

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом  
ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»  
от «29» 03 2022 г. № 65/3

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ  
ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»  
(редакция 12)**

**1. Введение**

Руководство по качеству предназначено для описания системы менеджмента качества ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград» (далее Колледж), демонстрации соответствия требованиям МС ISO 9001 и СТО Газпром 9001 в конкретных ситуациях и при проведении проверок системы менеджмента качества.

**2. Область применения системы менеджмента качества**

Система менеджмента качества колледжа распространяется на разработку образовательных программ и ведение образовательной деятельности в сфере профессионального образования (по программам базой и углубленной подготовки); дополнительного образования (дополнительное профессиональное образование (повышение квалификации; профессиональная переподготовка); дополнительное образование детей и взрослых); профессиональное обучение - в соответствии с лицензией.

Организационная структура колледжа приведена в Приложении № 1.

**2.1 Презентация**

Юридический адрес колледжа: 400011, г. Волгоград, пр-т Университетский 71. Средства связи: телефон, факс: (8442) 46-14-08. E-mail: [mail.adm@vcgo.ru](mailto:mail.adm@vcgo.ru), сайт [www.volgograd-college.gazprom.ru](http://www.volgograd-college.gazprom.ru).

Каждый этап развития колледжа в определенной мере отражает историю отечественного нефтегазового комплекса. Сталинградский нефтяной техникум, образованный в соответствии с приказом № 790 Министерства Нефтяной Промышленности от 27 июня 1953 года, готовил кадры для завода нефтяного оборудования имени Петрова в послевоенные годы, в период восстановления экономики.

Бурное развитие нефтегазовой отрасли в 60-е годы XX века потребовало открытия новых специальностей, и в 1966 году учебное заведение получает статус Волгоградского техникума газовой и нефтяной промышленности.

В начале 90-х годов, с развитием рыночных отношений, предъявляются новые требования к подготовке кадров, и в 1992 году техникум преобразовывается в колледж. Колледж – это учебное заведение, которое дает своим выпускникам высокий уровень практической подготовленности и обеспечивает достаточно высокий уровень теоретической подготовки, чтобы вырасти в руководителя предприятия. В этом особенность и залог успеха среднего профессионального образования.

В настоящее время - это единственный колледж, входящий в состав знаменитой российской компании ПАО «Газпром», который выпускает специалистов по заказу ПАО «Газпром» в целом и его отдельных предприятий. В колледже три отделения: отделение транспорта, хранения и переработки газа, отделение автоматизации, электрификации и связи, отделение заочного обучения и общеобразовательных

дисциплин.

Обучение в колледже проводится в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования по направлениям: очная форма обучения, заочная форма обучения, курсы повышения квалификации, профессиональная переподготовка, профессиональное обучение по рабочим профессиям.

Обучающиеся могут приобрести следующие специальности:

Сооружение и эксплуатация газонефтепроводов и газонефтехранилищ (очная и заочная форма обучения) – областью профессиональной деятельности выпускников является организация и проведение работ по сооружению объектов транспорта, хранения, распределения газа, нефти и нефтепродуктов, эксплуатации и ремонту оборудования газонефтепроводов и газонефтехранилищ. Объектами профессиональной деятельности выпускников являются: технологические процессы, сооружение, эксплуатация и ремонт объектов транспорта и хранения газа, нефти и нефтепродуктов; системы транспорта углеводородов, магистральные и промышленные трубопроводы, насосные и компрессорные станции, газохранилища и нефтебазы; машины и оборудование газонефтепроводов, газотурбинные установки; техническая и технологическая документация; профессиональная деятельность, знания, умения и навыки подчиненных работников. Помимо основной рабочей профессии слесарь-ремонтник которую получает каждый студент очной формы обучения, студенты могут дополнительно обучиться по следующим рабочим профессиям: оператор ГРС, машинист технологических компрессоров, трубопроводчик линейный, электросварщик, стропальщик, оператор заправочных станций, замерщик на топографо-геодезических и маркшейдерских работах.

Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования (по отраслям) (очная форма обучения) – областью профессиональной деятельности выпускников является организация и проведение работ по монтажу, испытанию, эксплуатации, техническому обслуживанию и ремонту промышленного оборудования; организация работы структурного подразделения. Объектами профессиональной деятельности являются промышленное оборудование; материалы, инструменты, технологическая оснастка; технологические процессы ремонта, изготовления, восстановления и сборки узловых механизмов; конструкторская и технологическая документация; первичные трудовые коллективы. Помимо основной рабочей профессии слесарь-ремонтник, которую получает каждый студент, можно дополнительно обучиться по следующим рабочим профессиям: оператор ГРС, машинист технологических компрессоров, трубопроводчик линейный, электросварщик, стропальщик, оператор заправочных станций.

Автоматизация технологических процессов и производств (по отраслям) (очная и заочная форма обучения); Оснащение средствами автоматизации технологических процессов и производств (по отраслям) (очная форма обучения) – областью профессиональной деятельности выпускников является организация и проведение работ по монтажу, ремонту, техническому обслуживанию приборов и инструментов для измерения, контроля, испытания и регулирования технологических процессов. Объектами профессиональной деятельности являются технические средства и сис-

темы автоматического управления, в том числе технические системы, построенные на базе мехатронных модулей, используемых в качестве информационно-сенсорных, исполнительных и управляющих устройств, необходимое программно-алгоритмическое обеспечение для управления такими системами; техническая документация, технологические процессы и аппараты производств; метрологическое обеспечение технологического контроля, технические средства обеспечения надежности. В рамках специальности студенты очной формы обучения осваивают рабочую профессию слесарь по КИПиА. На углубленной подготовке студенты получают вторую рабочую профессию электромонтер пожароохранной сигнализации.

Переработка нефти и газа (очная и заочная форма обучения) – областью профессиональной деятельности выпускников является управление технологическими процессами переработки нефти, попутного, природного газов, газового конденсата, сланцев, угля. Объектами профессиональной деятельности выпускников являются нефть, попутный и природный газы, газовый конденсат, сера, сланцы, уголь, технологические процессы, оборудование, средства автоматизации, нормативная и техническая документация. Помимо основной рабочей профессии оператор технологических установок которую получает каждый студент очной формы обучения, студенты могут обучиться по дополнительной рабочей профессии лаборант химического анализа.

Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения (очная и заочная форма обучения) – областью профессиональной деятельности выпускников является организация и проведение работ по проектированию, строительству, реконструкции, техническому перевооружению, консервации и ликвидации, изготовлению, монтажу, наладке, обслуживанию и ремонту технических устройств, применяемых в системах газораспределения и газопотребления. Объектами профессиональной деятельности выпускников являются технические задачи, связанные с практическими работами по проектированию, строительству, монтажу и эксплуатации систем газораспределения и газопотребления для гражданских, промышленных и сельскохозяйственных объектов. Студенты очной формы обучения получают основную рабочую профессию слесарь по эксплуатации и ремонту газового оборудования.

Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий (очная и заочная форма обучения) – областью профессиональной деятельности выпускников является организация монтажа, наладки, ремонта и эксплуатации силового и осветительного электрооборудования электрических сетей промышленных и гражданских зданий. Объектами профессиональной деятельности выпускников являются электроустановки (электрические сети, силовое и осветительное электрооборудование жилых, гражданских и промышленных зданий), техническая документация. Каждый студент очной формы обучения получает основную рабочую профессию электромонтер по ремонту и обслуживанию электрооборудования.

Дефектоскопист (очная и очно - заочная форма обучения) – областью профессиональной деятельности выпускников является выполнение визуального, измерительного, ультразвукового, радиационного, магнитного и капиллярного контроля

контролируемого объекта.

Наряду с теоретической подготовкой, выпускники колледжа обладают практическими производственными навыками, имеют разряды по рабочим профессиям. Это достигается благодаря продуманной организации учебного процесса, наличием базы для приобретения практики – участков учебно-производственных мастерских и химической лаборатории. Техническому переоснащению колледжа уделяется большое внимание: приобретается оборудование для компьютерных классов, используется современная оргтехника.

Отработка практических навыков происходит в ходе учебной практики на базе колледжа в учебно-производственных мастерских, учебных полигонах и химической лаборатории, производственной практики (по профилю специальности и преддипломной практики) в дочерних обществах и организациях ПАО «Газпром».

Стратегической целью колледжа является повышение доступности качественного образования, соответствующего требованиям инновационного развития экономики страны, современным требованиям общества; формирование высоконравственной, образованной личности, обладающей базовыми компетенциями современного специалиста, востребованного на рынке труда, развитие и совершенствование Системы непрерывного фирменного профессионального образования ПАО «Газпром».

