АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ МОРЯКОВ «АРМАТОР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО ЦПМ «Арматор»
_____ В.К.Волощенко
«29» 02 2024 г

ОТЧЕТ
о результатах самообследования и анализа функционирования системы менеджмента качества АНО ДПО ЦПМ «Арматор» со стороны высшего руководства за 2023г.

Севастополь

2024

1. Общие сведения об АНО ДПО ЦПМ «Арматор»

1.1.Общая характеристика

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования Центр подготовки моряков «Арматор» (АНО ДПО ЦПМ «Арматор», далее по тексту – Центр) был учрежден 26 августа 2014 г. с целью проведения качественной подготовки и переподготовки моряков и действует на основании законодательства Российской Федерации. Центр и его курсы признаны Министерством транспорта Российской Федерации, Федеральным агентством морского и речного транспорта.

Офис Центра находится в г. Севастополь в Российской Федерации.

1.2.Организационно-правовое обеспечение деятельности

Документы, регламентирующие деятельность организации

- Устав АНО ДПО ЦПМ «Арматор», утвержденный Решением единственного учредителя №1 от 24.07.2014 года;
- Свидетельство о государственной регистрации некоммерческой организации от 26.08.2014г. за № 1149204015201;
- Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 26.08.2014г. 34№004184457 ;
- Лицензия на осуществление образовательной деятельности № 134 от 10.11.2016г.;
- Свидетельство о соответствии тренажерного центра № 00576 от 12.12.2014г.;
- Свидетельство о соответствии тренажерного центра № 00575 от 12.12.2014г.;
- Свидетельство о соответствии тренажерного центра № 00176 от 20.11.2014г.;
- Заключение о соответствии объекта защиты требованиям пожарной безопасности №000188 от 27.04.2016г.;
- Соглашение о признании в области подготовки членов экипажей морских судов операторов ГМССБ № 10-38-12 от 01.10.2019г.
- Санитарно-эпидемиологическое заключение № 82.01.01.000.М.001607.06.16 от 29.06.2016г.;
- Акт освидетельствования Российским морским регистром судоходства №1727274.2 от 17.11.2017г. на соответствие Международной конвенции о подготовке и дипломированию моряков и несении вахты 1978 года с поправками в части Правила 1/8 МК ПДНВ.

2. Функционирование внутренней системы оценки качества образования

2.1.Разработка и внедрение системы менеджмента качества

В целях повышения удовлетворенности потребителей руководство Центра разработало и внедрило систему менеджмента качества (СМК) в соответствии с МС ИСО 9001:2015.

Руководство осознает, что успех Центра зависит от:

- понимания и удовлетворения персоналом Центра потребностей и ожиданий потребителей предоставляемых услуг;

- учета влияния, которое заинтересованные стороны (включая потребителей услуг) оказывают или могут оказать на способность Центра постоянно предоставлять услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативно-правовым требованиям.

Заинтересованные стороны, имеющие отношение к СМК Центра, их потребности и ожидания

Таблица 1

Заинтересованные стороны	Потребности и ожидания заинтересованных сторон
Моряки	Получение высокого уровня необходимых профессиональных

	знаний посредством качественного предоставления Центром услуг морякам для их дальнейшего трудоустройства на суда российских и зарубежных компаний
Учреждения и компании (российские и зарубежные судоходные компании, операторы судов, крюинговые компании и др.)	Направление персонала, моряков на подготовку, переподготовку и повышение квалификации для работы на судах, а также для получения других услуг, входящих в сферу деятельности Центра, с целью удовлетворения собственных потребностей в хорошо обученном и высоко квалифицированном персонале для работы на судах, получение им высокого уровня необходимых профессиональных знаний Предоставление Центром услуг, качество которых влияет на эффективность функционирования указанных заинтересованных сторон
Учебные заведения, готовящие специалистов (моряков различных) специальностей и увеличивающие спрос на услуги Центра	Совместная деятельность в сфере предоставления морских образовательных услуг (участие в конференциях, выставках и т.п.), предоставление возможности дальнейшего профессионального роста морякам
Учебные заведения, предоставляющие аналогичные с Центром услуги (по сути, конкуренты)	Совместная деятельность в сфере предоставления морских образовательных услуг (участие в конференциях, выставках и т.п.)
Профсоюзы	Выражение и защита интересов работников, моряков и членов их семей, соблюдение трудового законодательства, соглашений, обеспечение социальной защищенности членов профсоюзов
Поставщики услуг	Взаимовыгодное партнерство, долгосрочные взаимоотношения
Государство	Соблюдение Центром законодательства, налоговые поступления в бюджет

Центр осуществляет мониторинг и анализ информации о потребителях услуг и всех заинтересованных сторонах, их требованиях для определения рисков (угроз) и возможностей, которые относятся к ним.

