Высшее руководство - лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

Документированная информация – информация, которая управляется и поддерживается организацией и носитель, который ее содержит.

Документированная процедура (ДП) - изложенный в письменном виде порядок систематической и проверенной процедуры выполнения видов деятельности, связанных с качеством.

Должностная инструкция (ДИ) - документ, описывающий задачи и сферы ответственности сотрудника, занимающего какую-либо должность.

Записи по качеству - регистрация в письменном или электронном виде

результатов действий и испытаний, выполняемых в целях доказательства выполнения требований по качеству, наличия и действенности системы менеджмента качества, подтверждающая выполнение действий согласно документированным процедурам и рабочим инструкциям.

Идентификация - свидетельство того, что услуги или письменные документы могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем однозначной и четкой маркировки (обозначения).

Качество - степень выполнения требований совокупностью собственных характеристик продукции, системы или процесса.

Контроль качества - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Они могут быть направлены как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества для достижения экономической эффективности.

Контрольный экземпляр документа - экземпляр документа, оформленный подлинными подписями, полностью подготовленный для издания, хранящийся в специально отведенном месте.

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

Менеджмент качества - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Образовательный процесс - передача и освоение социально-культурного опыта, а также формирование способности к его обогащению.

Оценка системы качества - формальная оценка состояния системы качества и ее согласованности с политикой и целями в области качества.

Образовательные услуги - комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей, обеспечения соответствия подготовки выпускников квалификационным и установленным нормативным требованиям.

Планирование в области 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 ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» в области качества - общие намерения и основные направления развития ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Представитель руководства по качеству - уполномоченный высшего руководства ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» в сфере ответственности и деятельности, связанной с менеджментом качества.

Предупреждающие действия - действия, предпринятые для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуации.

Продукт, продукция - результат процесса в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»: образовательная услуга.

Прослеживаемость - возможность проследить за ходом оказания услуги или движением документа путем письменно зафиксированной идентификации во всех фазах процесса.

Процесс - совокупность находящихся во взаимосвязи или взаимодействии видов деятельности, преобразующая входящие элементы в выходящие.

Рабочая документация - совокупность документов, разработанных и утвержденных в установленном порядке, непосредственно используемых в ходе образовательного процесса.

Результат образовательного процесса - образовательная услуга.

Рекламация - замечания, выраженные в письменной форме.

Руководство по качеству ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» (РК) - документ, определяющий систему менеджмента качества ЧУДПО ЦДП «СТОРМ». Основу руководства по качеству составляют наряду с серией ИСО 9000 основные направления развития ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Система менеджмента качества - система для разработки Политики и целей в области качества и достижения этих целей.

Под системой менеджмента качества понимается также и система стандартов качества подготовки и дипломирования морских специалистов в соответствии с Правилом I/8 Конвенции ПДНВ.

Система стандартов качества – совокупность разработанных стандартов, описывающих процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством оказываемых научно-образовательных услуг, в том числе по программам подготовки морских специалистов в соответствии с Правилом I/8 Конвенции ПДНВ.

Средства контроля образовательных услуг - процедуры и методы, обеспечивающие документальное подтверждение того, что образовательные услуги надежно удовлетворяют требованиям Клиентов и образовательных стандартов.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на улучшение способности выполнения требований в области качества.

Управление документом - совокупность взаимосвязанных видов деятельности на различных стадиях: от определения потребностей в разработке документа до его аннулирования.

Управление несоответствиями - деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также

уведомлению заинтересованных лиц.

Управление процессом - методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям.

Учетный экземпляр документа - экземпляр документа, идентичный по содержанию и статусу контрольному экземпляру документа, предназначенный для непосредственного использования в практической деятельности.

Сокращения:

Конвенция ПДНВ (МК ПДНВ) – Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года (с поправками).

РК – Руководство по качеству.

СМК – система менеджмента качества.

ССК – система стандартов качества.

4 СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 Понимание организации и ее среды

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определил внешние и внутренние факторы, относящиеся к его намерениям, стратегическому направлению развития и влияющие на его способность достигать намеченных результатов в области качества.

К основным факторам *внешней среды*, оказывающим влияние на деятельность Учреждения, относятся элементы законодательной, конкурентной, рыночной, социально-культурной и экономической среды.

Существенное влияние на образовательную деятельность Учреждения оказывает законодательная база, характеризующаяся динамичностью изменений.

Проектирование и представление образовательных услуг базируется на требованиях Конвенции ПДНВ, требованиях Министерства науки и высшего образования РФ, Министерства транспорта РФ, требованиях национальных и международных стандартов.

Регулярное изменение нормативно-правовой базы ведет к снижению корректности прогнозирования и планирования на долгосрочную перспективу в различных направлениях деятельности Учреждения.

Конкурентная среда ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определяется наличием на территории РФ УТЦ, осуществляющих подготовку по аналогичным программам.

Экономическая среда значительно влияет на спрос на образовательные услуги. ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» постоянно расширяет перечень реализуемых программ, востребованных потребителями, в том числе посредством реализации

образовательных программ в дистанционной форме.

Социально-культурная среда определяется наличием социальных и культурных особенностей потребителей услуги, обычаев и традиций, преобладающих в обществе, отношением в целом к образованию.

Основные факторы *внутренней среды* Учреждения, оказывающие влияние на эффективность деятельности организации и повышение качества предоставляемых услуг связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы организации. К основным элементам внутренней среды относятся: производство (оказание образовательных услуг), персонал, организация управления, маркетинг, финансово-хозяйственная деятельность.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»:

– имеет Лицензию на осуществление образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам подготовки специалистов водного транспорта, выданную Департаментом образования города Москвы (Регистрационный № 037299 от 23 марта 2016 г.);

– имеет свидетельство Росморречфлота о соответствии учебно-тренажерного центра требованиям Глав V и VI МК ПДНВ (№ 00292 от 23.08.2018 г.) и партнерские отношения с береговым учебно-тренажерным центром Учреждением «Московский морской учебный спортивно-технический центр ДОСААФ России» (№ 01 2002 от 25.03.2019 г.);

– имеет свидетельство Российского морского регистра судоходства о признании УТЦ от 07.03.2018 г. № 18.001.120 удостоверяющего, что Система подготовки ЧУДПО ЦДП СТОРМ соответствует требованиям Российского морского регистра судоходства в отношении проведения теоретической и практической подготовки специалистов морского транспорта по программе: «Подготовка назначенных лиц в соответствии с требованиями циркуляра ИМО MSC-MEPC.7/CIRC.6»;

– является одобренным поставщиком образовательных услуг одной из крупнейших в России крюинговых компаний Baltic Group International;

– являясь членом «International Marine Contractors Association» (IMCA) в дивизионе Remote Systems & ROV Division, проводит курсы подготовки операторов телеуправляемых необитаемых подводных аппаратов (ROV) в полном соответствии с рекомендациями IMCA;

– является официальным партнером международной ассоциации «International Yacht Training», проводит подготовку судоводителей (капитанов и шкиперов) прогулочных судов к плаванию в международных водах с выдачей сертификатов IYT;

– является первым в России признанным МЧС России центром дистанционной подготовки судоводителей маломерных судов, поднадзорных ГИМС МЧС России (Свидетельство о регистрации МЧС России № 770001);

– проводит подготовку судоводителей маломерных и прогулочных судов, к плаванию в национальных водах по программам ГИМС МЧС России;

– является первым в России инновационным центром подготовки судоводителей маломерных судов, внедрившим в образовательный процесс компьютерные и тренажерные технологии обучения и дистанционную форму изучения профессионально подобранных теоретических материалов. Техническое оснащение ЦДП СТОРМ и квалификация инструкторского состава позволяют нам предоставить каждому слушателю максимально эффективную подготовку в оптимальные сроки;

– является учредителем и членом Ассоциации организаций, осуществляющих подготовку членов экипажей маломерных, прогулочных и спортивных судов «СТОРМ».

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» для ведения образовательной деятельности располагает необходимыми нормативно-правовыми документами (Устав, лицензия, пакет внутренних нормативных материалов, учебно-методические комплексы и т.д.).

Организационная структура ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» приведена на рис. 1.

Рисунок 1 – Организационная структура ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»

Обязанности должностных лиц определены соответствующими должностными инструкциями.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Понимание потребностей всех заинтересованных сторон и потребителей образовательных услуг является одним из основных принципов менеджмента качества в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ». Высшее руководство гарантирует установление запросов и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон, требований к содержанию предоставляемых услуг и выполнению с целью достижения удовлетворенности всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» в отношении слушателей, проводится в соответствии с данным РК.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» разработал, задокументировал, внедрил и поддерживает в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшает ее результативность в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

Система менеджмента качества, описанная в данном РК, применяется в работе подразделений ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» в области предоставления дополнительных образовательных услуг в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ; организаций, осуществляющих контроль и надзор; клиентов.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»:

а) определил процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации;

б) определил последовательность и взаимодействие этих процессов;

в) определил критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;

г) обеспечивает наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания этих процессов и их мониторинга;

д) осуществляет мониторинг, измерение и анализ этих процессов;

е) предпринимает меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Процессы, необходимые для СМК, представлены в виде сети первого

уровня, состоящей из процессов управленческой деятельности руководства, жизненного цикла продукции, менеджмента ресурсов и измерения.