### **3. Определения**

Все определения и термины, применяемые в настоящем Руководстве по качеству соответствуют МС ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Карта процесса – документ системы менеджмента качества, в котором определены владелец процесса и показатель результативности этого процесса.

Владелец процесса (ответственный за процесс) – это должностное лицо, наделенное полномочиями, определенными в положениях и инструкциях колледжа, и несущее ответственность за организацию, надлежащее функционирование и результаты процесса.

### **4. Организационная среда организации**

#### **4.1 Понимание образовательной организации и ее среды**

В колледже определены внутренние и внешние факторы, относящиеся к его намерениям и стратегическому направлению его развития и влияющие на его способность достигать намеченных результатов его системы менеджмента качества.

Основными внешними факторами для колледжа являются:

- изменение в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также международном, региональном или местном уровне.

Внутренние факторы связаны с:

- изменениями в регламентах, руководствах, инструкциях, нормативной документации Учредителя – ПАО «Газпром».

- ценностями, культурой, знаниями и результатами работы колледжа.

В колледже мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах осуществляется постоянно, в виде анализа законодательных требований

справочно-правовыми системами», получения информационных писем ПАО «Газпром», информации содержащейся в Internet.

#### **4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон**

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказывать на способность колледжа осуществлять образовательную деятельность, отвечающую требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, в колледже определены:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества: государство, ПАО «Газпром», работодатели, студенты, преподаватели, сотрудники колледжа, родители.

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества:

- требования государства к уровню квалификации выпускника установлены в федеральных государственных образовательных стандартах, требования которых являются нормативными для осуществления процессов системы менеджмента качества;

- требования работодателей к приемлемому для них уровню знаний и умений выпускников определяются при сотрудничестве;

- требования и предложения студентов и их родителей, преподавателей, сотрудников колледжа учитываются в части организации деятельности, условий осуществления процессов системы менеджмента качества.

Исходя из интересов потребителей, колледж устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению.

В колледже осуществляется мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях и предложениях.

Колледж предоставляет услуги имеющие нематериальный характер, не поддающиеся хранению и потребляемые в момент их предоставления, дает студентам (слушателям) возможность освоения знаний, умений, навыков и компетенций и их применения на практике.

#### **4.3 Определение области применения системы менеджмента качества**

К системе менеджмента качества колледжа применимы все требования МС ISO 9001:2015.

Область применения – в отношении разработки образовательных программ и ведения образовательной деятельности в сфере профессионального образования (по программам базовой и углубленной подготовки); дополнительного образования (дополнительное профессиональное образование (повышение квалификации; профессиональная переподготовка); дополнительное образование детей и взрослых); профессиональное обучение - в соответствии с лицензией.

Область применения системы менеджмента качества включена в текст настоящего руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированной информацией.

## **4.4 Система менеджмента качества и ее процессы**

### **4.4.1 Общие требования**

В колледже разработана, внедрена, поддерживается и постоянно улучшается система менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

С целью постоянного повышения результативности работы с учетом установленных и ожидаемых требований потребителей и заинтересованных сторон, руководство колледжа:

- определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, их входы и ожидаемые выходы, последовательность, применение в колледже и их взаимодействие (Приложение № 2);

- определило критерии результативности процессов (Приложение № 3), владельцев процессов (Приложение № 4) и методы (включая мониторинг и измерения), гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;

- установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (в приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации колледжа);

- гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;

- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 настоящего Руководства;

- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;

- осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

### **4.4.2 Объем документированной информации**

В целях обеспечения функционирования процессов системы менеджмента качества в колледже установлена и поддерживается в рабочем состоянии документированная информация в следующем объеме:

- документально оформленные политика и цели в области качества;
- руководство по качеству;
- положения и инструкции, устанавливающие порядок осуществления деятельности;

- документы, которые необходимы колледжу для планирования, осуществления и управления процессами;

- записи, необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.

Для обеспечения уверенности в том, что процессы системы менеджмента качества осуществляются в соответствии с запланированными результатами, документированная информация в колледже сохраняется в соответствии с номенклатурой дел колледжа, но не менее пяти лет.

Колледж разработал и поддерживает в рабочем состоянии Руководство по качеству, содержащее:

- область применения системы менеджмента качества (п. 4.3);
- ссылки на документированную информацию, разработанную для системы менеджмента качества, и нормативные документы колледжа;
- описание последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества (Приложение № 2).

Управление Руководством по качеству:

Датой введения в действие Руководства по качеству считается дата утверждения его директором колледжа.

Действующее издание Руководства по качеству, а также последующие изменения издания идентифицируются номером редакции и датой утверждения.

Ответственность за управление Руководством по качеству несёт директор колледжа.

Необходимые изменения, связанные с изменением политики колледжа в области качества, структуры управления, распределения ответственности руководства за процессы системы менеджмента качества и т.п., проводятся при плановом пересмотре Руководства по качеству, который проводится один раз в год. В случае необходимости директор колледжа инициирует внеплановый пересмотр Руководства по качеству.

Изменения могут проводиться как всего Руководства, так и его отдельных разделов. Внесение изменений в подлинник и копии Руководства проводятся заменой листа. Внесенные изменения регистрируются в листе регистрации изменений в Руководстве по качеству, который хранится с контрольным экземпляром.

Руководство по качеству не содержит конфиденциальные сведения и используется как для внутренних целей, так и для предъявления потребителям и экспертам - аудиторам третьей стороны.

## **5. Лидерство**

### **5.1 Лидерство и приверженность**

#### **5.1.1 Общие положения**

Руководство колледжа привержено принципам менеджмента качества и проводит их в жизнь посредством:

- установления и актуализации политики в области качества и принятия на себя ответственности за результативность системы менеджмента качества;
- постановки четких и измеримых целей в области качества с учетом потребностей и ожидания заинтересованных сторон, которые согласуются с условиями среды колледжа, основными принципами государственной политики Российской Федерации в сфере образования и стратегическим направлением развития колледжа;
- разработки мероприятий по достижению целей в области качества и намеченных результатов;
- обеспечение интеграции требований системы менеджмента качества в процессы образовательной деятельности колледжа;
- привлечения внимания персонала колледжа к важности удовлетворения потребностей заинтересованных сторон;
- содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления в колледже;

- распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- проведения периодического анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами, достаточными для результативного функционирования системы менеджмента качества;
- проведения обучения персонала и осуществления поддержки руководителей колледжа в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности;
- совершенствования собственных знаний и навыков в вопросах качества через обучение на различных курсах, семинарах, участие в форумах, конференциях, с тем, чтобы собственным примером подтвердить следование обязательствам в области качества, взятым на себя колледжем в целом;
- вовлечения, руководства и оказания поддержки участия сотрудников в обеспечении результативности системы менеджмента качества и ее улучшения;
- информирования общества о результатах деятельности колледжа, его достижениях и планах развития.

### **5.1.2 Ориентация на потребителя**

В целях повышения удовлетворенности потребителей руководством колледжа проводится работа по выяснению степени удовлетворенности потребителей, информация включена в отчет о функционировании системы менеджмента качества: сбор данных об удовлетворенности потребителей, содержащихся в анкетах – отзывах, а также в обратной связи от потребителей, включая жалобы. Кроме того система менеджмента качества в колледже построена таким образом, что обеспечивается постоянно выполнение требований потребителей, а также применимых законодательных, нормативных, правовых и других образовательных требований на основе правил, принципов, традиций, принятых в системе образовательной деятельности. Указанные требования разъясняются на совещаниях у руководства (совет по качеству), заседаниях (педагогический совет, учебно-методический совет). Требования определены в качестве набора компетенций, приведенного в рабочих программах дисциплин. Реализация рабочей программы дисциплины способствует реализации указанных требований.

Риски и возможности, которые могут оказать влияние на соответствие образовательной деятельности и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определяются и рассматриваются не только на совещаниях у руководства колледжа, но и непосредственно на отделениях.

## **5.2 Политика**

### **5.2.1 Разработка политики в области качества**

Для обеспечения выполнения требований потребителей, а также для постоянного улучшения деятельности руководства колледжа разработало и претворяет в жизнь политику в области качества, оформленную в виде отдельного документа.

Политика в области качества:

- соответствует миссии учебного заведения, а также поддерживает основные принципы государственной политики Российской Федерации в сфере образования и

соответствует стратегическому направлению развития ПАО «Газпром» и Колледжа, определенному в его Уставе;

- создает основы для постановки и анализа целей в области качества;
- включает обязательство соответствовать применимым требованиям и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества.

