

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	
				PK_02



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Příručka kvality

Střední uměleckoprůmyslová škola a Vyšší odborná škola, Turnov, Skálava 373, příspěvková organizace

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	
				PK_02

Obsah:

1	Úvod	4
1.1	Základní informace o škole	4
1.2	Předmětem certifikace dle ISO 9001:2008 je:	4
2	Rozsah platnosti	5
3	Termíny a definice	5
4	Systém managementu kvality	5
4.1	Všeobecné požadavky	5
4.2	Požadavky na dokumentaci	6
4.2.1	Obecně	6
4.2.2	Příručka kvality	6
4.2.3	Řízení dokumentů	6
4.2.4	Řízení záznamů	6
5	Odpovědnost managementu	7
5.1	Angažovanost a aktivita managementu	7
5.2	Zaměření na zákazníka	7
5.3	Politika kvality	7
5.4	Plánování	7
5.4.1	Cíle kvality	7
5.4.2	Plánování systému managementu kvality	7
5.5	Odpovědnost, pravomoc a komunikace	7
5.5.1	Odpovědnost a pravomoc	7
5.5.2	Představitel managementu kvality	8
5.5.3	Interní komunikace	8
5.6	Přezkoumání systému managementu	8
6	Management zdrojů	9
6.1	Poskytování zdrojů	9
6.2	Lidské zdroje	9
6.3	Infrastruktura	9
6.4	Pracovní prostředí	9
7	Realizace produktu	9
7.1	Plánování realizace produktu	9
7.2	Procesy týkající se zákazníka	10
7.2.1	Určování požadavků týkající se produktu	10
7.2.2	Přezkoumání požadavků týkajících se produktu	10
7.2.3	Komunikace se zákazníkem	10
7.3	Návrh a vývoj	10
7.4	Nákup	11
7.4.1	Proces nákupu	11
7.4.2	Informace pro nákup	11
7.4.3	Ověřování nakupovaného produktu	11
7.5	Poskytování služeb	11
7.5.1	Řízení poskytování služeb	11
7.5.2	Validace procesů poskytování služeb	11
7.5.3	Identifikace a sledovatelnost	12
7.5.4	Majetek zákazníka	12
7.5.5	Uchovávání produktu	12

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

7.5.6	Řízení monitorovacího a měřicího zařízení	12
8	Měření, analýza, zlepšování	12
8.1	Obecně	12
8.2	Monitorování a měření	12
8.2.1	Spokojenost zákazníka	12
8.2.2	Interní audit	13
8.2.3	Monitorování a měření procesů	13
8.2.4	Monitorování a měření produktu	13
8.3	Řízení neshodného produktu	13
8.4	Analýza údajů	13
8.5	Zlepšování	14
8.5.1	Neustálé zlepšování	14
8.5.2	Nápravná opatření	14
8.5.3	Preventivní opatření	14

Seznam zkratk

SMK	-	systém managementu kvality
PMK	-	představitel managementu kvality
PK	-	příručka kvality
RPV	-	rámcový vzdělávací program
ŠVP	-	školní vzdělávací program
NO	-	nápravné opatření
PrO	-	preventivní opatření
IA	-	interní audit
ŘŠ	-	ředitelka školy

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	
				PK_02

1 Úvod

Příručka kvality je základní dokument SMK, který souhrnně popisuje systém managementu kvality, který je vytvořen a uplatňován ve Střední uměleckoprůmyslové škole a Vyšší odborné škole v Turnově (dále jen SUPŠ a VOŠ Turnov) a podává informaci o procesech zajišťování systému managementu kvality ve škole a jejich efektivnosti. Dokumentuje shodu vykonávaných činností školy s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009.

Vize školy:

- **Chceme být moderní školou, zaměřenou na odborné vzdělávání žáků, technicky vybavenou na vysoké úrovni s vysoce odborně kvalifikovanými pedagogy**
- **Chceme se stát v našem kraji školou, která si buduje systémy managementu kvality dle požadavků Evropské normy ISO 9001:2008**
- **Chceme být školou pružně reagující na nové podmínky probíhající ve společnosti, jejíž absolventi budou uznávanými odborníky**

Systém managementu kvality je ve škole vybudován, dokumentován, uplatňován a udržován v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009. Příručka kvality popisuje politiku a cíle kvality a strategii školy, jak ve vztahu k žákům, tak i ve vztahu k vlastním zaměstnancům a partnerům školy.