Ответственность руководства представлена процессами управленческой деятельности руководства, которыми являются (первый уровень):

- разработка Политики и целей в области качества;
- планирование создания и развития системы менеджмента качества;
- распределение ответственности и полномочий;
- обеспечение процессов обмена информацией;
- анализ со стороны руководства;
- управление документированной информацией;
- обеспечение доступа к нормативным требованиям.

Менеджмент ресурсов представлен процессами обеспечения ресурсами, которыми являются (второй уровень):

- управление персоналом;
- управление инфраструктурой:
  - управление аудиторным фондом;
  - обеспечение безопасности;
  - материально-техническое обеспечение;
  - планово-финансовую деятельность;
  - управление информационными и техническими ресурсами;
- управление производственной средой.

Бизнес-процессами или процессами жизненного цикла продукции (второй уровень) являются:

- процессы, связанные с потребителями;
- учебно-организационная деятельность;
- методическая деятельность;
- учебная деятельность (дополнительное образование);
- идентификация и прослеживаемость;
- управление ресурсами для мониторинга и измерения.

Процессы измерения, анализа и улучшения (второй уровень) включают:

- мониторинг и измерение:
  - ✓ удовлетворенности потребителей;
  - ✓ внутренние аудиты;
  - ✓ процессов;
  - ✓ продукции;
- управление несоответствующей продукцией;
- анализ данных для улучшения;
- улучшение: корректирующие и предупреждающие действия.

Реестр основных и вспомогательных процессов ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» представлен в таблице 1 настоящего РК.

Таблица 1 – Реестр процессов и видов деятельности ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»

№ п/п		Наименование вида деятельности или процесса	Идент. №
1	**Деятельность руководства по управлению качеством образования**		
	1.1	Стратегическое планирование и управление качеством образования	**1.1**
	1.2	Планирование и развитие СК	**1.2**
	1.3	Распределение ответственности и полномочий	**1.3**
	1.4	Анализ СК со стороны руководства	**1.4**
		Процессы	
2	**Основные процессы**		
	2.1	Маркетинговые исследования рынка образовательных услуг	**2.1**
	2.2	Проектирование и реализация образовательных программ	**2.2**
	2.3	Прием слушателей	**2.3**
	2.4	Реализация образовательных программ	**2.4**
3	**Вспомогательные процессы**		
	3.1	Бухгалтерско-финансовое обеспечение образовательного процесса	**3.1**
	3.2	Кадровое обеспечение (менеджмент персонала)	**3.2**
	3.3	Закупки и взаимодействие с внешними поставщиками материальных ресурсов	**3.3**
	3.4	Создание и управление производственной средой	**3.4**
	3.5	Обеспечение инфраструктурой	**3.5**
	3.6	Обеспечение безопасности жизнедеятельности (БЖД)	**3.6**
	3.7	Управление документированной информацией	**3.7**
4	**Деятельность в рамках процессов по измерению, анализу и улучшению**		
	4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов	**4.1**
	4.2	Управление несоответствиями	**4.2**
	4.3	Улучшение процессами посредством политики, целей, а также корректирующих и предупреждающих действий	**4.3**

Основные процессы разрабатываются в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к организации образовательной деятельности. Требования к содержанию и качеству подготовки слушателей по дополнительным профессиональным программам определяются Разделами A-V–A-VI Кодекса ПДНВ и другими нормативными документами.

Оценка полученных результатов анализа процессов по сравнению с поставленными ежегодными целями и задачами по управлению качеством позволяет руководству определить или переориентировать цели и задачи на перспективу. На основе оценки и анализа процессов разрабатываются мероприятия по их постоянному улучшению.

5 ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» своим личным примером демонстрирует приверженность к качеству, поощряет инициативу, признание вклада сотрудников, поддерживает открытые и честные взаимоотношения. Руководство постоянно заботится об обучении сотрудников, а также обеспечивает необходимыми ресурсами для решения задач качества.

Высшее руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» берет на себя обязательства по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности путем:

– доведения до сведения персонала ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» важности выполнения требований заинтересованных сторон, а также законодательных и обязательных требований, включая требования Конвенции ПДНВ;

– разработки Политики по управлению качеством;

– обеспечения разработки целей в области качества;

– проведения анализа со стороны руководства деятельности системы менеджмента качества для обеспечения ее эффективного функционирования;

– внедрения системы менеджмента качества;

– обеспечения доступности ресурсов, необходимых для внедрения и поддержания системы менеджмента качества;

– распределения и документального оформления обязанностей, полномочий и ответственности персонала;

– систематического анализа качества подготовки слушателей по дополнительным образовательным программам в соответствии с законодательным и нормативными требованиями, Конвенции ПДНВ.

Система менеджмента качества не только обеспечивает руководителей средствами планирования и контроля результатов, но и помогает поддерживать в коллективе систему ценностей и этических норм, атмосферу доверия, сотрудничества и ответственного отношения к работе, справедливо распределять ресурсы, делегировать полномочия, а также по достоинству оценивать вклад каждого сотрудника в достижении целей ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» убеждено в том, что процветание зависит от приверженности каждого сотрудника Политике и Программе развития.

Политика руководства в области менеджмента качества понимается, реализуется и поддерживается на всех уровнях ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

5.1.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» обеспечивает определение и выполнение требований потребителей и других заинтересованных сторон, в том числе выполнения законодательных и нормативных требований, требований МК ПДНВ в целях повышения удовлетворенности потребителей.

Оценка потребностей и ожиданий потребителей осуществляется специалистами. Предоставляемая информация позволяет руководству оценивать процессы системы менеджмента качества, необходимые для удовлетворения потребностей клиентов ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» и планировать постоянное их улучшение.

5.2 Политика

Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определяет в Учреждении Политику по управлению качеством подготовки специалистов морского и речного транспорта, персонала морских установок и специалистов, работающих на континентальном шельфе, судоводителей маломерных судов и операторов телеуправляемых подводных аппаратов (далее Политика по управлению качеством). Политика анализируется и актуализируется на заседаниях Методического совета и утверждается Директором ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

При формировании учитываются требования и ожидания потребителей и требования законодательства Российской Федерации.

Политика по управлению качеством действует для всех подразделений ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», доводится до сведений всех сотрудников посредством информационных ресурсов, разъясняется на заседаниях Методического совета.

Политика по управлению качеством разработана на основании методов и технологий менеджмента качества, основанных на требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2015; Правила I/8 Конвенции ПДНВ и является основой для развертывания планирования в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» посредством разработки Программы развития.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в Учреждении

Для обеспечения эффективного управления качеством определены ответственность и полномочия на всех уровнях управления ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Директор обеспечивает понимание и неуклонное проведение Политики в области качества на всех уровнях Учреждения, несет ответственность за общее руководство качеством, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования системы качества и достижения основных

поставленных целей, несет ответственность за разработку, управление, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», взаимодействует с внешними сторонами (Минтранс, Росморречфлот, РМРС и др.) по вопросам, относящимся к СМК, разрабатывает мероприятия по устранению несоответствий, организует обучение персонала по вопросам управления качеством подготовки специалистов, организует регистрацию и рассмотрение претензий, предложений потребителей. Директор имеет право остановить процесс и действия, предоставление образовательной услуги, которые могут оказаться несоответствующими, и подвергнуть их контролю. Директор координирует работу Методического совета.

Каждый сотрудник ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и выполнение требований системы менеджмента качества в рамках своих должностных обязанностей.

Обязанности, права, ответственность и взаимодействие персонала, который руководит, выполняет и проверяет работы, влияющие на качество, определены и установлены в нормативных документах системы менеджмента качества, Уставе, должностных инструкциях руководителей и сотрудников.

В целях эффективного поддержания СМК, используется электронная система управления заданиями, которая позволяет осуществлять эффективный процесс обмена информацией по вопросам политики в области качества, требований, целей и путей их достижения. Любой работник имеет право немедленно сообщить представителю руководства по качеству информацию, касающуюся проблем и возможных улучшений в деятельности Учреждения.

Ознакомление с документами, входящими в состав СМК, осуществляется при помощи электронной системы управления заданиями. Подтверждение в электронной системе управления заданиями об ознакомлении с документами, входящими в СМК, считаются аналогом собственноручной подписи сотрудника.

Для каждого сотрудника, руководящего работой, исполняющего работу или проверяющего работу, влияющую на качество образовательной услуги, определяется ответственность, полномочия и организационная свобода:

– принимать меры по предотвращению появления любых несоответствий, касающихся предоставляемых образовательных услуг, процессов и системы менеджмента качества;

– идентифицировать и регистрировать любые проблемы, касающиеся предоставляемых образовательных услуг, процессов и системы менеджмента качества;

– инициировать, предлагать или обеспечивать принятие необходимых решений в рамках своих полномочий;

– контролировать выполнение решений;

– контролировать предоставление образовательной услуги, которые не соответствуют установленным требованиям, в том числе требованиям Конвенции ПДНВ, до тех пор, пока дефект или несоответствующие условия не будут исправлены.