### **5.2.2 Доведение политики в области качества**

Политика в области качества колледжа оформлена как отдельный документ, поэтому управление ею осуществляется в соответствии с инструкцией по документационному обеспечению управления в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград».

Политика в области качества доведена до сведения потребителей, в т.ч. преподавателей, сотрудников и заинтересованных сторон путем размещения на сайте колледжа ([www.volgograd-college.gazprom.ru](http://www.volgograd-college.gazprom.ru)).

Политика в области качества сформулирована доступным языком, что обеспечивает ее понимание.

## **5.3 Функции, ответственность и полномочия в колледже**

Высшее руководство в положениях о подразделениях, в должностных инструкциях для сотрудников соответствующих приказах и распоряжениях определило функции подразделений, их взаимодействие, распределило обязанности, ответственность и полномочия персонала и довело их до сведения каждого сотрудника путем ознакомления с этим документом под подпись.

С целью графического представления структуры и иерархии подразделений утверждается организационная структура (Приложение № 1).

## **6. Планирование**

### **6.1 Действия в отношении рисков и возможностей**

При планировании в системе менеджмента качества в колледже учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

Действия по обращению с рисками осуществляется на основе работы с предупреждением и возникновением несоответствий, в том числе невыполнения планов, целей в области качества. Мероприятия по обращению с рисками принимаются на Совете по качеству.

### **6.2. Цели в области качества и планирование их достижений**

Для обеспечения постоянного улучшения деятельности колледжа и реализации политики в области качества руководство колледжа ежегодно устанавливает цели в области качества.

Мероприятия по достижению целей в области качества колледжа, круг ответственных лиц и сроки выполнения установлены в Целях в области качества ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград» на год и являются основой для постановки целей в области качества подразделений колледжа. Мероприятия по достижению це-

лей в области качества подразделений содержатся в ежемесячных планах структур колледжа.

Цели в области качества в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях измеримы и согласуемы с политикой в области качества колледжа.

Степень достижения целей определяется при анализе системы менеджмента качества в виде отчетов о выполнении целей на заседаниях.

### **6.3. Планирование изменений**

Там, где колледж определяет необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения осуществляется на плановой основе (см. п. 4.4).

Колледж рассматривает:

- цели изменений и их потенциальные последствия;
- целостность системы менеджмента качества;
- доступность ресурсов;
- распределение или перераспределение ответственности и полномочий.

## **7. Средства обеспечения**

### **7.1 Ресурсы**

#### **7.1.1 Общие положения**

К ресурсам, необходимым для внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения системы менеджмента качества образовательной деятельности колледжа относятся:

- квалифицированные педагогические работники;
- оборудование, техника и средства связи, необходимые для выполнения работ, а также сооружения и услуги, необходимые для деятельности образовательной организации;
- подходящие социальные, психологические условия, а также физические факторы;
- информационные ресурсы;
- финансы.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Квалификация педагогических работников включает ученую степень и ученое звание преподавателей, курсы повышения квалификации или сертификаты, обучение на работе, стажировка и т.п.

#### **7.1.2 Человеческие ресурсы**

С целью результативного внедрения системы менеджмента качества, функционирования, и управления ее процессами, в колледже определено и обеспечено наличие должностных лиц соответствующей квалификации (педагогических работников и сотрудников колледжа) в соответствии с процессом управления персоналом, который включает в себя:

- установление в должностных инструкциях квалификационных требований (требования к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам);
- определение потребности в персонале и уровне его компетентности на основании необходимости присвоения или подтверждения квалификационной категории и оформляется в виде плана обучения персонала;
- наем персонала;

- организация повышения квалификации персонала;
- оценка квалификации персонала по результатам его деятельности и результативности переподготовки персонала осуществляется в соответствии с Положением об аттестации руководителей, специалистов и других служащих ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград».

- ведение данных о квалификации в личных делах сотрудников.

В своей деятельности персонал руководствуется политикой и целями в области качества, документированной информацией системы менеджмента качества, федеральными законами и иной нормативной правовой документацией.

### **7.1.3 Инфраструктура**

К инфраструктуре колледжа, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции, относятся:

- рабочие помещения и связанные с ними инженерные сети и системы (аудиторный фонд, лаборатории и иные помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования с соответствующей мебелью и техническими средствами обучения, библиотека, места общественного питания студентов (слушателей) и персонала);

- оборудование для процессов, включая технические и программные средства (технические средства для проведения лабораторных работ и практических занятий);

- транспортные средства;

- информационные и коммуникационные технологии, включая учебную и учебно-методическую литературу.

Колледж поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических и регламентных работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры.

Оргтехника, средства связи (в т.ч. сеть доступа Internet) и транспорт поддерживаются в рабочем состоянии путем проведения необходимых текущих мероприятий по ремонту и обслуживанию.

Программные средства поддерживаются в рабочем состоянии путем обновления через установленные промежутки времени.

В колледже в соответствующих приказах, положениях установлена ответственность и полномочия при проведении аукционов, закупок, хранения, установке и техническом обслуживании оборудования.

Для обеспечения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества ежегодно в четвертом квартале осуществляется планирование расходов на будущий год. Согласовываются лимиты энергоресурсов, потребляемых колледжем, планируются мероприятия по ремонту, профилактическим осмотрам, испытаниям и прочим действиям, которые позволяют содержать здания, сооружения и оборудование колледжа в надлежащем состоянии, проводится расчет сумм расходов по затратам на планируемые мероприятия.

### **7.1.4. Средства для функционирования процессов**

В колледже определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к образова-

тельному процессу.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (спокойствие, бесконфликтность и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.)
- физические (температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Во внутренней нормативной документации колледжа (Правила внутреннего трудового распорядка ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»), Коллективный договор и иные внутренние нормативные документы, с которыми сотрудники знакомятся при приеме на работу, а студенты посредством размещения на сайте в любое время) установлены мероприятия, проводимые колледжем для поддержания соответствующего психо-эмоционального климата.

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с законодательными актами Российской Федерации (в т.ч. Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда»).

### **7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения**

#### **7.1.5.1 Общие требования**

Для обеспечения качества подготовки студентов в целях мониторинга образовательной услуги в колледже используются контрольно-оценочные средства (КОС) по учебным дисциплинам (УД), междисциплинарным курсам (МДК) и профессиональным модулям (ПМ).

Контрольно-оценочные средства используются для проведения промежуточной аттестации студентов в виде дифференцированных зачетов, зачетов, экзаменов, экзаменов квалификационных, комплексных экзаменов, а также при защите выпускной квалификационной работы.

В целях мониторинга качества знаний и умений студентов используются критерии оценки по видам промежуточной аттестации, представленные в Положении о текущем и рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград», оценки по защите выпускной квалификационной работы представлены в Положении о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград».

Для обеспечения пригодности измерительных приборов осуществляется их своевременная поверка и (или) калибровка в аккредитованных лабораториях.

Соответствующая документированная информация как свидетельство пригодности измерительных приборов регистрируется и сохраняется в делах службы по эксплуатации зданий и сооружений. Идентификация измерительных приборов осуществляется по их инвентарному номеру.

Если было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению, измерительный прибор изымается и передается ответственному лицу, который совместно со службой по эксплуатации зда-

ний и сооружений определяет правомочность предыдущих результатов измерения, о чем составляется акт. При необходимости измерительный прибор передается в аккредитованную лабораторию для проведения его ремонта, калибровки и (или) поверки. Соответствующие записи ведутся в делах службы по эксплуатации зданий и сооружений.

Записи включают наименование измерительного прибора, основные характеристики, дату последней поверки (калибровки), периодичность поверки (калибровки), дату следующей поверки (калибровки), ответственного за данный процесс.

#### **7.1.5.2 Прослеживаемость измерения**

Прослеживаемость качества подготовки студентов обеспечивается следующей документацией:

- протоколы заседаний цикловых комиссий по рассмотрению и одобрению КОС по УД, МДК, ПМ;
- КОС по УД, МДК, утвержденные заместителем директора по учебно-воспитательной работе и КОС по ПМ, согласованные с представителем работодателя и утвержденные директором колледжа;
- экзаменационные билеты, утвержденные заместителем директора по учебно-воспитательной работе;
- ведомости успеваемости по дифференцированным зачетам, зачетам, экзаменам, экзаменам (квалификационным);
- протоколы заседаний аттестационных комиссий по результатам освоения компетенций по ПМ;
- протоколы заседаний государственных экзаменационных комиссий.

#### **7.1.6 Знания образовательной организации**

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результатам в колледже регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и (или) обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

В колледже ведется подписка на новые издания журналов и другой научной литературы, осуществляется сотрудничество с ведущими издательствами и типографиями, заключен договор на обслуживание информационных баз данных.