Высшее руководство Центра демонстрирует лидерство и приверженность в отношении вопросов ориентации на потребителя посредством обеспечения того, что:

- требования потребителей, а также применимые законодательные и регламентирующие требования определены, поняты и последовательно выполняются;
- риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и учтены;
- поддерживается ориентация на повышение удовлетворенности потребителей.

Руководство осознает, что успех Центра зависит от понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей предоставляемых услуг.

Потребителями предоставляемых услуг Центра являются граждане, учреждения и компании касательно подготовки, переподготовки и повышения квалификации моряков, работающих на судах российских и зарубежных компаний, а также предоставление других услуг, входящих в сферу деятельности Центра

Информация об услугах Центра доводится до сведения потребителей через встречи с потенциальными клиентами, телефонные переговоры, официальный сайт Центра.

2.2. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства

Анализ СМК Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования центр подготовки моряков «Арматор» (далее Центр) со стороны руководства осуществляется с **целью**:

- **подтверждения** того, что система менеджмента качества соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2015.
- **определения** способностей Центра постоянно предоставлять услуги, которые отвечают требованиям потребителей, а также применимым законодательным и нормативно-правовым требованиям, с учетом рисков и возможностей, связанных с поставленными целями.

1. Результаты аудитов.

1.1. Внутренний аудит.

Внутренний аудит СМК Центра в 2023 году проходил в периоды с 16.01 по 26.12.2023 года согласно календарных планов проведения внутреннего аудита, утвержденных директором Центра 12 января 2023 года. Была проведена проверка 6-ти отделов и 26-ти курсов. В процессе проведения проверок за 2023 год не было выявлено несоответствий, что означает правильность выбранной политики Центра, направленной на соблюдение национальных и международных требований и положений в процессе подготовки и дальнейшего обучения моряков. Предлагаемые потребителю курсы соответствуют инструкциям ИМО во исполнение положений STCW-95. Высококвалифицированный и опытный профессорско-преподавательский состав проводит обучение и аттестацию слушателей в соответствии с требованиями Международной конвенции ПДНВ-78/95.

1.2. Внешний аудит – в 2023 году внешний аудит не проводился.

1.3. Результаты внутренних аудитов СМК.

1.3.1.Внутренние аудиты

№ п/п	Название показателей	По плану 2022г	По факту 2022 г.	Количество выявленных несоответствий 2023 год	Количество выявленных наблюдений 2023 год
1	Количество аудитов	1	1	-	-
2	Количество проверенных отделов и курсов	22	22	-	-

2. Результаты мониторинга:

2.1 Удовлетворенности потребителей

Одним из требований менеджмента качества в образовании является направленность на удовлетворение запросов и потребностей всех групп потребителей. Целями получения информации от потребителей о качестве выпускников, образовательных услугах, служит систематически проводимый мониторинг. В целом по Центру отмечен достаточный уровень удовлетворенности потребителей различными аспектами учебного процесса.

В анкетировании слушателей курсов за 2023 года приняли участие 2937 обучающихся. Анализируя данные таблицы 1 и диаграммы 1, можно сделать вывод, что 82% удовлетворены полностью уровнем подготовки, 17,97% слушателей удовлетворены не в полной мере и 0,3% имеют претензии к количеству исходных источников при обучении.

Таблица 1

Полностью удовлетворены уровнем подготовки (чел.)	Удовлетворены не в полной мере (чел.)	Имеют претензии к количеству исходных источников при обучении (чел.)
2408	521	8

Выводы по результатам мониторинга:

1. **Удовлетворенности обучающихся учебным процессом**

В анкетировании участвовало 2937 обучающихся. Полнота и актуальность курсов подготовки Центра, уровень полученных знаний, процесс обучения, продолжительность курса, уровень компетентности преподавателя или инструктора, уровень профессионализма инспектора по приему документов, учебники и средства обучения были «отлично» отмечены 81,6% от опрошенных, «хорошо» 18,2% и удовлетворительно – 0,2%.