Функциональными обязанностями директора в области менеджмента качества:

– обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;

– предоставление отчетов о действии системы менеджмента качества и необходимости ее улучшения (анализ со стороны руководства);

– содействие распространению понимания требований заинтересованных сторон по всему Учреждению.

Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» несет ответственность в последней инстанции за менеджмент качества Учреждения.

6 ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

Менеджмент и планирование качества базируются на том, что качество должно планироваться и реализовываться, начиная с самой ранней стадии цикла предоставления образовательных услуг.

В целях обеспечения достижения намеченных результатов в рабочих регламентах процессов определены перечень рисков, степень их влияния, источники возникновения, критические контрольные точки, наиболее существенные последствия и мероприятия по предотвращению и минимизации нежелательного влияния рисков.

При планировании в системе менеджмента качества ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» учитываются факторы, влияющие на способность организации достигать намеченных результатов (раздел 4.1 настоящего Руководства) и требования заинтересованных сторон (раздел 4.2 настоящего Руководства), что позволяет собрать факты отклонений от намеченных результатов, касающихся в первую очередь целей в области качества, соответствия продукции, удовлетворенности потребителей, постоянного улучшения, показателей процессов, требований заинтересованных сторон. На основе полученных данных разрабатывается система управления рисками и реализации возможностей для конкретного процесса. Требования к процессу управления рисками и разработки действий в отношении рисков и возможностей изложены в Руководстве по процессам «Управление рисками».

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Цели в области менеджмента качества формулируются на основе Политики по управлению качеством ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», в том числе с учетом требований МК ПДНВ. Цели каждого сотрудника и каждого подразделения не должны противоречить основным целям ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Планирование качества в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» осуществляется на период 5 лет, результатом планирования является Программа развития ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Развитие ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» будет обеспечиваться:

- сохранением и привлечением высококвалифицированных кадров;
- развитием методической деятельности;
- использованием новых образовательных технологий в учебном процессе;
- укреплением материально-технической базы и рабочей среды;
- расширением спектра дополнительных образовательных услуг;
- развитием маркетинга образовательной деятельности (клиентоориентированности);
- сформированным положительным имиджем и деловой репутацией Учреждения.

Реализация Программы развития направлена в первую очередь на обеспечение наиболее полного удовлетворения потребностей заинтересованных сторон и устойчивого развития ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Успех реализации программы зависит не только от грамотного планирования, но и от участия и поддержки со стороны персонала, отвечающего за определение соответствующих требований, разработку и управление процессами, контроль и верификацию процессов. При этом, высшее руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» обеспечивает:

а) через разработку Программы развития ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» планирование создания и развития системы менеджмента качества и достижения целей в области качества;

б) сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении в нее изменений.

6.3 Планирование изменений

Планирование изменений осуществляется по мере необходимости в связи с изменениями требований потребителей, по результатам мониторинга и оценки деятельности Учреждения, необходимостью актуализации документации, изменением организационной структуры и распределением/перераспределением обязанностей, ответственности и полномочий должностных лиц.

Как правило, внесение изменений осуществляется на основании решений Методического совета или посредством организационно-распорядительного акта Учреждения, где указываются сроки, в которые необходимо спроектировать и реализовать изменения, лица, ответственные за внесение изменений и управляющие действия по внесению изменений, а также по возможности причины и цели изменений. Планирование изменений осуществляется с учетом объема ресурсов, доступных в период внесения изменений и требующихся для их реализации.

Директор контролирует изменения при проектировании и разработке.

7 СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Выявление потребности в ресурсах, необходимых для осуществления деятельности и ее постоянного улучшения, и обеспечение подразделений этими ресурсами входит в обязанности высшего руководства ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Основными направлениями обеспечения ресурсов являются:

1. Внедрение и улучшение процессов системы менеджмента качества.
2. Достижение удовлетворенности потребителей.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» предоставляются следующие ресурсы: человеческие, услуги сторонних организаций, материальные, финансовые.

Человеческие:

- преподавательский состав;
- учебно-вспомогательный персонал;
- сотрудники общих служб.

Материальные:

- основные фонды;
- информационные ресурсы;
- расходные материалы.

Услуги сторонних организаций:

- закупки отдельных образовательных программ у сторонних организаций;
- использование в образовательном процессе материальной базы (например, оборудования) сторонних организаций.

Финансовые:

- средства от приносящей доход деятельности.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Кадровая политика ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» направлена на обеспечение образовательного процесса компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки и опыта.

Деятельность по управлению персоналом, влияющим на качество образовательного процесса в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», включает:

- процесс управления педагогическими работниками и другими категориями работников;
- процесс повышения квалификации преподавателей и сотрудников.

Процесс управления педагогическими работниками и другими работниками осуществляет Директор. Основной задачей является установление компетентности работника, выполняющего работу, которая влияет на качество и обеспечение образовательного процесса кадрами соответствующей квалификации. Установление компетентности работников, принимающих участие в реализации и оценке знаний по программам подготовки морских специалистов в соответствии с МК ПДНВ проводится в соответствии с требованиями Раздела A-I/6 Кодекса ПДНВ.

Процесс управления педагогическими работниками и другими видами работников включает:

- приём на работу;
- перевод на другие должности;
- оценка соответствия преподавателя требуемой квалификации;
- приём и обработка больничных листов;
- проведение проверки трудовой дисциплины;
- увольнение.

Процесс повышения квалификации преподавателей осуществляется через подготовку в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», а также через курсы повышения квалификации в ведущих образовательных центрах, через стажировку и регламентируется Положением о повышении квалификации.

Учебно-методический отдел является основным структурным подразделением ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», осуществляющим функции организации образовательной и методической деятельности.

Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» несет ответственность за обеспечение ресурсами.

7.1.3 Инфраструктура

Руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» устанавливает, какие условия и средства необходимы для достижения требуемого качества образовательных

услуг и обеспечивает наличие и сохранность этих условий и средств.

Инфраструктура Учреждения включает:

- помещения;
- рабочие места;
- технические средства и программное обеспечение;
- материально-техническое обеспечение.

Управление инфраструктурой предполагает, в том числе, поддержание в рабочем состоянии и модернизацию тренажеров, других технических средств обучения и иных объектов инфраструктуры.

Рабочими местами в процессе предоставления образовательных услуг является аудиторный фонд, который формируется из специализированных классов.

К процессам управления аудиторным фондом относятся следующие:

- распределение аудиторного фонда при планировании занятий;
- подготовка аудиторного фонда к занятиям;
- контроль за эксплуатацией аудиторий;
- поддержание санитарного состояния аудиторного фонда;
- текущий ремонт;
- улучшение аудиторного фонда.

Процесс обеспечения безопасности включает:

- организацию охраны материальных ценностей;
- поддержание внутреннего распорядка в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Результатом процессов обеспечения безопасности является:

- сохранность имущества и материальных ценностей ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»;
- соблюдение требований внутреннего распорядка.

Деятельностью по управлению материально-техническим обеспечением является заключение договоров и поставок по материально-техническому обеспечению; решение вопросов по обеспечению образовательного процесса; учет и контроль расходования материальных ресурсов, идущих на учебные, хозяйственно-эксплуатационные нужды; учет по приходу и расходу финансовых документов; отчетность по использованию материально-технических ресурсов.

Управление информационными ресурсами образовательного процесса осуществляется руководством Учреждения, в том числе посредством применения СДО «Прометей».

Управление информационными и техническими ресурсами образовательного процесса распространяется на процессы информационного,

технического, программного обеспечения и обеспечивается техническим специалистом. Результатом управления информационными и техническими ресурсами является обеспечение образовательного процесса информацией, техническими и программными средствами.

Выявление потребности в оснащении, оборудовании и программном обеспечении и снабжение этими средствами производится руководством ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», в том числе в соответствии с Рекомендациями Росморречфлота и положениями Раздела A-I/12 Кодекса ПДНВ, определяющими типовой состав тренажерного оборудования для конкретного вида подготовки конвенционных специалистов и эксплуатационные требования к тренажерам.

Занятия в УТЦ проводятся по утвержденному расписанию, а для персонала установлены следующие правила внутреннего трудового распорядка:

рабочий день:

– с 9-00 до 18-00 часов (понедельник-четверг);
– с 9-00 до 17-00 часов (пятница);

обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00 часов;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Рабочие помещения соответствуют нормам охраны труда и техники безопасности, в соответствии с законодательством РФ в отношении следующих производственных факторов:

– тепло, влажность, освещение, вентиляция, шум;
– пожарная безопасность;
– эргономика;
– размещение рабочих мест;
– санитарные условия.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

Производственная среда определяется комбинацией человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности работников и слушателей ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» придерживается в работе принципов командного менеджмента, стремится к созданию всех необходимых условий для своих сотрудников с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию собственной деятельности, обеспечивает своим сотрудникам безопасность жизни и здоровья в процессе трудовой деятельности, необходимую социальную защиту.