Příručka kvality dokumentuje postupy, na základě kterých jsou řízeny činnosti /procesy/ školy nebo na tyto dokumentované postupy odkazuje. Vymezuje povinnosti, odpovědnosti a pravomoci vedoucích pracovníků, jejichž činnost ovlivňuje kvalitu vzdělávacího procesu.

Příručka kvality je také určena k prezentaci školy na veřejnosti a slouží, jako základní informace pro žáky, rodiče nebo zájemce o služby školy, kteří se chtějí seznámit se zásadami platnými při zabezpečování systému managementu kvality.

Příručka kvality je umístěna na webových stránkách školy www.sups.info, kde se s ní mohou seznámit žáci, rodiče, zaměstnanci, partneři školy a další široká veřejnost.

Názvy a číslování kapitol (od kap. 4) v Příručce kvality jsou shodné s názvy a číslováním v normě ČSN EN ISO 9001:2009.

1.1 Základní informace o škole

Název školy: **Střední uměleckoprůmyslová škola a Vyšší odborná škola, Turnov, Skálova 373, příspěvková organizace**

Adresa: **Skálova 373, 511 01 Turnov**

IČ: **00854999**

DIČ:

Právní forma: **příspěvková organizace**

Zastoupená: **Ing. Jana Rulcová**

1.2 Předmětem certifikace dle ČSN EN ISO 9001:2009 je:

Vzdělávání

IZO SUPŠ: 102 454 345

IZO VOŠ: 150 005 385

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	
				PK_02

2 Rozsah platnosti

Tato příručka kvality je platná v celé SUPŠ a VOŠ Turnov. Příručka kvality dokumentuje jednotlivé prvky řízení managementu kvality. Některé prvky jsou v této příručce popsány komplexně, u jiných je obsaženo jen shrnutí a odkazy na další podrobnější dokumentaci.

3 Termíny a definice

Systém managementu kvality (SMK)

- systém, který pomáhá škole systematicky a trvale poskytovat vzdělávání na vysoké úrovni, splňující požadavky žáků, příslušných předpisů a ostatních zainteresovaných stran.

Příručka kvality (PK)

- je základní dokument školy, který souhrnně podává informaci o způsobu a procesech zajišťování systému managementu kvality ve škole. Dokumentuje shodu vykonávaných činností školy s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009.

Kvalita

- stupeň splnění požadavků zákazníka (i těch, které lze předpokládat a které zákazník nespecifikoval)

Záznamy o kvalitě

- písemnosti, které poskytují objektivní důkazy o provedených činnostech nebo dosažených výsledcích.

Proces

- soubor vzájemně souvisejících a působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy,
- hodnotí výstupy, jako dosažené cíle a přijímá návrhy na zlepšování.

Dokument

- externí, interní dokumentace, popisy procesů, formuláře, záznamy, seznamy.

Produkt

- výsledek procesu (produkt, služba).

Prověrka (audit)

- systematické, nezávislé zjišťování pro získání důkazů a pro jejich objektivní hodnocení.

Neshoda

- nesplnění požadavku.

Zákazník

- žáci, rodiče.

4 Systém managementu kvality

4.1 Všeobecné požadavky

Škola má v souladu s požadavky mezinárodní normy ČSN EN ISO 9001:2009 vytvořen, dokumentován, uplatňován a udržován SMK a na jeho základě neustále zlepšuje jeho efektivnost, viz čl. 8.5.1.

Procesy potřebné pro SMK, jejich posloupnost a vzájemné působení jsou popsány v **Mapě procesů, viz příloha č. 1.**

Kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů jsou popsány v jednotlivých **Popisech procesů**. Pro podporu fungování procesů jsou vedením školy zajišťovány zdroje (viz čl. 6) a systém přenosu informací (čl. 5.5.3), včetně způsobů a metod jejich monitorování (čl. 8.2.3).

Škola přijímá nezbytná opatření pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů viz **Zpráva o přezkoumání SMK** a čl. 5.5.3. – Interní komunikace.