В целом, хорошую оценку материально-техническому обеспечению Центра дали 76% опрошенных и хорошую – 24%. Положительно отозвались о качестве предоставляемых услуг 96% слушателей. Готовы рекомендовать Центр другим 96%.

В планах по качеству предусмотрена доработка анкет и оценивающих критериев, в которых будет дополнительно указаны показатели: соответствие содержания занятий потребностям аудитории; ясность, убедительность и логическая последовательность в изложении материала; степень положительного эмоционально-психологического воздействия на слушателя; доброжелательность и такт по отношению к слушателю.

Позитивным является тот факт, что данные исследования демонстрируют характерную для всех видов подготовки картину оценки слушателями качества преподавания и коммуникабельность преподавателя. Полученные данные свидетельствуют, что слушатели достаточно хорошо оценивают как содержание курсов, так и качество их преподавания.

2.4 Оценка качества преподавания

Оценка качества преподавания осуществляется по показателям, указанным в анкете: уровень полученных знаний; процесс обучения; уровень компетентности преподавателя или инструктора.

2.4.1 Результаты **удовлетворенности преподавателя/инструктора жизнедеятельностью Центра** и своим положением в нем.

Удовлетворенность преподавателя/инструктора образовательной организацией оценивалась по 5-ти бальной системе.

организация труда - 4,81 **высокий**
возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств преподавателя/инструктора - 4,92 **высокий**
отношения с коллегами и администрацией образовательной организацией - 4,71 **высокий**
отношения со слушателями - 4,46 **высокий**
обеспечение деятельности преподавателя/инструктора - 4,77 **высокий**

Выводы по результатам мониторинга:

Таким образом, сформированная в Центре внутриорганизационная система управления качеством подготовки специалистов позволяет в полном объеме обеспечить должное и требуемое потребителями качество подготовки специалистов. Она является одним из важнейших механизмов внутренних гарантий качества. Центр планомерно осуществляет устойчивое развитие, совершенствование и улучшение системы качества, способствующей повышению

эффективности предоставления образовательных услуг.

3.Текущая информация о функционировании процессов СМК.

Анализ результативности процессов СМК Центра в 2023 г.:

В Центре в 2023 гг. подготовка по курсам осуществлялась :

- Подготовка в соответствии с требованиями пункта 1-4 раздела A-VI/1 Кодекса ПДНВ
- Подготовка специалиста по спасательным шлюпкам и плотам и дежурным шлюпкам, не являющимся скоростными дежурными шлюпками, в соответствии с пунктами 1 - 4 раздела A-VI/2 Кодекса ПДНВ (пункт 1.3 Правила VI/2 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка специалиста с расширенной подготовкой по современным методам борьбы с пожаром в соответствии с пунктами 1 - 4 раздела A-VI/3 Кодекса ПДНВ (пункт 1 Правила VI/3 Конвенции ПДНВ)
-Подготовка в соответствии с пунктами 1 - 3 раздела A-VI/4 Кодекса ПДНВ (пункт 1 Правила VI/4 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка в соответствии пунктом 1 Правила VI/6 Конвенции ПДНВ
- Подготовка специалиста, имеющего назначенные обязанности по вопросам охраны, в соответствии с пунктами 6 - 8 раздела A-VI/6 Кодекса ПДНВ (пункт 4 Правила VI/6 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка специалиста командного состава судна, ответственного за охрану судна (пункт 1.2 Правила VI/5 Конвенции ПДНВ)
- Начальная подготовка по проведению грузовых операций на нефтяных танкерах или танкерах-химовозах в соответствии с пунктом 1 раздела A-V/1-1 Кодекса ПДНВ (пункт 2.2 Правила V/1-1 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка по проведению грузовых операций на нефтяных танкерах по расширенной программе в соответствии с пунктом 2 раздела A-V/1-1 Кодекса ПДНВ (пункт 4.3 Правила V/1-1 Конвенции ПДНВ
- Подготовка по проведению грузовых операций на танкерах-химовозах по расширенной программе в соответствии с пунктом 3 раздела A-V/1-1 Кодекса ПДНВ (пункт 6.3 Правила V/1-1 Конвенции ПДНВ)
- Начальная подготовка по проведению грузовых операций на газовозах в соответствии с пунктом 1 раздела A-V/1-2 Кодекса ПДНВ (пункт 2.2 Правила V/1-2 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка по проведению грузовых операций на газовозах по расширенной программе в соответствии с пунктом 2 раздела A-V/1-2 Кодекса ПДНВ (пункт 4.3 Правила V/1-2 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка в отношении управления и поведения человека в критических ситуациях в соответствии с пунктом 4 раздела A-V/2 Кодекса ПДНВ (пункт 8 Правила V/2 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка по управлению неорганизованной массой людей на пассажирских судах в соответствии с пунктом 3 раздела A-V/2 Кодекса ПДНВ (пункт 7 Правила V/2 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка по вопросам безопасности в соответствии с пунктом 2 раздела A-V/2 Кодекса ПДНВ (пункт 6 Правила V/2 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка по использованию радиолокационной станции (Таблица A-II/1 Кодекса ПДНВ)
- Подготовка по использованию системы автоматической радиолокационной прокладки (таблица A-II/1 Кодекса ПДНВ)
- Подготовка по использованию электронной картографической навигационной информационной системы (Таблица A-II/1 Кодекса ПДНВ)
- Программа повышения квалификации по должности оператора ГМССБ
- Программа повышения квалификации по должности оператора ограниченного района ГМССБ
- Подготовка оператора ГМССБ по программе дополнительного профессионального образования в соответствии с требованиями раздела A-IV/2 Кодекса ПДНВ (пункт 2.2 Правила IV/2 Конвенции ПДНВ)
- Подготовка оператора ограниченного района ГМССБ по программе дополнительного профессионального образования в соответствии с требованиями раздела A-IV/2 Кодекса ПДНВ (пункт 2.2 Правила IV/2 Конвенции ПДНВ)