Обеспечена доступность знаний в необходимом объеме путем проведения локальной сети, содержащей обновления и актуальные знания.

Помимо перечисленных источников, в колледже существуют:

- внутренние источники знаний (например, интеллектуальная собственность; знания полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом на совещаниях или в ходе личных бесед; результаты улучшений процессов и услуг, опрос выпускников и др.)
- внешние источники (например, осуществляется закупка стандартов и иной документации, участие в конференциях, семинарах, библиотеки университетов, база актуальных нормативных актов в учебно-методическом отделе, а также анализ обратной связи от работодателей).

## **7.2 Компетентность**

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в колледже осуществляются следующие мероприятия:

- заведующими отделениями и (или) начальниками отделов определяются требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества (должностные инструкции содержат требования к компетенции). Проводится систематическая работа по определению необходимой компетентности путем сравнения требований учебных планов с текущим уровнем компетентности;

- по заявкам от подразделений обеспечивается компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и (или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организации стажировок в ведущих учебных и (или) научных центрах и т.п.);

- там, где это применимо, руководством колледжа предпринимаются действия направленные, на получение требуемой компетентности (например, проведение обучения, организация повышения квалификации), а непосредственными руководителями оценивается результативность предпринятых действий;

- в отделе по работе с персоналом по представлению информации от сотрудников регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

## **7.3 Осведомленность**

В колледже с целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе педагогические советы, учебно-методические советы, собрания профсоюзной организации и др.), осуществляется наглядная агитация, а также ведется ознакомление сотрудников под подпись. Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов:

- о политике в области качества;
- о соответствующих целях в области качества;
- о своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;
- о последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

## **7.4 Обмен информацией**

Высшее руководство колледжа обеспечивает разработку и организацию процессов обмена внутренней и внешней информацией, в том числе по вопросам разработки, внедрения и результативности системы менеджмента качества.

Функционируют Советы, совещания, где информация от высшего руководства доводится до руководителей подразделений, от них к персоналу и обратно.

Также для внутреннего информирования используются сайт колледжа [www.volgograd-college.gazprom.ru](http://www.volgograd-college.gazprom.ru), газета «Студпост», локальная сеть, электронная почта, социальные сети.

## **7.5 Документированная информация**

### **7.5.1 Общие положения**

Система менеджмента качества колледжа включает:

- документированную информацию, требуемую МС ISO 9001:2015 и настоящим Руководством;

- документированную информацию, определенную колледжем как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества;

Управление документированной информацией регламентируется Инструкцией по документационному обеспечению управления в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград».

### **7.5.2 Создание и актуализация**

При создании и актуализации документированной информации колледж обеспечивает:

- идентификацию и наименование (например, название, дата, автор, ссылочный номер);

- формат (например, язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (например, бумажный или электронный);

- анализ и официальное одобрение с точки зрения адекватности и пригодности.

### **7.5.3 Управление документированной информацией**

В колледже документированная информация, требуемая системой менеджмента качества и Международным стандартом управляется для обеспечения ее:

- доступности и пригодности, где и когда она необходима;

- достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, ненадлежащего использования или потери целостности).

Для управления документированной информацией колледж предусматривает следующие действия в той степени, насколько это применимо:

- распределение, обеспечение доступа, обеспечение поиска и использование;

- хранение и сохранение, включая сохранение разборчивости;

- управление изменениями (например, управление версиями);

- сохранение и изъятие.

## **8. Деятельность на стадиях жизненного цикла образовательного процесса**

### **8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла образовательного процесса**

Процесс планирования в колледже является постоянным, циклическим, непрерывным для обеспечения выполнения требований к предоставлению услуг и для выполнения действий, определенным в разделе 6 настоящего Руководства. Процесс планирования состоит из следующих взаимосвязанных операций:

- составление плана на основании требований к образовательным услугам и ресурсам, необходимым для их выполнения;

- исполнение плана в соответствии с заданными сроками;

- обеспечение информацией и контроль исполнения планов;

- анализ полученных результатов;

- ведения установленной документированной информации.

Для обеспечения безусловного выполнения требований к качеству в колледже осуществляется систематическое планирование развития системы менеджмента качества (программа качества на год).

Основные виды планов, действующих в колледже:

- план работ структурных подразделений;
- индивидуальные планы сотрудников (преподавателей);
- планы работ по направлениям (конференций, олимпиад, научных конкурсов, учебно-методических объединений, воспитательная и внеучебная деятельность и др.).

Проведение мероприятий по улучшению образовательного процесса, которые содержатся в выходных данных анализа системы менеджмента качества со стороны руководства, осуществляется в соответствии с Планом работы колледжа на календарный год.

В колледже при осуществлении деятельности ведется управление запланированными изменениями и проводится анализ последствий непредусмотренных изменений. При необходимости предпринимаются меры по смягчению любых негативных воздействий.

Необходимость изменения процессов системы менеджмента качества, их последовательности и взаимодействия может возникнуть в следующих случаях:

- при изменении целей в области качества;
- при расширении видов деятельности колледжа;
- при изменениях в ресурсах;
- при появлении процессов, подразделений и должностных лиц, ранее не охваченных системой менеджмента качества;
- при оптимизации процессов, явившихся результатами корректирующих и предупреждающих действий.

С целью сохранения целостности и адекватности системы требованиям МС ISO 9001:2015 при введении новых требований в систему менеджмента качества определяется необходимость внесения изменений в документацию, что фиксируется в протоколах заседания Совета по качеству.

В рамках системы менеджмента качества колледжа существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность – процесс производственной практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с п. 8.4 настоящего Руководства.

## **8.2 Требования к образовательным услугам**

### **8.2.1 Связь с потребителями**

Связь с потребителями в колледже включает в себя:

- обеспечение информацией об оказываемых услугах (из средств массовой информации);
- обработку запросов на осуществление образовательной деятельности, включая их изменения;
- получение отзывов об услугах от потребителей, включая претензии потребителей (отзывы родителей, отзывы работодателей);
- обращение или управление собственностью потребителей (документы об образовании).

Процесс мониторинга удовлетворенности потребителей определен в Порядке проведения мониторинга удовлетворенности потребителей в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград».

### **8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам**

При определении требований руководством колледжа в обязательном порядке

регламентируются применимые законодательные и нормативные правовые требования, а также требования, рассматриваемые как необходимые. Руководство колледжа возьмет на себя ответственность за осуществление образовательного процесса только после того, как анализ деятельности докажет, что организация может выполнять указанные требования.

Поскольку круг потребителей результатов образовательной деятельности широкий, требования необходимо устанавливать по каждому из них.

Требования работодателей определяются из их отзывов и договоров на целевое обучение.

Ожидаемые требования в области образования относятся к удовлетворению потребностей студентов (слушателей) в приобретении необходимой компетенции. Основные требования студента (слушателя) и его родителей включают следующее:

- предоставление безопасных, исправных технических средств обучения с обслуживающим персоналом;
- обеспечение надежной двусторонней связи между индивидуальными лицами и образовательной организацией;
- обеспечение проживания (размещения) студентов (слушателей);
- обеспечение необходимыми методическими материалами;
- обеспечение внимательного отношения персонала к потребностям заинтересованных сторон.

### **8.2.3 Анализ требований, относящихся к услугам**

Законодательные и нормативные правовые требования являются обязательными для колледжа. Основываясь на указанных требованиях, в колледже сформулированы свои собственные требования с целью оказания услуг на высоком уровне. Прежде чем принять обязательство предоставить услуги потребителям в колледже проводится анализ потенциальных возможностей на Совете по качеству, совещаниях при директоре, заместителем директора, педагогических советах, учебно-методических советах, чтобы учесть:

- требования установленные потребителем;
- требования не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- требования договоров с партнерами, отличающиеся от ранее сформулированных.

Все заседания оформляются протоколами. На основании принятых решений выносятся корректировки в соответствующую документацию (учебные планы, договора на практику студентов, положения и т.п.).

### **8.2.4 Изменения требований к услугам**

При изменении требований к услугам на заседаниях педагогического совета и учебно-методического совета принимается решение о внедрение изменений в деятельность колледжа с одновременным внесением поправок в соответствующую документированную информацию и информированием педагогического и учебно-вспомогательного персонала об изменяющихся требованиях.

## **8.3 Проектирование и разработка**

### **8.3.1 Общие положения**

Проектирование и разработка включают в себя деятельность по разработке но-

вых образовательных программ. При этом область применения системы менеджмента качества своевременно корректируется в соответствии с новыми видами оказываемых в колледже услуг. В колледже разработан процесс проектирования и разработки для обеспечения последующего предоставления услуг.