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

Škola identifikovala tyto hlavní, řídicí a podpůrné procesy, stanovila jejich vzájemné působení:

Viz mapa procesů, příloha č. 1

<u>Hlavní procesy:</u>	H 10 Přijímací řízení H 20 Vzdělávací proces H 21 Vzdělávací proces – odevzdávání žákovských prací H 30 Ukončování vzdělávání H 40 Výchovné poradenství H 50 Další vzdělávání VOŠ H 51 Další vzdělávání – Kombinované studium VOŠ H 52 Další vzdělávání – Bakalářské studium
<u>Řídicí procesy:</u>	R 10 Řízení školy R 11 Přezkoumávání SMK R 20 Řízení dokumentů a záznamů R 30 Řízení finančních zdrojů R 40 Řízení lidských zdrojů – přijímání zaměstnanců R 41 Řízení lidských zdrojů – další vzdělávání pracovníků R 42 Řízení lidských zdrojů – ukončování pracovního poměru R 50 Infrastruktura a správa budov R 51 Nákup
<u>Podpůrné procesy:</u>	P 10 Stížnosti a oznámení P 20 Vnitřní kontroly a interní audity P 30 Nápravná a preventivní opatření P 40 Domov mládeže P 60 Prevence pro oblast sociálně nežádoucích jevů P 70 Školení a kurzy

4.2 Požadavky na dokumentaci

4.2.1 Všeobecně

Dokumentace SMK zahrnuje:

- Dokumentované postupy požadované normou ČSN EN ISO 9001:2009 (viz proces **R 20 Řízení dokumentů a záznamů**)
- **Politiku kvality a Cíle kvality**
- **Příručku kvality**
- Ostatní dokumenty potřebné pro chod školy (viz **Seznam interní dokumentace; externí dokumentace** – S: ISO NORMA)
- Záznamy požadované normou ČSN EN ISO 9001:2009 (viz **Seznam záznamů a Seznam formulářů** – S: ISO NORMA)

4.2.2 Příručka kvality

Příručka kvality zahrnuje:

- Oblast použití SMK (viz bod 1.2)
- Dokumentované postupy nebo odkazy na jiné dokumenty SMK
- Popis vzájemného působení mezi procesy SMK (viz **Mapa procesů – příloha č. 1**)

Aktualizaci PK provádí PMK formou revize podle potřeby, minimálně 1 x za rok.

4.2.3 Řízení dokumentů

Škola má zaveden systém řízení dokumentů. (viz proces R 20 **Řízení dokumentů a záznamů**)

4.2.4 Řízení záznamů

Škola má zaveden systém řízení záznamů. (viz proces R 20 **Řízení dokumentů a záznamů**)

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

5 Odpovědnost managementu

5.1 Osobní angažovanost a aktivita managementu

Vedení školy se přímo podílí na fungování SMK. Zajišťuje především:

- plnění oprávněných požadavků žáků,
- dbá na dodržování platné legislativy,
- stanovuje a schvaluje Politiku kvality a Cíle kvality,
- provádí přezkoumání SMK,
- zajišťuje zdroje potřebné pro fungování SMK.

5.2 Zaměření na zákazníka-žáka/studenta (rodiče žáka/studenta)

Vedení školy zajišťuje stanovování požadavků žáků/studentů s cílem zvyšovat jejich spokojenost. (viz 7.2.1 - Určování požadavků týkající se produktu a 8.2.1 - Hodnocení spokojenosti zákazníka).

5.3 Politika kvality

Politika kvality je ve škole vydávána pod názvem **VIZE ŠKOLY**. Je to samostatný dokument schválený a vyhlášený vedením školy. Odpovídá vizi školy a zahrnuje osobní angažovanost a aktivitu při plnění požadavků a neustálé zlepšování SMK. Politika kvality poskytuje rámec pro stanovení a přezkoumání **Cílů kvality**.

Politika kvality je sdělována:

- zaměstnancům školy na poradách. Seznámení s Politikou kvality, potvrdí svým podpisem všichni zaměstnanci školy v prezenční listině porady.
- Žákům/studentům, rodičům, partnerům školy je sdělována vývěskami v prostorách školy a na www stránkách školy

Politika kvality je přezkoumávána pravidelně 1 x ročně při přezkoumání SMK vedením školy.

Objeví-li se zásadní změna, mající vliv na Politiku kvality, je změna operativně řešena na poradě vedení školy a Politika kvality je vydána v novém aktualizovaném znění.

5.4 Plánování

5.4.1 Cíle kvality

Cíle kvality stanovuje vedení školy na základě vyhlášené Politiky kvality.

Cíle kvality jsou operativně přezkoumávány 1 x za pololetí na poradách vedení školy.