Ответственность за обеспечение условий жизнедеятельности возложена на заместителя директора по оперативному обеспечению.

Управление производственной средой в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» направлено на обеспечение безопасных условий труда и благоприятной окружающей рабочей обстановки.

На обеспечение безопасных условий труда и благоприятной окружающей рабочей обстановки оказывают воздействие следующие факторы:

- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;
- соблюдение требований охраны труда (ОТ);
- использование в работе индивидуальных средств защиты (СИЗ);
- соблюдение требований к соответствию оборудования, используемого в тренажерной подготовке в соответствии с Разделом A-I/12 Кодекса ПДНВ;
- эргономичность;
- санитарно-бытовые условия.

Процессы управления производственной средой включают:

- управление системой безопасности труда и жизнедеятельности;
- стимулирование здоровых и безопасных условий труда;
- управление санитарно-бытовыми условиями;
- соблюдением законодательства по охране труда в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Результатами процессов являются:

- профилактика производственного травматизма;
- улучшение условий труда;
- соблюдение требований безопасности Конвенции ПДНВ.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

Управление реализацией производственных процессов осуществляется путем проведения мероприятий по обеспечению стабильности заявленного качества и соблюдения всех требований, заложенных в документации на процесс.

Соблюдение требований документации на процесс гарантирует, что в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» возможно осуществление процесса, обеспечивающего реализацию требований клиента при соответствующем управлении процессом.

Для эффективного управления процессом выявляются ключевые характеристики (элементы) процесса, измерение и контроль которых обеспечивает качество услуги.

7.1.5.1 Общие требования

Управление ресурсами для мониторинга и измерений в образовательном процессе заключается в управлении средствами проведения контрольных

мероприятий, основным методом контроля процесса является процесс верификации.

Для образовательного процесса проводятся проверки достигнутого уровня знаний, результаты которых документируются в журналах, ведомостях. При контроле знаний используются специализированные контролирующие материалы (тесты), подготовленные компетентными лицами, с применением, где применимо, вопросов, согласованных Росморречфлотом. По результатам контроля, при необходимости, принимается решение о корректировке рабочей программы, учебно-методических комплексов.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» планирует и оказывает образовательные услуги в управляемых условиях.

Управляемые условия включают:

а) наличие информации, описывающей характеристики образовательной услуги;

б) наличие рабочих инструкций, положений, методических указаний;

в) наличие и применение средств контроля;

г) проведение мониторинга;

д) оказание образовательной услуги,

е) действия после оказания услуги, на основании обратной связи с потребителями услуги.

7.1.5.2 Прослеживаемость измерения

Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» в процессе проведения контрольных мероприятий: экзаменов; зачетов.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательной услуги являются экзаменационные билеты, тесты.

Процесс управления устройствами для мониторинга и измерения состоит из сети процессов управления: экзаменационных билетов; тестов.

Прослеживаемость измерений качества образовательных услуг обеспечивается посредством протоколирования данных в документах (зачетные и экзаменационные ведомости, протоколы и т.п.) и в СЭДО.

7.1.6 Знания организации

Персонал ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», несущий ответственность, определенную в системе менеджмента качества, является компетентным в своей области деятельности, что определяется его образованием, подготовкой, навыками и опытом.

В целях реализации декларированной Директором ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» Политики в области качества производится наем персонала, имеющего знания и практический опыт в следующих направлениях:

- понимание обязательства Учреждения по постоянному стремлению к совершенствованию;
- управление персоналом;
- структурные элементы процесса обучения;
- понимание методических и административных принципов в области образования и их влияния на процесс оказания образовательных услуг;
- способность максимально увеличивать производительность труда.

Требования к знаниям и опыту персонала определяются в положениях и должностных инструкциях сотрудников структурных подразделений ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

7.2 Компетентность

Компетентность персонала, выполняющего работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности организации и результативность системы менеджмента качества определяется исходя из целей Учреждения и нормативных требований к уровню квалификации сотрудников.

Персонал ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» является компетентным в своей области деятельности, что определяется его образованием, подготовкой, навыками и опытом. Учреждение обеспечивает компетентность персонала, в том числе за счет предпринимаемых действий со стороны руководства на получение сотрудниками требуемых знаний.

Порядок повышения квалификации работников регламентируется Положением о повышении квалификации.

По итогам прохождения курсов повышения квалификации сотрудник предоставляет Заместителю директора и Бухгалтеру/Специалисту по кадрам документы о прохождении обучения. При обучении вне организаций, осуществляющих образовательную деятельность (также в форме самообразования), работник представляет работодателю свидетельство (при участии в семинарах, конференциях, иных мероприятиях) или справку о плавании, заверенную подписью капитана и печатью морского судна (при плавательной практике или работе на судне).

7.3 Осведомленность

Осведомленность персонала о его вкладе в достижение целей в области качества обеспечивается размещением информации в системе заданий.

Планы по развитию, цели, задачи ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» доводятся до сведения сотрудников и обсуждаются при проведении собраний трудового коллектива ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», а также на заседаниях Методического совета.

7.4 Обмен информацией

В рамках осуществления эффективного внутреннего взаимодействия подразделений и сотрудников высшее руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» обеспечивает разработку в организации соответствующих процессов обмена информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества, которые включают: использование организационно-распорядительной документации; корпоративную сеть (система заданий); электронную почту; Web-сайт; Skype; совещания и заседания; собрание трудового коллектива.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Документация системы менеджмента качества ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» включает:

- документально оформленные Политика руководства в области качества и цели в области качества (п. 5.2 настоящего Руководства по качеству);
- Руководство по качеству;
- Руководство по процедурам;
- документы, необходимые для эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими - должностные инструкции, положения и др.;
- документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий и достигнутых результатов - записи.

Требования системы менеджмента качества систематизированы и представлены в локальных документах ЧУДПО ЦДП «СТОРМ». Разработку, внесение изменений и пересмотр документов системы менеджмента качества осуществляют ответственные работники.

7.5.2 Создание и актуализация

Создание, актуализация и управление документированной информацией осуществляется в соответствии с действующими нормативными локальными актами.

Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии Руководства по качеству возложена на Директора ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Руководство по качеству подвергается, по необходимости, анализу и ревизии в целях обеспечения его актуальности, но не реже одного раза в год.

Ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии документации возложена на Директора.

7.5.3 Управление документированной информацией

В ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» выделяют три системы документации:

- входящая документация;
- исходящая документация;
- внутренняя документация.

В рамках системы менеджмента качества функционируют следующие системы внутренней документации:

- система нормативной и правовой документации;
- система управленческой документации;
- система коммерческой документации;
- система учебно-организационной и учебной документации;
- система документации менеджмента качества.

Для управления документированной информацией предусмотрены:

- проверка документов на адекватность до их выпуска;
- анализ и актуализация по мере необходимости и переутверждение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Управление документированной информацией предусматривает:

- упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность предоставления;
- исключение разобщенности и дублирования.

8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Образовательные услуги формируются как результат реализации в Учреждении основного процесса - образовательного. Этот процесс проектируется на основе исходных данных, отражающих определенные потребности клиента, с учетом возможностей организации и уровня развития сферы реализации процесса на текущий момент.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла основных услуг. Планирование процессов жизненного цикла услуг согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества (п. 4.4 Настоящего РК).

При планировании процессов жизненного цикла услуги ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» устанавливает:

а) цели в области качества и требования к услуге;

б) потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами для оказания конкретной услуги;

в) необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям для конкретной услуги, а также критерии приемки услуги;

г) записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла услуги и оказанная услуга соответствуют требованиям (п. 7.5.3 настоящего РК).

При разработке процессов жизненного цикла услуг ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» применяет требования п. 8.3 настоящего РК.

Ответственность за управление процессами несет Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», на основании Устава и Программы развития ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» основным процессом является процесс предоставления дополнительных образовательных услуг (дополнительное образование детей и взрослых, а также дополнительное профессиональное образование).

При планировании образовательного процесса проводятся мероприятия по проверке, оценке, мониторингу, контролю, анализу основного процесса.

Документированная информация, подтверждающая, что реализация процессов и их результаты удовлетворяют требованиям договоров, ведутся в необходимом объеме.

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1 Связь с потребителями

Работа с потребителями включает в себя:

- обеспечение прохождения запросов, заявлений, заявок, договоров, включая поправки;
- проведение тестирования, опросов слушателей курсов;
- получение обратной связи от заказчика, включая жалобы заказчика и рекламации потребителя.

Работа с потребителями образовательных услуг основывается на анализе требований заинтересованных сторон и возможностей Учреждения оказывать услуги, обеспечивающие выполнение требований к качеству подготовки специалистов в соответствии с законодательством РФ в области образования и требованиями МК ПДНВ.