### **8.3.2 Планирование проектирования и разработки**

При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой в колледже рассматривается:

- характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- требуемые стадии процесса, включая применимые действия по анализу проектирования и разработке;
- требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;
- обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;
- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки: (например, аудиторный фонд, фонд пригодных технических средств обучения, кадровый состав, обеспечение учебно-методической литературой и др.);
- необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки (с целью обеспечения эффективной связи между ними и четкого распределения ответственности);
- необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;
- требования для последующего оказания услуг;
- уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;
- документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

Проектирование новой образовательной программы включает в себя следующие стадии:

- принятие решения о необходимости разработки новой образовательной программы (например, на основании анализа потребностей дочерних обществ и организаций);
- определения перечня мероприятий по разработке новой образовательной программы, сроков из реализации и ответственных;
- проведение работ в соответствии с запланированными мероприятиями, мониторинг и анализ хода их выполнения;
- верификация отдельных стадий разработки;
- валидация разработанной образовательной программы (результаты первого выпуска).

Деятельность по контролю проекта соответствует целям и продолжительности обучения.

Результаты планирования уточняются по мере выполнения проектирования и разработки на совещаниях при директоре, педагогическом совете, учебно-

методическом совете.

При проектировании и разработке учебного плана в колледже в обязательном порядке учитывается тот факт, что переход на следующий уровень обучения должен совпадать с выходом из текущего уровня обучения и (или) при овладении слушателем определенным набором компетенций.

### **8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки**

В качестве требований, имеющих важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых образовательных программ, в колледже рассматривается две группы проектных данных.

В качестве внешних входных проектных данных определяются:

- потребности в ожидании потребителей (работодателей, студентов, слушателей);
- применяемые к данной услуге законодательные и регламентирующие требования (федеральные государственные образовательные стандарты);
- информация о практике предоставления услуг другими учебными заведениями.

В качестве внутренних входных проектных данных определяются:

- потребности в ожидании сотрудников колледжа;
- возможности новой образовательной программы в плане укрепления имиджа и репутации колледжа;
- требуемый уровень квалификации персонала;
- требуемый аудиторный фонд;
- возможность обеспечения учебно-методическими материалами;
- возможные последствия неудачи, связанные с характером услуг.

### **8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой**

В колледже на заседаниях советов осуществляется мониторинг и анализ процесса проектирования и разработки образовательной программы для обеспечения уверенности в том, что:

- разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями;
- цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно;
- проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;
- проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия услуг, предоставляемой Потребителям, требованиям к установленному применению или намеченному использованию;
- предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Результаты анализа докладываются и обсуждаются на заседаниях советов (соответствующей направленности), что фиксируется в протоколах.

Регистрация результатов верификации и валидации отражаются в протоколах заседаний регламентированных советов и государственной аттестационной комиссии.

### **8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки**

Выходные данные проектирования и разработки включают в себя:

- информацию о новой образовательной программе для потребителей;
- данные о требуемой компетентности персонала, участвующего в процессе реализации новой образовательной программы;
- распределение ответственности и полномочий в виде положений о подразделениях и должностных инструкциях работников;
- необходимые информационные, учебно-методические материалы (в т.ч. литература, оформленная подписка на журналы и т.п.), оборудование, средства оргтехники;
- учебно-методическая документация учебных дисциплин и профессиональных модулей в соответствии с требованиями Положения о рабочей программе учебной дисциплины ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград», Положения о структуре и порядке разработки рабочей программы общеобразовательной дисциплины в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград», Положения о структуре и порядке разработки рабочей программы профессионального модуля в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград» с обязательным указанием набора компетенций выпускника, освоившего образовательную программу, содержащие требования к мониторингу и измерению результатов освоения образовательной программы.

### **8.3.6 Изменения проектирования и разработки**

Для обеспечения исключения негативного влияния изменений, сделанных во время или после проектирования и разработки образовательной программы, на соответствие требованиям оказываемой услуги в колледже на заседаниях советов информация по результатам изменений докладывается и обсуждается. Результаты такого анализа фиксируются в протоколе и доводятся до сведения заинтересованных лиц.

В обязательном порядке информация включает в себя сведения по:

- изменениям проектирования и разработки;
- результатам анализа;
- санкционированию изменений;
- действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

## **8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

В колледже разработаны нормативные документы, обеспечивающие соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям колледжа.

В колледже соответствие закупленной для нужд образовательного процесса продукции обеспечивается путем осуществления процесса закупок в соответствии с требованиями законодательства РФ (в т.ч. Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»). Для реализации требований законодательства в колледже процесс закупок осуществляется в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг ЧПОУ «Газпром

колледж Волгоград».

Определены критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков, исходя из их способности поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями колледжа. Все требования колледжа к поставляемой продукции изложены в договорах.

В колледже в качестве документированной информации сохраняются договора с поставщиками, подписанные акты выполненных работ и иная договорная информация.

В рамках системы менеджмента качества колледжа существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность – процесс производственной практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с Положением о производственной практике обучающихся, осваивающих программы по подготовке специалистов среднего звена в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград» и заключенными договорами между колледжем и базами практик.

В колледже установлены требования к внешним поставщикам, относящиеся:

- к поставляемым процессам, продукции и услугам;
- к одобрению (продукции и услуг; методов, процессов и оборудования; выпуска продукции и услуг);
- к компетентности персонала включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;
- взаимодействию внешнего поставщика с колледжем;
- к применению колледжем управления и мониторинга результатов деятельности внешнего поставщика;
- к деятельности по верификации или валидации, которые колледж или его потребитель предполагает осуществлять на месте у внешнего поставщика.

Все требования колледжа к поставляемой продукции и услугам изложены в договорах.

Лица, не являющиеся штатными работниками Колледжа, привлекаемые для преподавательской работы на условиях договоров на оказание услуг – это квалифицированные специалисты дочерних обществ и организаций ПАО «Газпром», сторонних организаций и преподаватели профилирующих кафедр образовательных организаций города, имеющие опыт практической работы, опыт преподавания по тематике обучения, научные разработки, звания и степени. Отбор кандидатур преподавателей проводится на конкурсной основе путем собеседования с руководителями и специалистами Колледжа. При отборе учитываются следующие показатели:

- профессиональная подготовка;
- опыт практической работы по специальности;
- исполнительность и инициативность.

Мониторинг результатов деятельности внешних совместителей осуществляется в соответствии с документацией колледжа. По результатам мониторинга составляется акт выполненных работ. Отсутствие жалоб потребителей и наличие положительных отзывов со стороны потребителя является подтверждением способности внешних совместителей оказывать услуги.

## 8.5 Предоставление услуг

### 8.5.1 Управление предоставлением услуг

В колледже образовательная деятельность осуществляется в управляемых условиях.

Управляемые условия включают в себя:

- наличие документированной информации, устанавливающей:

1) характеристики выпускника, освоившего образовательную программу (набор его компетенций, навыки, умения, знания) – утвержденные федеральными государственными образовательными стандартами.

2) результаты, которые должны быть достигнуты – учебные планы, учебно-методическая документация, рабочие программы;

- наличие и применение пригодных ресурсов для осуществления мониторинга и измерений. Устанавливаются требования как к применяемому оборудованию в рамках учебного процесса. Так и к средствам проведения мониторинга успеваемости студента. Такие средства мониторинга установлены в рабочей программе дисциплины и в фондах оценочных средств дисциплины и (или) в учебно-методической документации, профессиональных модулях;

- осуществление на соответствующих стадиях образовательного процесса мониторинг и измерений, чтобы верифицировать, что управление процессами или их результатами осуществляется в соответствии с установленными критериями (Приложение № 3), а также что продукция и услуги соответствуют требуемым характеристикам. Такая оценка проводится в соответствии с Положением о текущем и рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград», а также в соответствии с рабочими программами дисциплин, профессиональных модулей;

- использование соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов (см. п. 7.1.3 настоящего Руководства);

- обеспечение кадрового состава требуемой компетенции (осуществляется в соответствии с п. 7.2 настоящего Руководства);

- проведение валидации и периодической ревалидации способности достигать запланированных результатов. Недостатки образовательного процесса становятся очевидными только после того, как выпускники начали работать.

Колледж проводит валидацию образовательного процесса с целью продемонстрировать способность этого процесса достигать запланированных результатов. Разработанные меры включают в себя:

а) определенные критерии для анализа и утверждения образовательного процесса (требования федеральных государственных образовательных стандартов);

б) определенный уровень квалификации педагогических работников (должностные инструкции);

в) применение конкретных методов и процедур (учебно-методическая документация, методические разработки, рабочие программы учебных дисциплин (курсов), фонды оценочных средств дисциплин (курсов);

г) соответствующие записи;

д) повторную валидацию в виде постоянной связи с работодателями.