Cíle kvality jsou samostatný dokument, jsou měřitelné s konkrétní odpovědností a jsou v souladu s Politikou kvality.

Cíle kvality jsou sdělovány zaměstnancům osobně, vždy po jejich novém vydání na poradách.

Noví zaměstnanci jsou s Politikou kvality a Cíli kvality seznamováni při nástupu do zaměstnání.

5.4.2 Plánování systému managementu kvality

Vedení školy plánuje systém managementu kvality v souladu s **Politikou kvality** a **Cíli kvality** tak, aby nebyla narušena integrita systému.

5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

5.5.1 Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnosti a pravomoci jednotlivých zaměstnanců školy jsou určeny organizačním řádem školy a pracovními náplněmi.

Organizační schéma školy je součástí Organizačního řádu a tvoří přílohu č. 2, této Příručky kvality.

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	
				PK_02

5.5.2 Představitel managementu kvality

Představitelka managementu pro kvalitu byla jmenována ředitelkou školy Mgr. Renata Šubertová.

PMK mimo jiné zajišťuje:

- že procesy potřebné pro systém managementu kvality jsou vytvořeny, uplatňovány a udržovány dle normy ČSN EN ISO 9001:2009,
- podporování vědomí závažnosti a důležitosti požadavků žáků v rámci celé školy,
- koordinaci vyhodnocování procesů,
- komunikaci s třetími subjekty ohledně problematiky ČSN EN ISO 9001:2009 (žáci, rodiče, certifikační organizace atd.),
- organizaci a provádění interních auditů,
- správu dokumentace,
- přezkoumání SMK - předkládání zpráv managementu o dosažené výkonnosti systému managementu kvality a o potřebě neustálého zlepšování.

5.5.3 Interní komunikace

Interní komunikace ve škole se uskutečňuje prostřednictvím:

- informování žáků (informace o studijních oborech, třídnické hodiny, informační nástěnky, schůzky s výchovnou poradkyní),
- porad vedení,
- příkazů ředitelky školy,
- pedagogických porad,
- provozních porad,
- třídních schůzek se zákonnými zástupci,
- komunikace se školskou radou,
- komunikace se zástupci žákovské rady (mluvčí jednotlivých tříd),
- sdělení na webových stránkách školy.

Pro interní komunikaci jsou využívány služební telefony, e-maily a osobní komunikace.

- zaměstnanci školy jsou informováni o legislativních a organizačních změnách zápisem z porady vedení a zápisem z porad předmětové komise, které mají k dispozici vyvěšením na nástěnce ve sborovně,
- vydávání a předávání příkazů ŘŠ zaměstnancům školy se uskutečňuje písemně ve sborovně na formuláři interní sdělení nebo elektronicky,
- komunikace mezi zaměstnanci probíhá osobním jednáním, elektronicky, písemně nebo telefonicky,
- využívání služebních telefonů podléhá vnitřní směrnici.

5.6 Přezkoumání systému managementu

SMK je pravidelně v ročních intervalech k 30. 6. přezkoumáván vedením školy na základě zprávy PMK o přezkoumání SMK. Přezkoumání poskytuje příležitosti pro zlepšování, potřebu změn v SMK, včetně přezkoumání Politiky a Cílů kvality. Vstupy, postup přezkoumávání a výstupy jsou uvedeny v procesu **R11 Přezkoumání SMK**.

Vstupy pro přezkoumání:

- a) kontrola úkolů z minulého přezkoumání,
- b) přezkoumání Politiky a Cílů kvality,
- c) výsledky auditů,
- d) hodnocení spokojenosti žáků/studentů (zpětná vazba od zákazníka),
- e) výkonnost procesů a shoda produktu,
- f) stav preventivních a nápravných opatření,
- g) změny, které by mohly ovlivnit SMK,
- h) doporučení pro zlepšování.

Výstupy z přezkoumání, zahrnují rozhodnutí a opatření vztahující se:

- a) ke zlepšování efektivnosti SMK a jeho procesů,
- b) ke zlepšování procesu vzdělávání ve vztahu k požadavkům žáků/studentů,

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

- c) k potřebám zdrojů,
- d) úkoly-opatření do příštího období.

6 Management zdrojů

6.1 Poskytování zdrojů

Škola rozeznává tyto druhy zdrojů: lidské, finanční, materiálové a informační.