Работы по прохождению запросов, заявлений, заявок и договоров, включая внесение изменений, осуществляются специалистами ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Работа с запросами, обращениями, жалобами и претензиями проводится на основании «Положения о рассмотрении запросов, обращений, жалоб и претензий в учебно-тренажерном центре». Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» рассматривает запрос, обращение или жалобу и направляет ее Начальнику отдела «УТЦ», который анализирует запрос, обращение или жалобу и совместно с исполнителем оказания услуг готовит ответ заявителю.

Результаты анализа по выявленным в ходе реализации основного процесса несоответствиям используются для совершенствования процесса путем проведения корректирующих мероприятий в соответствии с РК ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» и Процедурой «Предупреждающие и корректирующие действия УТЦ ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

За организацию работ по взаимодействию с потребителями несет ответственность Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Требования и ожидания клиента формулируются, исходя из предполагаемых потребностей потребителей услуг. Они вносятся в договор, который проверяется на соответствие требованиям законодательных предписаний и финансовых принципов ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», на их правильность, полноту и возможность реализации.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» вступает в договорные отношения с клиентом, которые базируются на:

- лицензии на право осуществления образовательной деятельности, выданной Департаментом образования города Москвы;
- применимых требованиях, в том числе требованиях МК ПДНВ;
- действующих расценках (тарифах);
- договорах о сотрудничестве (сетевом взаимодействии), договорах об оказании услуг.

8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

При принятии решения об оказании образовательных услуг проводится анализ требований потребителя. При проектировании данные по услуге и собранная информация по договорам дают возможность выявить степень обеспечения соответствия выдвигаемых требований действующим правилам и нормам.

В случае, когда потребитель не выдвигает документированных требований, их подтверждение фиксируется посредством согласования договоров.

8.2.4 Изменение требований к продукции и услугам

При внесении изменений в договор в процессе его реализации, существующий договор дополняется отдельным двухсторонним соглашением по измененным пунктам, после чего Руководство извещает об этом персонал ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1 Общие положения

Процесс проектирования инициируется:

- необходимостью открытия новой программы подготовки;
- поправками к Конвенции ПДНВ;
- внесением предложений по улучшению образовательной программы.

Координирующую роль в процессе проектирования выполняет методический совет (МС). Председателем методического совета является Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Процесс проектирования включает в себя процессы разработки и улучшения образовательных программ.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Работы по проектированию и разработка услуги планируются с указанием периода, сферы ответственности, контроля и отражаются в Программе развития

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

На всех этапах проектирования проводится анализ реализуемых мероприятий. При выявлении отрицательного влияния реализуемых мероприятий на проектируемую или разрабатываемую услугу, ответственное осуществляет разработку корректирующих мероприятий и ставит об этом в известность высшее руководство.

Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» несет ответственность за планирование проектирования и разработку.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Новая услуга разрабатывается и внедряется на основании анализа потребностей рынка и запросов клиентов.

Процесс разработки услуги проектируется на основе входных данных, отражающих потребности клиента, с учетом возможностей ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» и готовности клиента к обучению.

Для разработки программ подготовки морских специалистов в качестве входных данных учитываются таблицы компетентности Кодекса ПДНВ, примерные программы подготовки, согласованные Росморречфотом и модельные курсы ИМО.

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» отвечает за проверку разработанных проектов услуг.

Разработанный проект предоставления образовательной услуги подвергается проверке на соблюдение законодательных и нормативных требований, требований клиента и возможностей его реализации в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

В ходе проверки проводится анализ соответствия процесса предоставления разработанной образовательной услуги поставленным целям и заявленной Политике, рационального использования ресурсов и оптимальности взаимоувязки всех элементов процесса.

В целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования/разработки входным требованиям предусмотрена верификация, которая должна быть спланирована и выполнена. Верификация разработки включает заранее спланированные задания (тесты) с целью выявления соответствия формируемых знаний входным требованиям и протоколирования результатов в зачетных, экзаменационных ведомостях.

Выявленные несоответствия устраняются путем проведения мероприятий по доработке и корректировке предложенных решений. Все результаты проверок

и анализов документируются и служат для последующей оценки качества проектирования и разработки.

Утверждение проекта оказания образовательной услуги ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» означает, что проведенная разработка гарантирует выполнение зафиксированных требований клиента, а также законодательных и нормативных требований, а верификация проектирования/ и разработки завершена.

Подтверждение сохранения соответствия разработанной услуги установленным требованиям при запланированных условиях ее реализации проводится путем валидации.

Валидация проводится путем оказания услуги в контролируемых условиях.

Валидация может проводиться в форме инспектирования под руководством Директора ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», который сравнивает результаты предоставления образовательной услуги с заявленными требованиями клиента и принимает решение о возможности приемки результата проектирования/разработки.

8.3.5 Выходные данные проектирования/разработки

Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» отвечает за обеспечение комплекса данных проектирования и/или разработки. Выходные данные проектирования/разработки представляются в виде взаимоувязанных, взаимодополняющих документов, подтверждающих, что обеспечивается уверенность в том, что в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» имеются все условия и возможности для оказания разработанной образовательной услуги.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Все изменения при проектировании и разработке образовательной услуги, документируются с указанием причин внесения изменений. Все изменения должны пройти внутреннее утверждение, а также утверждение со стороны клиента, там, где это применимо. Все изменения, которые вносятся на любой стадии процесса проектирования/разработки услуги, анализируются директором ЧУДПО ЦДП «СТОРМ». и только одобренные изменения вносятся в выходные данные.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, предоставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

Продукция и услуги, поставляемые внешними поставщиками, включают:

– аппаратуру/оборудования,

- программное обеспечение,
- расходные материалы
- образовательные услуги
- клининговые услуги
- услуги по ремонту оборудования

8.4.2 Тип и степень управления

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определена стратегия и цели взаимоотношений с организациями-поставщиками, сформулированы требования к ним и критерии оценки на соответствие организации-поставщика этим требованиям. Результаты оценки организаций-поставщиков анализируются, заслушиваются на Методическом совете ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» не реже одного раза в год и учитываются при планировании деятельности.

Учреждение проводит оценку и выбирает поставщиков на основе оценки их способности выполнить условия договора, включая требования к СМК и любые другие установленные требования к обеспечению качества поставляемой продукции или услуг, с учетом оценки следующих критериев:

- опыт работы поставщика;
- сравнение деятельности поставщика с деятельностью конкурентов;
- качества приобретаемой услуги, цены, сроков и реагирования в случае возникновения претензий;
- наличие у поставщика системы менеджмента качества;
- финансовая оценка жизнеспособности поставщика в течение предполагаемого периода сотрудничества;
- осведомленность поставщика в отношении национального и международного законодательства;
- квалификация персонала поставщика;
- общественный статус поставщика.

Учреждение требует от поставщиков:

- чтобы инструкторы, участвующие в образовательном процессе, отвечали квалификационным, лицензионным и/или сертификационным требованиям соответствующей системы подготовки, установленной образовательной программой;
- чтобы закупаемые у поставщиков продукция, изделия, материалы и услуги соответствовали установленным требованиям;
- чтобы данные о соответствии закупаемых продукции или услуг были

доступны для Учреждения и потребителей его услуг.

Независимо от выбранных Учреждением способов оценки поставщиков, основные положения и результаты такой оценки документируются; документы на закупку анализируются и утверждаются полномочным персоналом до их направления поставщикам.

8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам

Информация о закупках, включающая сведения об услугах сторонних организаций, человеческих, финансовых, материальных ресурсах, приводится в соответствующих документах, там же приводятся требования к процедурам отбора, утверждения и контроля закупок.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» в состоянии подтвердить, что закупленные продукция и/или услуги соответствуют требованиям документов на закупку.

Для документированного оформления требований Учреждения и ответственности поставщика за предоставляемую им услуги/продукцию между Учреждением и поставщиком при необходимости заключается договор, который содержит данные, точно описывающие заказанную продукцию или услугу, включая, когда уместно:

- номер, тип, класс, сорт или другой признак идентификации заказа;
- наименование или другой безусловный признак идентификации, применимые технические условия, чертежи, спецификации, инструкции по проверке и другие технические данные заказанной продукции;
- квалификационные, лицензионные и сертификационные требования к лицам, оказывающим услуги;
- наименование, номер и издание применимого стандарта.

В некоторых случаях (таких как: приобретение сложной/дорогостоящей аппаратуры/оборудования, оказание образовательных услуг) Учреждение оставляет за собой право проверить услугу/продукцию по месту нахождения поставщика, данное право оговаривается в договоре с поставщиком.

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг

В деятельности ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» по оказанию услуг выделены следующие процессы:

основной процесс - образовательный процесс;

процессы взаимодействия и обеспечения: обеспечение персоналом, информационное обеспечение, финансовое обеспечение;

процессы измерения и улучшения: обеспечение деятельности по измерению и улучшению результатов функционирования СМК, включая внутренний аудит, мониторинг и измерение процессов и услуг, управление несоответствующей услугой, анализ со стороны руководства, разработка и внедрение корректирующих и предупреждающих действий.