Рабочие программы курсов по дополнительному профессиональному образованию были разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 29.12.12г. № 273-ФЗ, положениях о дипломировании членов экипажей морских судов с учётом требований МК ПДНВ-78 (с поправками, при подготовки членов экипажей морских судов), утвержденных приказом Минтранса России от 08.11.2021г. №378, по рекомендациям модельных курсов и примерных программ, утвержденных Росморречфлотом.

4.Анализ качества обучения за 2023 гг.

4.1 Итоги теоретического обучения за 2023 гг. преподаватели всех курсов

№ п/п	ФИО преподавателя	Количество преподаваемых дисциплин	P успеваемости	Q качества
1.	Герасин Д.О.	5	92%	88%
2.	Галампета Н.С.	8	97%	83%
3.	Ситник И.А.	3	99%	91%
4.	Головин В.И.	4	100%	82%
5.	Воронин С.П.	2	91%	75%
6.	Воскресенская И.А.	2	89%	88%
7.	Воскресенский Д.А.	2	96%	89%
8.	Бондаренко А.А.	4	98%	92%
9.	Вакуленко В.И.	4	98%	92%
10.	Спиридонова И.А.	1	93%	89%

Процент выполнения принятых целей в области качества составляет 100 %

4.2 Практические занятия

Итоги обучения по практическим занятиям за 2023 гг.

№	Наименование курса	% выполнения учебного плана практики	% успеваемости	% качества
1.	Подготовка в соответствии с требованиями пункта 1-4 раздела A-VI/1 Кодекса ПДНВ	100	100	90
2.	Подготовка специалиста по спасательным шлюпкам и плотам и дежурным шлюпкам, не являющимся скоростными дежурными шлюпками, в соответствии с пунктами 1 - 4 раздела A-VI/2 Кодекса ПДНВ (пункт 1.3 Правила VI/2 Конвенции ПДНВ)	100	100	83
3.	Подготовка специалиста с расширенной подготовкой по современным методам борьбы с пожаром в соответствии с пунктами 1 - 4 раздела A-VI/3 Кодекса ПДНВ (пункт 1 Правила VI/3 Конвенции ПДНВ)	100	100	95
4.	Подготовка в соответствии с пунктами 1 - 3 раздела A-VI/4 Кодекса ПДНВ (пункт 1 Правила VI/4 Конвенции ПДНВ)	100	100	89
5.	Подготовка в соответствии пунктом 1 Правила VI/6 Конвенции ПДНВ	100	100	84
6.	Подготовка специалиста, имеющего назначенные обязанности по вопросам охраны, в соответствии с пунктами 6 - 8 раздела A-VI/6 Кодекса ПДНВ (пункт 4	100	100	88,25