Požadavky na zdroje jsou identifikovány prostřednictvím:

- popisu procesů,
- hodnocení procesů,
- přezkoumáváním efektivnosti SMK,
- požadavků na nové projekty, operativní řešení a zlepšování.

Vedení školy se zavazuje k zajištění potřebných zdrojů pro fungování SMK. Svůj závazek prezentuje ve vyhlášené Vizi školy. Finanční zdroje potřebné pro zajištění SMK jsou uvedeny v procesu **R30 Řízení finančních zdrojů**.

6.2 Lidské zdroje

Zaměstnanci školy jsou kompetentní na základě patřičného vzdělání, dovedností a zkušeností.

Nezbytná odborná způsobilost-kvalifikace zaměstnanců je uvedena v Pracovních náplních a v Organizačním řádu školy.

Další vzdělávání zaměstnanců je plánováno a prováděno na základě Plánu školení, resp. Plánu dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků.

Absolvovaná školení zaměstnancem jsou zapisována do osobní složky zaměstnance a slouží jako záznam o vzdělání pro jednotlivé zaměstnance. Hodnocení efektivnosti dalšího vzdělávání zaměstnanců je prováděno vedením školy při přezkoumání SMK.

6.3 Infrastruktura

Škola má sídlo ve vlastních prostorech, údržba je zajištěna podle Plánu revizí a kontrol a plánovaných investičních výdajů.

Služební vozidla - odpovědnost za údržbu vozidla spadá do Pracovní náplně školníka SUPŠ a VOŠ Turnov.

Hardware a software – škola má vlastního zaměstnance – správce IT, který zajišťuje funkčnost PC a celé sítě, a který podává návrhy na obnovu hardwaru a softwaru. Škola používá pouze legální software, chráněné antivirovým programem. Data uložená na síťovém disku jsou pravidelně zálohována na externí zálohovací zařízení. Je zajištěna ochrana dat a osobních údajů žáků/studentů a zaměstnanců.

6.4 Pracovní prostředí

Vedení školy klade důraz na dodržování BOZP, PO a hygienických požadavků. Zaměstnanci jsou povinni udržívat svá pracoviště v pořádku a čistotě. Charakter vykonávaných činností nevyžaduje stanovení a řízení pracovního prostředí ve vztahu ke kvalitě prováděných činností. Zaměstnanci směřují provádět práce jen dle platných právních předpisů.

Školení PO a BOZP zajišťuje externí bezpečnostní technik. O školení BOZP a PO je vedena předepsaná dokumentace, která je uložena u ředitelky SUPŠ a VOŠ Turnov.

7 Realizace vzdělávání

7.1 Plánování realizace produktu je prováděno ve smyslu definovaných procesů (viz Mapa procesů – příloha č. 1)

Produktem školy je služba – poskytování vzdělávání.

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	
				PK_02

Při plánování škola přihlíží k:

- Politice kvality - Vizi školy,
- stanoveným Cílům kvality,
- střednědobému plánu školy,
- plánu činnosti školy na školní rok,
- školnímu vzdělávacímu programu,
- požadavkům zřizovatele,
- požadavkům na vzdělávání danými závaznými právními předpisy a normami,
- definovaným procesům (hlavní, řídicí, podpůrné),
- stanovení ukazatelů výkonnosti procesu a jejich vyhodnocování,
- návrhu a vývoji metod vyučování,
- plánování zdrojů pro zabezpečení efektivního fungování procesů,
- monitorování a ověřování efektivnosti řídicích metod.

Pokud by se škola rozhodla provádět jinou činnost než je definovaná v Mapě procesů, PMK zajistí vytvoření potřebných nových procesů a zajistí jejich zapracování do SMK.

7.2 Procesy týkající se žáků/studentů

7.2.1 Určování požadavků týkající se produktu (vzdělávání)

Potřeby žáků/studentů jsou identifikovány, viz proces **H10 Přijímací řízení** a **H20 Vzdělávací proces**. Škola přitom bere v úvahu:

- požadavky specifikované žáky/studenty (studijní obor, získání maturitního vysvědčení), ale i to, co žáci očekávají od vzdělávací organizace:
- bezpečné a čisté zařízení,
- zabezpečení vnímavé komunikace žák – učitel,
- zabezpečení chování veškerých zaměstnanců s respektem ke všem stranám,
- provádění výuky kvalifikovanými pedagogy,
- plnění zákonných požadavků a požadavků dalších předpisů (ŠVP).