Эффективная реализация основного процесса возможна при проведении маркетинга и общего планирования. ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определяет, планирует и контролирует проведение всех стадий образовательного процесса. Все процессы, непосредственно влияющие на качество образовательного процесса, выполняются в контролируемых условиях. Контролируемые условия включают:

– проведение занятий, оценку знаний (аттестацию) слушателей, разработку и утверждение программ и учебных планов, оценку качества услуги;

– соответствие образовательных программ стандартам и обязательным национальным (международным) нормам;

– наличие документированных процедур и инструкций, определяющих процессы приема слушателей;

– контроль реализации образовательного процесса в соответствии с требованиями системы подготовки, установленной для конкретной программы;

– соответствие каждого этапа образовательного процесса требованиям учебных планов, документированным процедурам, обязательным нормам, стандартам компетентности морских специалистов;

– соответствие производственной среды условиям и нормам обучения и аттестации;

– обеспечение доступа к необходимым документам;

– соответствие компетентности преподавательского (инструкторского) состава и сотрудников Учреждения, задействованных в образовательном процессе;

– наличие действующих квалификационных документов у инструкторов;

– техническое обслуживание и ремонт применяемых средств обучения.

В связи с тем, что недостатки образовательного процесса в полной мере могут проявиться в практической деятельности специалиста непосредственно после окончания обучения, Учреждение обеспечивает:

– точное определение требований к проверке знаний слушателей на всех стадиях подготовки;

– соответствие программ/курсов обучения применимым нормам/стандартам;

– соответствие квалификации инструкторов и используемых в процессе обучения технологий, систем и оборудования применимым требованиям и

нормам/стандартам.

Отчетные документы по результатам промежуточных проверок знаний и итоговой аттестации, программ, технологий, систем подготовки, оборудования и персонала ведутся и сохраняются как неотъемлемая часть данных о качестве.

Все процессы, осуществляемые в деятельности Учреждения в отношении оказания услуг, выполняются в соответствии с документировано оформленными процедурами, которые:

- проходят валидацию, посредством утверждения их Директором ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»;
- устанавливают методы и порядок действий персонала, а также необходимые ресурсы;
- устанавливают требования к квалификации, ответственности и полномочиям работников Учреждения;
- устанавливают требования к записям о качестве, включая применимые формы и отчетные документы.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

В ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» организована деятельность по идентификации и прослеживаемости образовательных услуг с целью обнаружения причин появления несоответствий в случае поступления рекламаций или при проведении проверок и аудитов.

Объектами идентификации и прослеживаемости являются:
- учебные планы;
- рабочие программы;
- преподаватели;
- обучающиеся.

Прослеживаемость преподавателей, выполнения учебных планов и рабочих программ осуществляется учебно-методическим отделом.

Идентификация и прослеживаемость оказываемых услуг обеспечивается посредством указания в отчетных документах ссылок на все, относящиеся к услуге, данные в течение всего жизненного цикла услуги от момента получения заявления (заявки) на обучение до выдачи документов о прохождении обучения, а также ведения и сохранения записей о качестве, включая:

- идентификацию заявок и договоров на услуги Учреждения с потребителями и др. заинтересованными организациями;
- ведение переписки с потребителями и заинтересованными организациями и регистрация входящей и исходящей корреспонденции;
- ведение личных дел (идентификация личности) слушателей.

Учреждением определены виды деятельности и параметры, для которых требуется идентификация статуса продукции/услуги. Идентификация статуса продукции/услуги поддерживается в соответствии с документированными процедурами на всех этапах образовательного процесса. Идентификация статуса продукции/услуги обеспечивает выдачу документа об образовании только в случае, когда слушатель успешно выдержал все требуемые испытания. Учреждение идентифицирует статус продукции/услуги с помощью подходящих средств, способных указать соответствие процесса и результатов обучения требованиям образовательной программы и учебного плана.

8.5.3 Собственность потребителей и внешних поставщиков

В учебном процессе собственностью потребителя могут являться документы, предоставляемые слушателями при зачислении, копии указанных документов хранятся в учебно-тренажерном центре и представляют собой персональные данные. ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» обеспечивает сохранность персональных данных слушателей.

8.5.4 Сохранение

В связи со спецификой образовательной деятельности сохранение отождествляется с сохранением сведений о результатах обучения в:

- федеральной информационной системе «Федеральный реестр сведение о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении» (ФИС ФРДО, модуль по учету сведений о документах о дополнительном профессиональном образовании»;
- системе электронного дистанционного обученипя;
- локальной системе учета свидетельств (СУС).

8.5.5 Деятельность после поставки

В силу специфического характера оказываемых образовательных услуг их несоответствия могут проявиться через длительный период после оказания услуг.

В целях выявления потенциальных нежелательных последствий управление данным процессом реализуется посредством:

- проведения опросов слушателей;
- заключений государственных контрольно-надзорных органов о соответствии качества содержания и уровня подготовки обучающихся нормативным требованиям.

Полученные результаты проверки уровня подготовки обучающихся на соответствие нормативным требованиям и ожиданиям заинтересованных сторон

анализируются и докладываются на Методическом совете, где определяются проблемные зоны и разрабатываются корректирующие и предупреждающие мероприятия.

8.5.6 Управление изменениями

Изменения в организации и в осуществлении основного вида деятельности ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» могут быть обусловлены различными факторами, в том числе изменением требованием внешних потребителей и других заинтересованных сторон.

Управление изменениями осуществляется посредством проведения мониторинга изменений действующего законодательства, сбора и анализа требований потребителей и других заинтересованных сторон, планирования изменений (п. 6.3 настоящего РК), внесения изменений в технологию (условия, методы) представления образовательных услуг и актуализацию рабочей документации процессов.

8.6 Выпуск продукции и услуг

Осуществление мониторинга образовательных услуг с целью проверки соблюдения требований к ним производится на соответствующих стадиях жизненного цикла продукции/услуг в соответствии с показателями процессов, приведенных в действующих регламентах.

Целью системы контроля предоставления образовательных услуг является соблюдение требований на всех этапах подготовки специалистов предупреждение, выявление и устранение недостатков, обобщение и распространение передового опыта, поиск резервов улучшения процессов.

Система контроля включает в себя следующие элементы:

- входной контроль слушателей;
- контроль состояния учебно-методической документации (учебных планов, программ и т.п.);
- текущий контроль;
- итоговый контроль.

Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» несет полную ответственность за образовательный процесс.

Свидетельства соответствия критериям приемки поддерживаются в рабочем состоянии. Ответственность за ведение записей об оказании услуги несут лица, санкционировавшие оказание услуги потребителю.

Оказание услуг осуществляется только после завершения всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами, кроме тех

случаев, когда это санкционировано уполномоченным органом и/или лицом и, когда это применимо самим потребителем.

В Учреждении регистрируется и сохраняется документированная информация об оказании услуг.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Для осуществления Политики и достижения целей в области качества в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» проводится анализ и устранение несоответствий предоставляемой образовательной услуги с целью предотвращения выпуска неквалифицированных специалистов. ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» обеспечивает идентификацию, регистрацию, анализ и устранение причин возникающих несоответствий.

Ответственность за управление несоответствиями образовательных услуг возложена на Директора ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Идентификация, регистрация, анализ и устранение несоответствий проводится учебно-методическим отделом и учебно-тренажерным центром.

Управление несоответствующей образовательной услугой реализуется в процессах учебно-организационной, учебной и методической деятельности.

В процессе учебной деятельности несоответствия выявляются при проведении:

- контроля изучения теоретического материала;
- текущего контроля (тесты самопроверки);
- итоговых мероприятий (итоговое тестирование).

На качество образовательной услуги в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» влияет качество разработки (составления) учебно-организационной и учебно-методической документации:

- учебных планов;
- рабочих программ;
- расписания занятий.

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании учебных планов и их реализации, из-за недостаточной квалификации преподавательского состава, недостаточной обеспеченностью материально-техническими и информационными ресурсами, а также по вине обучающихся.

Методист учебно-методического отдела, начальник отдела «Учебно-тренажерный центр» отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах и рабочих программах.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от организаций/предприятий, на которых работают слушатели;
- по результатам анализа жалоб;
- по результатам контроля обучающихся.

Учебные планы и рабочие программы, признанные несоответствующими, перерабатываются с учетом требований нормативной и правовой документации, требований положений Кодекса ПДНВ в части компетентности слушателей, типовых программ, согласованных Росморречфлотом.

Признание обучающихся неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, продление обучение и т.д.), либо отчисление из ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Директор отвечает за идентификацию и регистрацию преподавателей (инструкторов), имеющих недостаточную квалификацию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае несоответствия квалификации.

В случае обнаружения несоответствий в работе персонала данные несоответствия идентифицируются и документируются.

При признании сотрудников несоответствующими занимаемой должности происходит повышение их квалификации до необходимого уровня в соответствии с требованиями к занимаемой должности, либо расторжение договора.

Преподаватели (тьюторы) отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих обучающихся.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам текущего контроля (тесты для самопроверки);
- по результатам итоговых испытаний (итоговое тестирование).