- осуществление действий по предупреждению ошибок, связанных с человеческим фактором. Разработка учебно-методической документации; методических указаний, рабочих программ учебных дисциплин (курсов), фондов оценочных средств дисциплин (курсов), и их утверждение способствует снижению влияния человеческого фактора на результат образовательной деятельности;

- осуществление выпуска, содействия трудоустройству и деятельности после трудоустройства.

### **8.5.2 Идентификация и прослеживаемость**

Колледж по ходу осуществления образовательной деятельности осуществляет идентификацию и прослеживаемость результатов мониторинга и измерений выходов по отношению к требованиям путем ведения соответствующих записей в личном деле студента.

Поскольку прослеживаемость является обязательным требованием, в колледже студенты идентифицируются по фамилии, имени и отчеству, шифру и номеру группы. Соответствующие записи ведутся и сохраняются в учебной части.

### **8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков**

В колледже проявляется забота о собственности потребителей и внешних поставщиков, когда она находится под управлением колледжа или используется.

Собственность студента (слушателя) включает в себя:

- подлинники документов студента об образовании, принятые при поступлении, личные документы, хранятся в сейфах в учебной части;

- медицинские данные, исследования или справки студента, хранятся в здравпункте;

- результаты экзаменов, тестов или письменные работы студентов, хранятся в учебной части;

- одежда, сданная в гардероб, хранится в гардеробе под соответствующим номером;

- собственное оборудование студента (слушателя) или организации-потребителя, хранится в соответствующем подразделении после оформления акта приема-передачи средств.

Вся передаваемая собственность внешних поставщиков оформляется актами приема-передачи или накладными.

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, руководство колледжа письменно уведомляет об этом потребителя или внешнего поставщика, а также регистрирует и сохраняет документированную информацию о произошедшем.

### **8.5.4 Сохранение**

В колледже сохранение соответствия поддерживается путем выполнения требований, касающихся текущего и итогового контроля степени овладения требуемыми компетенциями. Такие требования заложены в нормативных документах колледжа: Положение о текущем и рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград», Положение о порядке и основании перевода, отчисления и восстановления обучающихся ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград», Порядок оформления возникновения, приос-

тановления и прекращения отношений между ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград» и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

#### **8.5.5 Деятельность после поставки**

При определении объема требуемой деятельности после поставки колледж рассматривает:

- законодательные и регламентирующие требования;
- потенциальные нежелательные последствия, связанные с ее продукцией и услугами;
- характер, использование и предполагаемый срок службы продукции и услуг;
- требования потребителей;
- обратную связь с потребителями.

#### **8.5.6 Управление изменениями**

При реализации учебного процесса неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировки. В колледже проводится анализ изменений в предоставлении услуг на заседаниях педагогического и учебно-методического советах. Для обеспечения постоянного соответствия требованиям в колледже сохраняется документированная информация, описывающая результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

Такие изменения отражены в соответствующих учебных планах, рабочих программах дисциплин, фондах оценочных средств и другой документации по учебному процессу.

### **8.6 Выпуск услуг**

В колледже внедрены запланированные мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. Верификация проводится путем промежуточного контроля и аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов: Положение о текущем и рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград», Положение о порядке и основании перевода, отчисления и восстановления обучающихся ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград», Порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград» и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

Выпуск студента (слушателя), не в полном объеме освоившего образовательную программу, невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

В колледже ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут педагогические работники, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по дисциплине, профессиональному модулю.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника колледжа установленным требованиям, выступают записи в экзаменационной ведомости и зачет-

ной книжке, а при окончательном выпуске – подлинник диплома с приложением и печатями, подписанные Директором колледжа, а также иные документы об образовании (удостоверения, сертификаты, свидетельства), подписанные Директором колледжа. На подпись Директора колледжа в обязательном порядке ставится гербовая печать. Подпись Директора и печать в документе об образовании удостоверяет факт его регистрации и контроля.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие прослеживаемость в отношении должностного (-ых) лица (лиц), санкционировавшего (их) выпуск студентов (слушателей), осваивающих образовательную программу, также выступают записи в экзаменационной ведомости и зачетной книжке.

В образовательной организации ведется строгий учет документов об образовании, выданных по окончании обучения.

Сохранение соответствия компетентности студентов (слушателей) требования после выпуска осуществляется в соответствии с п. 8.5.4 настоящего Руководства.

### **8.7 Управление несоответствующими результатами процессов**

Под несоответствующими результатами процессов в колледже понимается:

- отчисление по инициативе колледжа студента (слушателя) до завершения освоения образовательной программы;
- студент (слушатель), полностью завершивший теоретический курс обучения, но не прошедший государственную итоговую аттестацию.

Колледж обеспечивает идентификацию несоответствующего результата в личном деле студента.

## **9. Оценка результатов образовательной деятельности**

### **9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

#### **9.1.1 Общие положения**

При проведении анализа работы в колледже установлено:

- что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- сроки проведения мониторинга и измерений;
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

В колледже ежегодно проводится оценка результатов деятельности и результативность системы менеджмента качества на заседаниях совета по качеству.

Вся полученная в ходе проведения мониторинга и анализа информация фиксируется в протоколах заседания советов, регистрируется и сохраняется в соответствии с требованиями «Инструкции по документационному обеспечению управления в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград».

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на всех стадиях образовательного процесса:

- приеме студентов (слушателей);
- в процессе обучения (например, документированной информацией являются результаты зачетно-экзаменационных сессий);

- по завершению всех запланированных мероприятий (например, в соответствии с Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград».

Свидетельством освоения выпускником (слушателем) образовательной программы в полном объеме являются протоколы государственной итоговой аттестации и приложения к дипломам об образовании и (или) о профессиональной переподготовке, повышения квалификации.

Мониторинг и измерение процессов системы менеджмента качества образовательной организации осуществляют руководители процессов. Результаты оперативной деятельности анализируются на совещаниях при директоре, заседаниях советов.

Если запланированные результаты не достигнуты, осуществляются действия для достижения запланированных результатов через коррекции и (или) корректирующие действия.

Анализ результативности процессов системы менеджмента качества проводится один раз в год при проведении анализа со стороны руководства (см. п. 9.3).

### **9.1.2 Удовлетворенность потребителей**

В колледже проводится мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. В колледже разработаны методы получения и мониторинга через:

- сбор и анализ отзывов (благодарности, отзывы, претензии на бумажном носителе, зарегистрированные в качестве входящей корреспонденции, а также проведения в колледже Дней открытых дверей, Ярмарка вакансий, участие колледжа в выставках образовательных услуг);

- ежегодный анализ отзывов и рекомендаций председателей государственных экзаменационных комиссий;

- анкетирование работодателей, абитуриентов, студентов (слушателей), преподавательского состава;

- изучение удовлетворенности родителей в рамках индивидуальных бесед, в том числе телефонных, с целью учета пожеланий, жалоб родителей в работе колледжа;

- заключение договоров на целевое обучение;

- анализ рейтинга колледжа, опубликованного в сети Internet.

### **9.1.3 Анализ и оценка**

Получение в ходе мониторинга и измерения информации анализируется и оценивается. С целью принятия решений, основанного на адекватных данных, методы анализа данных включают в себя статистические методы.

Результаты анализа используются для оценки:

- соответствие продукции и услуг;

- степени удовлетворенности потребителей;

- результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;

- успешности планирования;

- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

Результаты анализа должны быть включены в отчеты об анализе со стороны руководства и другие отчеты.

## **9.2 Внутренние аудиты**

Процесс проведения внутренних аудитов регламентируется Положением о проведении внутренних аудитов системы менеджмента качества.

## **9.3 Анализ со стороны руководства**

### **9.3.1 Общие положения**

Высшим руководством колледжа ежегодно (в конце каждого учебного года или в начале учебного года, следующего за отчетным) анализируется система менеджмента качества в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности согласованности со стратегическим направлением развития колледжа. Помимо перечисленных целей анализ системы менеджмента качества проводится руководством колледжа для доказательства того, что система менеджмента качества соответствует требованиям МС ISO 9001:2015, политике колледжа в области качества, целям колледжа в области качества, требованиям настоящего Руководства и нормативным документам колледжа.