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se vzdělávání

Každá přihláška (vč. povinných příloh) je posouzena (přezkoumána) z hledisek:

- jsou-li požadavky na studium vhodně stanoveny (znalosti žáka – vysvědčení ze ZŠ),
- je-li škola schopna stanovené požadavky splnit,
- jsou-li vyřešeny odlišnosti požadavků zákazníků-žáků a nabídky školy.

Záznamem o přezkoumání požadavků zákazníka-žáka je vydání Rozhodnutí o nepřijetí žáka a zveřejnění seznamu přijatých žáků na určeném místě školy a na webových stránkách školy.

Požadavek na změnu musí proběhnout písemnou formou (např. žádost o přestup, individuální vzdělávací plán).

7.2.3 Komunikace se žáky/studenty

Ve většině případů dochází ke komunikaci se žáky/studenty osobně, telefonicky a elektronicky.

Zpětnou vazbu od žáků/studentů získává vedení školy ze žakovské rady (mluvčí jednotlivých tříd), třídních schůzek se zákonnými zástupci, z hodnocení spokojenosti žáků/studentů nebo formou osobního pohovoru.

Stížnosti žáků/studentů/zákonných zástupců jsou řešeny v rámci **procesu P10 Stížnosti a oznámení**.

Komunikace školy s rodiči, partnery školy, veřejnými institucemi a veřejností probíhá osobním jednáním, písemně, elektronicky nebo telefonicky.

7.3 Návrh a vývoj produktu

Škola na základě RVP vydaných MŠMT plánuje a řídí školní vzdělávací program (ŠVP). Určuje etapy zpracování školního vzdělávacího programu, ředitelka školy stanovuje termíny přezkoumání a ověřování ŠVP. ŠVP je schvalován ředitelkou školy a Školskou radou.

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

Proces je popsán v **procesu H20 Vzdělávací proces**. ŠVP je pravidelně jednou ročně přezkoumáván z hlediska vhodnosti pro naplňování Vize školy. Je zajišťováno jeho další zlepšování v jednotlivých maturitních oborech.

ŠVP je přístupný u zástupkyně ředitelky, a na webových stránkách školy www.sups.info.

7.4 Nákup

7.4.1 Proces nákupu

Tento proces je popsán v **procesu R 51 Nákup**. Nakupování provádí útvar hospodářky, který zajišťuje, že nakupované produkty vyhovují specifikovaným požadavkům na nákup.

Nakupování produktů je prováděno u dodavatelů schválených ŘŠ. Dodavatelé jsou 1x ročně hodnoceni v rámci přezkoumání SMK.

7.4.2 Informace pro nákup

Informace pro nakupování popisují produkt, který má škola nakoupit. Žadatel musí přesně specifikovat požadavky na produkt ještě před předáním objednávky dodavateli.

7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

Vedení školy dbá na to, aby nakoupené produkty, které přímo ovlivňují realizaci vzdělávacího procesu, byly ověřeny z hlediska požadované kvality, a zdali splňují specifické požadavky. Důkazem o ověření nakoupeného produktu je podpis na dodacím listě a zaplacení faktury.

7.5 Poskytování služeb

7.5.1 Řízení poskytování služeb

Škola plánuje a realizuje služby, které popisují hlavní procesy, jsou to:

- H 10 Přijímací řízení
- H 20 Vzdělávací proces
- H 21 Vzdělávací proces – odevzdávání žákovských prací
- H 30 Ukončování vzdělávání
- H 40 Výchovné poradenství
- H 50 Další vzdělávání VOŠ
- H 51 Další vzdělávání – Kombinované studium VOŠ
- H 52 Další vzdělávání – Bakalářské studium.

Škola zajišťuje studium v oborech, které jsou uvedeny ve zřizovací listině a dále také na webových stránkách školy.

Škola stanovuje: - témata, která se mají odučit,

- metody výuky,
- přijatelná měření/hodnocení pro určení splnění cílů výuky,
- způsob měření výkonnosti procesů.

Škola posuzuje: - schopnosti, znalosti, dovednosti a způsobilost žáků,

- specifické vzdělávací potřeby žáků.

Škola pořizuje a uchovává záznamy o poskytovaném vzdělávání, viz Archivní a skartační řád.

7.5.2 Validace poskytování služeb

Škola veškeré výstupy z procesů ověřuje následnou kontrolou.