	Правила VI/6 Конвенции ПДНВ)			
7.	Подготовка специалиста командного состава судна, ответственного за охрану судна (пункт 1.2 Правила VI/5 Конвенции ПДНВ)	100	100	94,5
8.	Начальная подготовка по проведению грузовых операций на нефтяных танкерах или танкерах-химовозах в соответствии с пунктом 1 раздела A-V/1-1 Кодекса ПДНВ (пункт 2.2 Правила V/1-1 Конвенции ПДНВ)	100	100	87
9.	Подготовка по проведению грузовых операций на нефтяных танкерах по расширенной программе в соответствии с пунктом 2 раздела A-V/1-1 Кодекса ПДНВ (пункт 4.3 Правила V/1-1 Конвенции ПДНВ	100	94	87,80
10.	Подготовка по проведению грузовых операций на танкерах-химовозах по расширенной программе в соответствии с пунктом 3 раздела A-V/1-1 Кодекса ПДНВ (пункт 6.3 Правила V/1-1 Конвенции ПДНВ)	100	95	80
11.	Начальная подготовка по проведению грузовых операций на газовозах в соответствии с пунктом 1 раздела A-V/1-2 Кодекса ПДНВ (пункт 2.2 Правила V/1-2 Конвенции ПДНВ)	100	100	96
12.	Подготовка по проведению грузовых операций на газовозах по расширенной программе в соответствии с пунктом 2 раздела A-V/1-2 Кодекса ПДНВ (пункт 4.3 Правила V/1-2 Конвенции ПДНВ)	100	100	93
13.	Подготовка в отношении управления и поведения человека в критических ситуациях в соответствии с пунктом 4 раздела A-V/2 Кодекса ПДНВ (пункт 8 Правила V/2 Конвенции ПДНВ)	100	100	91
14.	Подготовка по управлению неорганизованной массой людей на пассажирских судах в соответствии с пунктом 3 раздела A-V/2 Кодекса ПДНВ (пункт 7 Правила V/2 Конвенции ПДНВ)	100	100	97,2
15.	Подготовка по вопросам безопасности в соответствии с пунктом 2 раздела A-V/2 Кодекса ПДНВ (пункт 6 Правила V/2 Конвенции ПДНВ)	100	100	99,4
16.	Подготовка по использованию радиолокационной станции (Таблица A-II/1 Кодекса ПДНВ)	100	100	98,6
17.	Подготовка по использованию системы автоматической радиолокационной прокладки (таблица A-II/1 Кодекса ПДНВ)	100	100	97
18.	Подготовка по использованию электронной картографической навигационной информационной системы (Таблица A-II/1 Кодекса ПДНВ)	100	96	97,8
19.	Подготовка оператора ограниченного района ГМССБ по программе дополнительного профессионального образования в соответствии с требованиями раздела A-IV/2 Кодекса ПДНВ (пункт 2.2 Правила IV/2 Конвенции ПДНВ)	100	99	99,5
20.	Подготовка оператора ГМССБ по программе дополнительного профессионального образования в соответствии с требованиями раздела A-IV/2 Кодекса ПДНВ (пункт	100	100	100
21.	Программа повышения квалификации по должности оператора ГМССБ	100	100	100
22.	Программа повышения квалификации по должности оператора ограниченного района ГМССБ (пункт 2.2 Правила IV/2 Конвенции ПДНВ)	100	97	94,6

Выводы:

1. По теоретическому обучению качество знаний выполнено на 86,9 %, т.е. составляет выше запланированных 80%.
2. По практике качество знаний выполнено на 93,5 %, т.е. составляет выше запланированных 85%.

5.Кадровое обеспечение образовательного процесса

Центр полностью укомплектован педагогическими работниками. Подготовку слушателей проводят педагогический состав, имеющий большой педагогический и профессиональный стаж работы.

По состоянию на 31 декабря 2023 г. численность педагогического состава (преподавателей, инструкторов) составляет 11 человек, из них: 8 человек внешние совместители.

Из всех педагогических работников 10 человек имеет высшее образование, 1 человек имеет средне специальное образование (инструктора).