### **9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства**

Анализ со стороны руководства включает в себя рассмотрение следующей информации:

- статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства (анализ выполнения плана мероприятий на год);
- изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
- информацию о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:
  - 1) к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;
  - 2) степени достижения целей в области качества;
  - 3) показателям процессов (анализ результативности процессов системы менеджмента качества), непосредственно актуальности системы процессов и развития системы менеджмента качества;
  - 4) соответствию образовательных услуг требованиям (результатам итоговой аттестации);
  - 5) к анализу способности колледжа достигать целей в области качества, проводить мероприятия по улучшению и развитию системы менеджмента качества и колледжа в целом;
  - 6) несоответствиям и корректирующим действиям;
  - 7) результатам мониторинга и измерений;
  - 8) результатам внутренних и внешних аудитов;
  - 9) результатам деятельности внешних поставщиков

- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (см. п. 6.1 настоящего Руководства);
- рекомендаций и возможностей по улучшению.

Ежегодно руководители подразделений предоставляют высшему руководству информацию о тенденциях функционирования своих процессов для проведения анализа.

Специалист отдела взаимодействия с дочерними обществами готовит отчет о функционировании системы менеджмента качества, который предоставляется директору колледжа. Отчет оформляется в виде отчета на заседании совета по качеству.

### **9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства**

Выходные данные анализа со стороны руководства включают в себя решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- любым необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- потребности в ресурсах.

Выходные данные анализа со стороны руководства оформляются в виде плана мероприятий на год.

Отчет о функционировании системы менеджмента качества является регистрируемой и сохраняемой документированной информацией. Ответственность за сбор информации для анализа системы менеджмента качества несет специалист отдела взаимодействия с дочерними обществами.

## **10. Улучшение**

### **10.1 Общие положения**

В колледже определены возможности для улучшения и осуществляются необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, которые включают в себя:

- улучшение образовательной деятельности в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- принятие инноваций;
- проведение реорганизации.

### **10.2 Несоответствия и корректирующие действия**

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, в колледже предпринимаются действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий.

### **10.3 Постоянное улучшение**

Колледж стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества, свою деятельность и совершенствовать процессы. Руководство колледжа рассматривает постоянное улучшение как свою

стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей.

В колледже рассматриваются и анализируются результаты анализа и оценки (рейтинги образовательных организаций, опубликованные в сети Internet), выходные данные анализа со стороны руководства, результаты проведения внутренних и внешних аудитов, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

Колледж стремится совершенствовать систему менеджмента качества через пересмотр политики в области качества, целей в области качества, планирование и реализацию мероприятий по улучшению.

Специалист

«28» марта 2022 г.

Е.А. Прудникова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора  
по учебно-воспитательной работе

«29» марта 2022 г.

Е.Ю. Камынина

Заместитель директора  
по общим вопросам – начальник службы  
по эксплуатации зданий и сооружений

«29» марта 2022 г.

В.С. Трифонов

Начальник отдела взаимодействия  
с дочерними обществами

«28» марта 2022 г.

Е.С. Семикина

Начальник по работе с персоналом

«28» марта 2022 г.

А.В. Алешин

Начальник планово-экономической  
и финансовой деятельности

«29» марта 2022 г.

И.В. Карасева

Юрисконсульт

«29» марта 2022 г.

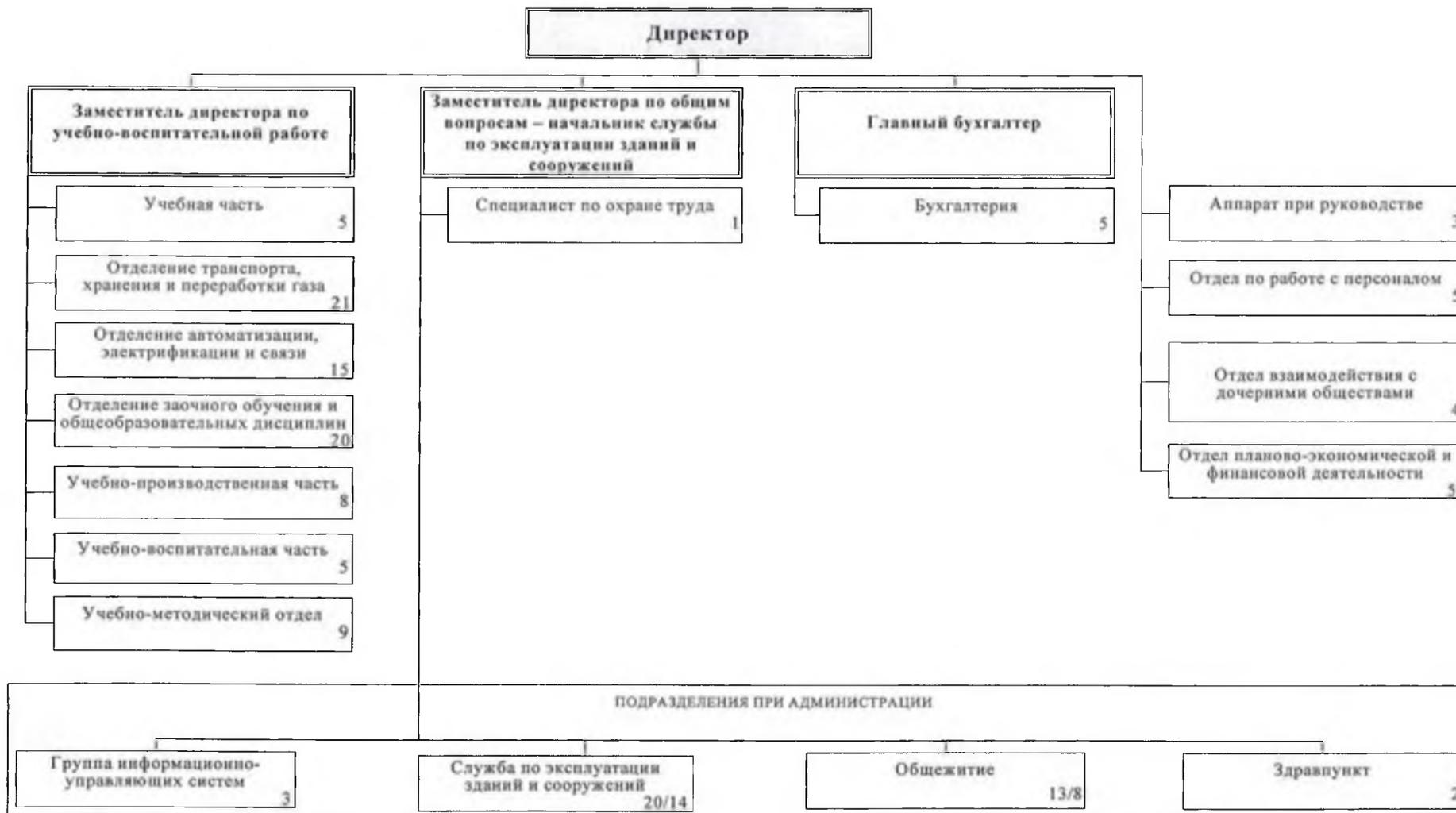
Г.Н. Суринская

Специалист по защите информации 2 категории

«28» марта 2022 г.

Е.А. Санакоева

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА  
ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД» НА 2022 ГОД  
III уровень сложности управления**



## Состав процессов СМК

Процесс	Состав основных работ	Входные данные (основные)	Выходные данные (основные)
<b>1. Управление ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»</b>	Разработка, поддержание и популяризация политики в области качества Разработки целей в области качества Распределение ответственности, полномочий Разработка годового плана качества Планирование разработки (пересмотра) документов Разработка (пересмотр) документов СМК Обеспечение персонала документами Ознакомление персонала с документами Проведение периодического анализа СМК (анализ со стороны руководства) Принятие решений по мерам улучшения СМК Мониторинг, измерения, анализ процесса Разработка и реализация мероприятий по коррекции и корректирующим действиям	Законодательные требования Требования стандартов Руководящие документы ПАО «Газпром» Приказы Отчеты о результатах измерений процессов Отчеты по аудитам Протоколы совещаний Журналы регистрации	Политика и цели в области качества Годовые планы Руководство по качеству Инструкции Положения Методики Номенклатура дел Приказы Протоколы совещаний Отчеты