Veškeré procesy školy uvedené v **Mapě procesů** (viz příloha č. 1) jsou monitorovány, měřeny a hodnoceny a jsou poskytovány důkazy o jejich plnění (**proces R 11 Přezkoumání SMK a P 20 Vnitřní kontroly a interní audit**). Validaci, tj. ověřování výsledků procesů, které nelze následně ověřit, škola nepoužívá.

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Všichni žáci jsou evidováni ve školní matrice, jsou rozděleni do tříd, evidenčně vedeni v třídních knihách (viz Bakalář). Jejich studijní výsledky jsou sledovány a hodnoceny na pedagogických poradách školy. O jejich studijních výsledcích jsou vedeny záznamy, které jsou uchovávány ve lhůtách daných legislativou, viz Archivní a skartační řád.

Všichni zaměstnanci mají osobní složky s osobními údaji založeny u hospodářky školy.

7.5.4 Majetek žáků/studentů

Majetek žáků/studentů představují ve škole osobní věci žáků/studentů. Pro uložení osobních věcí žáků/studentů slouží uzamykatelné šatny. Ochrana majetku zákazníka se řídí Školním řádem a je zajištěna nepřetržitou službou v recepci školy. Pro případ ztráty osobních věcí žáků/studentů je škola pojištěna. Jiný majetek žáků/studentů není při poskytování služeb a realizaci hlavních procesů využíván.

7.5.5 Ochrana produktu

Vzdělávací proces, který se uskutečňuje podle ŠVP, je interním dokumentem školy, je uložen u zástupkyně ředitelky a pro zaměstnance na webových stránkách.

7.5.6 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení.

Monitorovací zařízení – v hlavní budově školy (vstupní hala) je umístěna kamera pro zajištění bezpečnosti a majetku žáků/studentů a zaměstnanců školy.

Vedení školy monitoruje způsob vedení výuky a realizaci ostatních procesů. Využívá k tomu nastavený systém hospitací a vnitřní kontrolní systém.

8 Měření, analýza, zlepšování

8.1 Všeobecně

Škola plánuje a uplatňuje monitoring a analýzu údajů:

- měřením výkonnosti procesů,
- hodnocením spokojenosti žáků,
- interními audity,
- vyhodnocováním stížností,
- přezkoumáním systému managementu kvality,
- k neustálému zlepšování systému managementu kvality využívá nápravná a preventivní opatření.

Monitoring a analýzy údajů slouží pro:

- prokázání shody vzdělávacího procesu,
- zajištění shody systému managementu kvality,
- neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality.

8.2 Monitorování a měření

8.2.1 Spokojenost žáků/studentů

Monitorování spokojenosti žáků vychází ze sběru a vyhodnocování informací získávaných od žáků, a to v písemné i ústní formě. Způsob získávání informací:

- dotazníky spokojenosti žáků/studentů,
- pohovory s třídním učitelem, výchovnou poradkyní nebo ředitelkou školy,
- při třídnických hodinách,
- ze Školské rady
- ze žakovské rady (mluvčí jednotlivých tříd),
- z třídních schůzek,
- dotazováním absolventů školy.

Vyhodnocení spokojenosti žáků/studentů je součástí přezkoumání systému managementu kvality.

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

8.2.2 Interní audit

Škola plánuje interní audit, aby se stanovilo, zda systém managementu kvality:

- vyhovuje plánovaným činnostem, požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2009 a požadavkům na systém SMK stanovených školou,
- je efektivně uplatňován a udržován.

Škola organizuje interní audit podle programu interních auditů v ročních intervalech. Interní audit provádí zaměstnanci (interní auditori), kteří jsou nezávislí na prověřovaných oblastech.

K provádění interních auditů má škola vypracován postup v procesu **P 20 Vnitřní kontroly a interní audit**.

O provedených interních auditech jsou vypracovány **Zprávy z interního auditu**, které obsahují i případná doporučení k nápravě. Zprávy z interních auditů eviduje a vyhodnocuje PMK.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

Procesy školy jsou uvedeny v **Mapě procesů**, viz příloha č. 1. Monitorování a měření procesů je ve škole zajištěno vyhodnocováním výkonnosti jednotlivých procesů. Vlastníci procesů vyhodnocují stanovené ukazatele výkonnosti procesů. Jednotlivé ukazatele schvaluje ředitelka školy. Tím je prokazována schopnost procesů dosahovat plánované výsledky. Pokud není dosaženo plánovaných výsledků, jsou učiněna opatření k nápravě, aby se zajistila shoda produktu. Výkonnost procesů je hodnocena při Přezkoumání SMK vedením.