6.Состояние методической работы

Основные направления методической работы на 2023 г.:

Разработка и реализация дополнительных профессиональных образовательных программ по курсам подготовки Центра в соответствии с требованиями национальных стандартов и МК с ПДНВ-78 (с поправками).

Диагностика уровня профессионального мастерства и компетентности преподавателей и инструкторов Центра.

Изучение и обобщение передового педагогического опыта преподавателей.

Проведение мероприятий по повышению педагогической и профессиональной квалификации преподавателей.

Диагностика и оценка качества учебных занятий с целью выявления затруднений в деятельности всех субъектов образовательного процесса.

Преподаватели и инструктора Центра в соответствии с утвержденным планом обучения планомерно повышают педагогический и квалификационный уровень методом дистанционного обучения, участия в семинарах и вебинарах регионального и республиканского значения.

1.1 Библиотечное обеспечение

Библиотека имеет в наличии:
- Модульные курсы – 27 шт.;
- Резолюции и циркулярные письма – 58 шт.;
- Учебная литература – 76 шт.;
- Учебные пособия – 22 шт.;
- Учебные пособия для слушателей ГМССБ – 49 шт.;
- Учебные пособия для слушателей по охране судна – 22 шт.;
- Учебные пособия для танкеристов и РО-РО – 39 шт.

Библиотека оснащена средствами сканирования и распечаткой бумажных материалов. В наличии средства множительной и мультимедийной техники: 2 проектора и 2 экрана, 7 телевизоров.

В библиотеке Центра создан каталог электронных ресурсов, который позволяет копировать, распечатывать и сохранять информацию на электронные носители.

1.2 Процессы СМК:

Все процессы СМК, непосредственно влияющие на качество образовательной услуги, выполняются в контролируемых условиях.

Контролируемые условия включают наличие документированной информации, риск-ориентированное мышление, мониторинг влияния внешней и внутренней среды.

2. Результаты выполнения рекомендаций со стороны руководства по улучшению СМК.

№	Наименование процесса	Мероприятия, направленные на повышение результативности процесса	Срок выполнения	Ответственный исполнитель	Отметка о выполнении
1	Управление документацией, управление записями	Анализ и актуализация документов СМК, обеспечение идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов, обеспечение наличия 9доступности) соответствующих версий используемых документов в местах их применения. Руководство по качеству, Руководства по процедурам.	02.10.2023	МК Расторгуева И.Б.	выполнено
2	Внутренние аудиты	Проведение внутренних аудитов в 2023г.	Январь-декабрь 2023	МК Расторгуева И.Б.	выполнено
3	Мониторинг и измерение продукции	Осуществлять предупреждающие и корректирующие действия по несоответствиям, выявляемым в повседневной деятельности и по результатам анализа удовлетворенности потребителей (обратная связь со слушателями).	Январь-декабрь 2023	МК Расторгуева И.Б.	выполнено
4	Управление производством и обслуживанием	Разработка механизмов, позволяющих СМК более гибко и оперативно реагировать на происходящие изменения (вовлечение СМК в бизнес-процессы Центра, с учетом риском, принятие ответственности высшего руководства за результативность СМК, принятие обязательств по удовлетворенности потребителей услуг по обучению)	в течение года 2023		процессы предупреждения рисков прописаны

3. Рекомендации по улучшению СМК.

№№	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный, исполнители	Отметка о выполнении
1	Мониторинг внутренних и внешних факторов, влияющих на удовлетворение запросов потребителей, услуг колледжа	В течение года 2023 года	Директор В.К.Волощенко Менеджер по качеству Расторгуева И.Б., Руководители структурных подразделений	
2	Планирование работы Центра с учетом рисков и возможностей	В течение года 2023 года	Директор В.К.Волощенко Менеджер по качеству Расторгуева И.Б., Руководители структурных подразделений	
3	Разработка механизмов, позволяющих СМК более гибко и оперативно реагировать на происходящие изменения (вовлечение СМК в бизнес-процессы Центра, с учетом риском, принятие ответственности высшего руководства за	В течение года 2023 года	Директор В.К.Волощенко Менеджер по качеству Расторгуева И.Б., Руководители структурных подразделений	

	результативность СМК, принятие обязательств по удовлетворенности потребителей услуг)			

Менеджер по качеству Расторгуева И.Б.