Процесс	Состав основных работ	Входные данные (основные)	Выходные данные (основные)
<b>2 Менеджмент ресурсов</b>	<p>Подбор персонала</p> <p>Ведение кадрового делопроизводства</p> <p>Контроль учебной нагрузки штатных преподавателей</p> <p>Разработка планов повышения квалификации персонала</p> <p>Оценка результативности мероприятий по подготовке персонала</p> <p>Подготовка и проведение аттестации персонала</p> <p>Подготовка и прохождение корпоративной аккредитации преподавателей</p> <p>Периодический контроль состояния учебных и вспомогательных помещений</p> <p>Организация проведения периодического технического обслуживания, ремонта, обновления и модернизации оборудования</p> <p>Мониторинг работы локальной вычислительной сети</p> <p>Сопровождение используемого программного обеспечения и баз данных</p> <p>Обновление и развитие библиотечного фонда</p> <p>Организация и проведение специальной оценки условий труда (аттестации рабочих мест)</p> <p>Разработка и реализация мероприятий по коррекции и корректирующим действиям</p>	<p>Годовые планы</p> <p>Приказы</p> <p>Сведения о потребности в обучении персонала</p> <p>Предложения по обеспечению ресурсами</p> <p>Договоры на обучение</p> <p>Журналы регистрации</p>	<p>Личные дела сотрудников</p> <p>Планы закупок</p> <p>Отчеты</p> <p>Аттестационные листы (результаты аттестации персонала)</p> <p>Графики технического обслуживания, ремонтов</p> <p>Журналы регистрации инструктажа</p> <p>Результаты специальной оценки условий труда (аттестации рабочих мест)</p> <p>Отчет о результатах измерений процесса</p> <p>Корректирующие и/или предупреждающие действия</p>

Процесс	Состав основных работ	Входные данные (основные)	Выходные данные (основные)
<b>3 Управление взаимодействием с потребителями и другими заинтересованными сторонами</b>	Информирование потребителей об образовательных услугах Сбор данных о целевом обучении, комплектование учебных групп Подготовка отчетов (справок) по реализации образовательных программ Мониторинг, измерения, анализ процесса Разработка и реализация мероприятий по коррекции и корректирующим действиям	Годовые планы План приема Приказы Информация от организаций-потребителей о направлении обучающихся	Направления на обучение Списки групп Отчеты (справки) по реализации образовательных программ Отчет о результатах измерений процесса Записи в Журналах учебных занятий Корректирующие и/или предупреждающие действия
<b>4 Управление проектированием и разработкой образовательных услуг</b>	Определение требований к образовательным услугам Анализ заявок (направлений) на обучение Анализ законодательных требований к образовательным услугам Анализ требований ПАО «Газпром» Анализ публикаций о применении новых методик, технологий в обучении Планирование оказания образовательных услуг Формирование Предложений по обеспечению ресурсами Мониторинг, измерения, анализ процесса Разработка и реализация мероприятий по коррекции и корректирующим действиям	Годовые планы Приказы Учебные планы Законодательные требования Руководящие документы ПАО «Газпром» Заявки (направления) потребителей Отчеты по итогам проведения обучения	Предложения по обеспечению ресурсами Рецензии Протоколы Педагогического совета, УМС Отчет о результатах измерений процесса Записи в Журналах учебных занятий Ведомости Корректирующие и/или предупреждающие действия

Процесс	Состав основных работ	Входные данные (основные)	Выходные данные (основные)
<b>5 Оказание образовательных услуг</b>	<p>Подготовка образовательной программы (учебных планов, рабочих программ, расписания учебных занятий, КТП, планов уроков теоретического и производственного обучения, графика консультаций и др.)</p> <p>Проведение обучения</p> <p>Анализ проведенного обучения</p> <p>Мониторинг, измерения, анализ процесса</p> <p>Разработка и реализация мероприятий по коррекции и корректирующим действиям</p>	<p>Годовые планы</p> <p>Приказы</p> <p>Образовательные программы</p> <p>Информация о поставщиках</p> <p>План закупок</p> <p>Учебные планы</p> <p>Учетные карточки посещения уроков</p>	<p>Анкеты преподавателей</p> <p>Состав преподавателей и мастеров производственного обучения</p> <p>Договоры (контракты) с поставщиками продукции и услуг</p> <p>Договоры ГПХ</p> <p>Отчет о результатах измерений процесса</p> <p>Дневник производственного обучения</p> <p>Записи в Журналах</p> <p>Корректирующие и/или предупреждающие действия</p>
<b>6 Управление персоналом</b>	<p>Определение требований к персоналу</p> <p>Анализ необходимости в повышении квалификации, стажировках</p> <p>Планирование повышения квалификации персонала</p> <p>Мониторинг, измерения, анализ процесса</p> <p>Разработка и реализация мероприятий по коррекции и корректирующим действиям</p>	<p>Годовой план</p> <p>Приказы</p> <p>Документы о повышении квалификации, отчеты о стажировках</p>	<p>Приказы</p> <p>Журнал теоретического обучения</p> <p>Ведомости, протоколы квалификационной комиссии</p> <p>Заявления, объяснительные записки</p> <p>Отчет о результатах измерений процесса</p> <p>Записи в Журналах</p> <p>Корректирующие и/или предупреждающие действия</p>

## Измеряемые показатели процессов СМК

Наименование процесса	Мониторинг и измерение результативности и эффективности процесса	Показатель процесса		Допустимые границы процесса
		результативность	эффективность	
1. Управление ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»	Постоянно в ходе ежегодной отчетности и по результатам внешних аудитов	результативность	Достижение целей в области качества колледжа	Выполнение показателей, установленных в целях в области качества колледжа не менее 90 %
		эффективность	Результаты внешних аудитов	Незначительных несоответствий не более – 2 шт. Значительных несоответствий – 0 шт.
2. Менеджмент ресурсов	Постоянно в ходе ежегодной отчетности и по результатам внешних аудитов	результативность	Результаты внешних аудитов	Замечаний и несоответствий по п. 7.1 – 0 шт.
		эффективность	Выполнение сметы доходов и расходов	Процент выполнения сметы не менее - 96%
3. Управление взаимодействием с потребителями и другими заинтересованными сторонами	По результатам претензионной работы; анкетирования потребителей; выполнения указаний департаментов ПАО «Газпром»	результативность	Претензии к образовательным услугам ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»	Количество претензий, признанных обоснованными – 0 шт.
		эффективность	Общее время превышения сроков реагирования на претензии потребителей, признанные обоснованными	Общее время превышения сроков реагирования на претензии – не более 3 рабочих дней
4. Управление проектированием и разработкой образовательных услуг	Постоянно в ходе ежегодной отчетности	результативность	Обновление учебных планов от общего количества реализуемых образовательных программ	100 %
			Обеспеченность учебного процесса учебниками и литературой	Не менее ~90%
			Оснащенность кабинетами и лабораториями согласно ФГОС СПО реализуемых образовательных программ	100 %
		эффективность	Выполнение плана приема	Не менее ~80%

Наименование процесса	Мониторинг и измерение результативности и эффективности процесса	Показатель процесса		Допустимые границы процесса
<b>5 Оказание образовательных услуг</b>	Постоянно в ходе ежегодной отчетности	результативность	Трудоустройство выпускников в дочерние общества ПАО «Газпром»	Не менее 47%
		эффективность	Результаты внешних аудитов	Замечаний и несоответствий по п. 8.5 – 0 шт.
<b>6 Управление персоналом</b>	Постоянно в ходе текущей деятельности и по результатам проведения внешних аудитов, проверок надзорными органами	результативность	Количество сотрудников колледжа повысивших квалификацию	Не менее ~30%
		эффективность	Результаты внешних аудитов	Замечаний и несоответствий по п.7.2 - 0 шт.

**Матрица распределения ответственности по процессам СМК ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»**

Наименование процессов СМК		Директор	Зам. директора по УВР	Зам. директора по ОБ-начальник службы по ЭЗиС	Зав. отделениями, зав. учебной частью	Зав. общежитием	Зав. здравпунктом	Преподаватель, мастер ПО	Аппарат при руководстве	ОВДО	УМО	ОПЭиФД	Отдел по работе с персоналом	УВЧ	УПЧ	Служба по ЭЗиС	Группа ИУС	Специалист по охране труда	Библиотека
Управление ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»		О	Р	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	Р	И
Менеджмент ресурсов		О	Р	Р	И	И	И	И	И	Р	И	Р	Р	Р	Р	И	Р	Р	Р
Процессы оказания образовательных услуг	Управление взаимодействием с потребителями и другими заинтересованными сторонами	О	Р	Р	И	И	Р	И	Р	Р	Р	И	И	Р	Р	Р	И	Р	Р
	Управление проектированием и разработкой образовательных услуг	И	О	И	Р	И	И	Р	И	Р	Р	И	Р	И	Р	И	И	И	И
	Оказание образовательных услуг	И	О	И	Р	Р	И	Р	И	Р	И	И	И	Р	Р	И	И	И	Р
Управление персоналом		О	Р	Р	Р	И	И	И	И	И	И	Р	Р	И	И	И	И	И	И

Обозначения:

**О** – ответственный за процесс,

**Р** – исполнитель в процессе,

**И** – получает информацию