8.2.4 Monitorování a měření produktu

Škola monitoruje a měří znaky vzdělávání v **procesu H 20 Vzdělávací proces**, aby si ověřila, zda byly požadavky na vzdělávání splněny. Výsledky měření jsou hodnoceny při přezkoumání SMK vedením školy. Napomáhá tomu i nastavený systém hospitací.

Výsledky vzdělávacího procesu jsou hodnoceny při pedagogických radách.

8.3 Řízení neshodného produktu

Škola zajišťuje, že neshody zjišťované napříč všemi procesy, jsou identifikovány a řízeny, aby se zabránilo jejich dalšímu nesprávnému používání.

Postup při řešení oznámení nebo stížností žáků/studentů je popsán v **procesu P10 Stížnosti a oznámení**.

Zdrojem pro řešení neshod v procesech může být:

- výroční zpráva školy,
- zpráva ČŠI,
- sebehodnocení školy,
- zpráva o kontrole KÚ,
- stížnosti žáků, rodičů, externích stran,
- hodnocení výkonnosti procesů,
- zpráva PMK o přezkoumání SMK vedením,
- zprávy z auditů,
- hodnocení spokojenosti žáků/studentů.

8.4 Analýza údajů

Ve škole jsou shromažďovány a analyzovány údaje, aby se prokázala vhodnost neustálého zlepšování efektivnosti SMK. Tyto údaje škola získává z měření výkonnosti procesů a produktů.

Analýza údajů poskytuje informace týkající se:

- spokojenosti zákazníka,
- shody s požadavky na produkt, návrhy na změny vzdělávacího procesu, stížnosti žáků, rodičů
- znaků a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření (vývoj trendů v oboru, údaje o konkurenci, hodnocení výkonnosti procesů).

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

8.5 Zlepšování

8.5.1 Neustálé zlepšování

Škola neustále zlepšuje efektivnost SMK prostřednictvím Vize školy, Cílů kvality, výsledků auditů, analýzy údajů, nápravných a preventivních opatření, využitím návrhů od zaměstnanců a ostatních zainteresovaných stran, přezkoumáním SMK vedením školy.

8.5.2 Nápravná opatření

Aby se zabránilo opakovanému výskytu stížností a neshod, jsou stanovována a realizována opatření k odstranění jejich příčin. Opatření k nápravě jsou přiměřená důsledkům stížností.

Podnětem k přijetí opatření k nápravě je:

- stížnost zákazníků – žáků, rodičů, jiných zainteresovaných stran,
- nedostatky při hodnocení kontrolních orgánů (např. ČŠI, KÚ),
- nevyhovující hodnocení výkonnosti procesů,
- zprávy z auditů,
- přezkoumání SMK vedením,
- jiné vzniklé události ve škole.

Řešení nápravných opatření je popsáno v **procesu P30 Nápravná a preventivní opatření**.

8.5.3 Preventivní opatření

Aby se zabránilo vzniku potencionálních stížností a neshod, jsou na všech organizačních úrovních školy přijímána preventivní opatření. Postup je popsán v **procesu P30 Nápravná a preventivní opatření**.

Pro oblast výchovy žáků je zpracován **proces H40 Výchové poradenství a P60 Prevence pro oblast sociálně nežádoucích jevů**.

Preventivní opatření jsou přijímána na základě podnětů žáků/studentů, rodičů, zaměstnanců i vnějších impulzů, po projednání na poradě vedení školy je stanoven způsob realizace preventivních opatření. O přijatém preventivním opatření je vyhotoven záznam - protokol, včetně informace o kontrole realizace a účinnosti preventivního opatření.

Škola má vypracován postup pro stanovení požadavků na:

- určení potencionálních neshod a jejich příčin,
- vyhodnocení potřeby opatření k zabránění výskytu stížností,
- určení a uplatňování potřebného opatření,
- záznamy výsledků provedených opatření,
- přezkoumání provedeného preventivního opatření.

SUPŠ a VOŠ Turnov	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK	1. 9. 2012	Ředitelka školy	

Příloha č. 1

SUPŠ A VOŠ TURNOV

Mapa procesů