В случае признания обучающегося неуспевающим по его вине ему может быть предоставлено право на повторное обучение, повторное прохождение итоговых испытаний, либо происходит отчисление обучающегося из ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Несоответствия (невыполнение требований к образовательной услуге) могут возникнуть также вследствие недостаточной материально-технической базы и библиотечно-информационных ресурсов, необходимых для реализации образовательных программ.

Руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» обеспечивает направление средств на приобретение и установку необходимого оборудования и развитие информационных ресурсов.

9 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

В ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определены, планируются и осуществляются процессы:

- измерения;
- анализа;
- оценки.

Эти процессы планируются и осуществляются для того, чтобы система менеджмента качества и образовательная услуга, в том числе процессы оказания образовательной услуги и обеспечения ресурсами соответствовали:

- законодательным требованиям;
- нормативным требованиям, в том числе ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- требованиям заинтересованных сторон.

В ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определен процесс измерения работы системы менеджмента качества путем:

- оценки удовлетворенности заинтересованных сторон,
- проведения внутренних аудитов.

В системе менеджмента качества ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определены тип, место, время, периодичность измерений и требования к регистрации данных в записях по качеству. Эффективность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов.

Проведенный анализ позволяет рекомендовать к практическому применению следующие критерии качества образовательного процесса, опирающиеся на принципы современного менеджмента в сфере услуг:

- наличие утвержденных в установленном порядке учебных планов, рабочих программ;
- соответствие содержания учебных планов и рабочих программ;
- наличие расписания;
- соответствие элементов учебного процесса (лекций, практических занятий и т.п.) утвержденным планам и программам, в том числе типовым, согласованным Росморречфлотом;
- достаточность, регулярность и уровень организации текущего контроля. В данном случае должны контролироваться как качество знаний обучающихся, так и их удовлетворенность качеством образовательного

процесса;

- оперативность выработки и реализации корректирующих воздействий, включая профилактические меры (внесение необходимых изменений в преподавание на основании результатов частичной проверки по одному или нескольким курсам).

Директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» несет ответственность за всю деятельность, которая направлена на измерение, анализ и оценку.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей базируются на анализе информации, связанной с потребителями и др. заинтересованными организациями, которая включает:

- оценку количества потребителей;
- требования потребителей и др. заинтересованных организаций;
- обратную связь по перспективам дальнейшего оказания услуг;
- степень удовлетворенности потребностей и ожиданий потребителей, включая стоимость и сроки;
- оценку потребности рынка;
- информацию, относящуюся к конкуренции.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» использует источники информации об удовлетворенности потребителей и сотрудничает с ними с целью прогнозирования будущих потребностей и ожиданий. В качестве источников информации об удовлетворенности потребителей используются:

- отзывы потребителей;
- жалобы и претензии потребителей;
- непосредственное общение с потребителями (переписка, встречи и т.д.);
- сбор и анализ данных по потребителям;
- сообщения в различных средствах информации.

Результаты мониторинга доводятся до сведения Директора ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» для принятия решения по улучшению процессов, а также всех заинтересованных подразделений. На основании анализа удовлетворенности потребителей организация определяет области и меры по улучшению СМК

9.1.3 Анализ и оценка

Для осуществления Политики и достижения целей в области качества в

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» проводится анализ и оценка данных для непрерывного улучшения и повышения результативности системы менеджмента качества.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» анализирует соответствующие данные, полученные в ходе мониторинга и измерений с целью получения информации относительно:

- степени удовлетворенности и (или) неудовлетворенности заинтересованных сторон (п. 9.1.2 настоящего РК);
- соответствия образовательной услуги предъявляемым требованиям (п. 8.2.2 настоящего РК);
- характеристик процессов, продукции и образовательной услуги, включая информацию о происходящих тенденциях и возможностях принятия предупреждающих действий;
- поставщиков.

Анализ и оценка данных проводится на заседаниях Методического совета.

Процедура анализа и оценки данных включает:

- сбор;
- анализ;
- сравнение достигнутых результатов с запланированными;
- доклад на Методическом совете, обсуждение и принятие решений;
- передача информации на все уровни управления и структурные подразделения ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Анализу подвергаются данные, полученные по результатам:

- измерений и мониторинга процессов;
- контроля по всем видам деятельности;
- внутренних и внешних проверок;
- корректирующих и предупреждающих действий;
- рекламаций.

Анализ данных проводится с целью получения информации относительно:

- эффективности функционирования системы менеджмента качества;
- контроля и оценки эффективности процессов;
- удовлетворенности и (или) неудовлетворенности потребителей образовательных услуг;
- соответствия требованиям потребителей;
- выработки управленческих решений и оценки их эффективности.

Руководство ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» рассматривает данные, полученные в ходе процессов, как информацию финансового характера для обеспечения сравнимых мер применительно ко всем процессам и содействия повышению результативности и эффективности деятельности организации. Руководство проводит анализ:

- стоимости оказания услуг;
- затрат на подготовку персонала Учреждения;
- затрат на оснащение Учреждения новым оборудованием и современными технологиями (компьютеры, программное обеспечение);
- убытков, связанных с претензиями и жалобами потребителей.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» применяет статистические методы анализа данных:

- при оценке результатов обучения;
- при анализе отзывов слушателей в процессе обучения;
- при анализе несоответствий и разработке корректирующих/предупреждающих действий;
- при сборе и анализе информации о результативности и эффективности образовательного процесса.

Анализ данных позволяет руководству ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» установить первопричину существующих (потенциальных) проблем и, следовательно, способствует принятию решений по корректирующим и предупреждающим действиям, требующимся для улучшения СМК.

Порядок и периодичность проведения анализа данных, оформление и представление информации по анализу данных определяет Представитель руководства по качеству, который несет ответственность за анализ и оценку данных.

9.2 Внутренний аудит

Внутренние аудиты (проверки) качества проводятся в целях оценки эффективности системы качества, качества образовательных услуг, в том числе выполнения требований Конвенции ПДНВ.

Порядок подготовки, проведения и оценки результатов внутренних аудитов качества установлен документированной процедурой «Руководство по процедурам. Внутренний аудит» и обязателен для представителей администрации, всех структурных подразделений ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» и назначенных аудиторов.

Процедура выполняется на плановой основе с расчетом периодической проверки всех областей и видов деятельности, охватываемых СМК (не реже одного раза в год). Внеплановый аудит проводится по решению Директора в следующих случаях:

- изменения целей и стратегии Учреждения;
- изменение требований потребителей и заинтересованных сторон;
- проверки выполнения корректирующих/предупреждающих действий по результатам проведения планового аудита.

Критериями аудита являются:

- приверженность сотрудников Политике в области качества подготовки специалистов в каждом конкретном подразделении;
- выполнение процедур СМК на местах;
- соблюдение требований Руководства по качеству.

Аудиты проводятся на плановой основе в соответствии с программой аудита. В программе отражаются проверяемые области и виды деятельности: подразделения, цели, процессы, направленность и порядок проверки. Проект годовой программы по аудиту готовит Директор.

До проведения аудита составляется План проведения аудита и подбирается группа аудиторов из реестра внутренних аудиторов, назначается руководитель группы по аудиту. Привлекаемые аудиторы не должны работать в проверяемом подразделении.

План проведения аудита представляет собой стандартный бланк, в котором указывается цель, дата проведения аудита, состав комиссии аудиторов, задействованные подразделения и обсуждаемые вопросы (пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Порядок проведения аудита регламентирован Планом аудита. В ходе аудита аудиторы выясняют, насколько документация по менеджменту качества (РК, документированные процедуры, записи по качеству) соответствуют требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и требованиям Конвенции ПДНВ в соответствии с Правилом I/8, и в какой мере требования документации соблюдаются на местах. Все замечания аудиторы фиксируют в письменном виде.

Выявленные в ходе аудита замечания фиксируются в отчете по аудиту (аудит-отчет). Отчет (аудит-отчет) после обсуждения подписывается руководителем группы по аудиту и руководителем подразделения. Оригинал аудит-отчета передается руководителю подразделения, а его копия с приложенными вторыми экземплярами докладов о несоответствии, составленных в ходе аудита — Представителю руководства по качеству. Подготовку и передачу отчета по аудиту осуществляет руководитель аудиторской группы.

Выявленные несоответствия и корректирующие мероприятия по всем подразделениям ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» ежегодно анализируются, отчеты по внутренним аудитам предоставляются директору для принятия решений по улучшению деятельности.

Представитель руководства по качеству несет ответственность за оценку эффективности системы менеджмента качества.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Высшим руководством ежегодно проводится анализ системы менеджмента качества ЧУДПО ЦДП «СТОРМ». По результатам анализа составляется отчет, в котором приводится оценка эффективности процессов с указанием причин выявленных отклонений и предложениями по улучшению.

Сбор информации для анализа системы менеджмента качества осуществляет директор.

Для этой цели используются:

- результаты аудитов (документированная процедура «Руководство по процедурам. Внутренний аудит»);
- обратная связь с потребителями;
- анализ исполнения процесса и соответствия услуги;
- состояние предупреждающих и корректирующих действий
- действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа;
- сведения об изменении обстоятельств;
- оценка деятельности на соответствие требованиям Конвенции ПДНВ.

Директор (представитель руководства по качеству) готовит доклад по качеству, в котором на основании собранных материалов предлагается проект плана действий:

- улучшение системы менеджмента качества;
- аудиты процесса, услуги, продукции;
- потребность в ресурсах.

На заседании Методического совета Представитель руководства по качеству делает доклад, члены Методического совета проводят его обсуждение и вносят предложение по корректировке плана действий.

Полный анализ системы менеджмента качества в целях установления необходимости проведения изменений в системе менеджмента качества один раз в год проводит директор ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Ежегодный анализ функционирования системы менеджмента качества осуществляет Методический совет ЧУДПО ЦДП «СТОРМ». Источниками информации для анализа являются:

- результаты внутреннего аудита или внешней независимой оценки;
- данные об изменениях во внешних и внутренних факторах;
- результаты деятельности внешних поставщиков;
- результаты действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- сведения о качестве подготовки слушателей;

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Анализ эффективности системы менеджмента планируется и координируется директором ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Результаты анализа включают в себя:

- анализ потребности в новых локальных нормативных актах (положениях), кадрах и оборудовании;
- аспекты кадровой политики и подготовки кадров;
- оценку результатов внутренних аудитов качества;
- оценку степени удовлетворенности клиентов.

Все отклонения, выявляемые в ходе анализа, оперативно корректируются. Протоколы заседаний, на которых проводится анализ, сохраняются и становятся частью документированной информации.

10 УЛУЧШЕНИЕ

10.1 Общие положения

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для:

а) демонстрации соответствия предоставляемых образовательных услуг;

б) обеспечения соответствия системы менеджмента качества;

в) постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

Мониторинг и измерение процессов осуществляется владельцами процессов с целью оценки результатов процессов установленным критериям. При несоответствии хода процесса установленным критериям владельцы процессов

обязаны предпринимать корректирующие действия для обеспечения выполнения всех требований.

Данные мониторинга и измерений процессов анализируются и являются предметом разработки корректирующих и предупреждающих действий.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

В ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» разработана процедура «Предупреждающие и корректирующие действия УТЦ ЧУДПО ЦДП «СТОРМ»), устанавливающая требования относительно:

- выявления возможных несоответствий и их причин;
- определения и реализации корректирующих действий, необходимых для устранения причин возможных несоответствий;
- анализа и регистрации того, что действия по устранению и предупреждению несоответствий были предприняты и являются эффективными (п. 7.5.3 настоящего РК).

Возможность появления несоответствий выявляется в результате анализа данных по контролю, мониторингу и измерениям, внешним и внутренним аудитам (проверкам), рекламациям, а также в ходе анализа отзывов.

Высшим руководством ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» определяются меры, необходимые для исключения возможности появления несоответствий, утверждаются корректирующие действия с указанием ответственных за их реализацию, сроков выполнения и порядка отчетности.

ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» осуществляет корректирующие действия, предпринимаемые для устранения причин существующих несоответствий, чтобы предотвратить их повторение. Отчетные документы о предпринятых корректирующих действиях ведутся и сохраняются как неотъемлемая часть данных о качестве для анализа руководством Учреждения.

Несоответствия, выявленные в рабочих программах, изучаются методистом с целью обнаружения причин их возникновения. Результаты данного изучения регистрируются для выявления общих (наиболее повторяющихся) и частных причин. На основании анализа назначаются корректирующие мероприятия с указанием ответственных за их реализацию, сроков выполнения и порядка отчетности.

Выявленные несоответствия в работе преподавателей (инструкторов) анализируются учебно-методическим отделом с целью изучения причин этих несоответствий. Результаты изучения регистрируются для выявления общих и частных причин. По результатам анализа в отношении преподавателя назначаются корректирующие мероприятия по устранению причин несоответствий.

По выявленным несоответствиям обучающихся проводится анализ причин возникновения несоответствий, результаты которого документируются. Корректирующие мероприятия направляются на устранение причин несоответствий, возникших как по вине ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», так и по вине обучающихся (слушателей).

После проведения корректирующих мероприятий проводится анализ их эффективности, информация о котором доводится до руководства ЧУДПО ЦДП «СТОРМ», а также до заинтересованных лиц.

10.3 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение - это повторяющаяся деятельность по выполнению требований. В ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» происходит планирование и управление процессами, необходимыми для постоянного улучшения и совершенствования системы менеджмента качества.

Улучшение и совершенствование системы менеджмента качества достигается посредством достижения целей, сформулированных высшим руководством ЧУДПО ЦДП «СТОРМ» в Политике по управлению качеством.

Результаты анализа функционирования СМК учитываются при определении мер, необходимых для совершенствования деятельности и процессов.

Для устранения причин фактических и потенциальных несоответствий в образовательной деятельности проводятся корректирующие и предупреждающие действия.

Приложение 1

Соответствие глав Руководства по качеству требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и МК ПДНВ

Правило I/8 Конвенции ПДНВ (Стандарты качества)
Раздел A-I/8 Кодекса ПДНВ (Стандарты качества)
Раздел B-I/8 Кодекса ПДНВ (Руководство относительно стандартов качества)

Наименование раздела в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)	Наименование раздела в соответствии с МК ПДНВ
1 Область применения	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 2
2 Нормативные ссылки	
3 Термины, определения и сокращения	
4 Среда организации	
4.1 Понимание организации и ее среды	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 2, 7.6.5
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества	
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 1.2
5 Лидерство	
5.1 Лидерство и приверженность	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 2
5.2 Политика	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 1.1, 4.1, 7.6
5.3 Функции, ответственность и полномочия	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п.1.2, 4.3, 7.3
6 Планирование	
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 8.3
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 4.1, 7.1
6.3 Планирование изменений	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 7.6.2
7 Средства обеспечения	
7.1 Ресурсы	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 1.2, 4.3, 7.2, 7.5

7.2 Компетентность	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 3, 5.2, 7.6.4
7.3 Осведомленность	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 3, 7, 6.2
7.4 Обмен информацией	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 4.6, 7
7.5 Документированная информация	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 5.1,5.3,6.2, 7.6.2, 8
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 4.5
8.2 Требования к продукции и услугам	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 6.1, 7.6.1
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 5.3, 7.6.2, 7.6.6
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, предоставляемыми внешними поставщиками	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 5.1
8.5 Производство продукции и предоставление услуг	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 4.5, 6.3
8.6 Выпуск продукции и услуг	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 2
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 4.2, 6.3
9 Оценка результатов деятельности	
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п.1.3, 1.4, 4.2, 4.4, 4.6, 6.3
9.2 Внутренний аудит	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п.1.4, 5.3
9.3 Анализ со стороны руководства	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п.1.4, 4.5, 5.3, 6.3, 8
10 Улучшение	A-I/8 Стандарты качества; B-I/8 Руководство относительно стандартов качества: п. 1,5. 4.2, 4.6, 8.7

Приложение 2

Перечень документов-приложений к Руководству по качеству

Приложение № 1 - Политика компании по управлению качеством подготовки специалистов морского и речного транспорта, персонала морских установок и специалистов, работающих на континентальном шельфе, судоводителей маломерных судов и операторов телеуправляемых подводных аппаратов.

Приложение № 2 - Положение о получении, хранении, выдаче, списании и уничтожении бланков свидетельств об окончании слушателями подготовки в Учебно-тренажерном центре ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 3 – Положение о рассмотрении запросов, обращений, жалоб и претензий в учебно-тренажерном центре ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 4 - Положение о повышении квалификации инструкторов и преподавателей УТЦ ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 5 – Положение об организации учебного процесса в учебно-тренажерном центре ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 6 – Положение об учебно-тренажерном центре.

Приложение № 7 - Номенклатура дел Учебно-тренажерного центра ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 8 - Руководство по процедурам. Внутренний аудит.

Приложение № 9 – Процедура. Предупреждающие и корректирующие действия УТЦ ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 10 - Политика компании по охране здоровья обучающихся и пропаганде здорового образа жизни.

Приложение № 11 - Положение о реализации образовательных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме.

Приложение № 12 – Положение о языках образования и порядке обучения на иностранном языке в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 13 – Положение о профессиональной этике педагогических работников ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 14 – Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в ЧУДПО ЦДП «СТОРМ».

Приложение № 15 – Положение об оказании платных образовательных услуг.

Приложение № 16 - Положение о педагогическом (методическом) совете.

Приложение № 17 – Положение об аттестационной комиссии педагогических работников.

Приложение № 18 - Порядок зачета результатов освоения обучающимися учебных предметов в других образовательных организациях.

Приложение № 19 – Положение об экзаменационной комиссии.

Приложение № 20 – Положение о контроле образовательного процесса.

Приложение № 21 - Руководство по процедурам. Управление рисками.