

	NÁZEV DOKUMENTU: Příručka kvality	ČÍSLO: 2-OP00-01
		REVIZE: 8
		STRANA: 1 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	Číslo jednací: 6559/2024 1.11 A10 ESOZESx1v74

Revize č. 6 *Revize celého dokumentu*
Revize č. 7 *Revize celého dokumentu – ČSN EN ISO 9001:2015*
Revize č. 8 *Revize 4.1. a 4.2. (klimatická změna)*

Organizační opatření

1. Příručka kvality revize č. 8 nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.12.2024.

ZPRACOVAL: Vlastimil Kocourek Představitel managementu pro kvalitu	PODPIS:	SCHVÁLIL: Ing. Lenka Demjanová Ředitelka školy	PODPIS:	VYDAL: ESOZ	DATUM: 28.4.2024
DATUM: 27.11.2024		DATUM: 28.11.2024		ORIGINÁL ULOŽEN: Sekretariát ředitelky	
KONTROLOVAL: -----	PODPIS: -----	UVOLNIL DO SYSTÉMU: Vlastimil Kocourek Představitel managementu pro kvalitu	PODPIS:	ZRUŠENO DNE: NAHRAZENO:	
DATUM: -----		DATUM: 28.11.2024			

Upozornění: *Tento výtisk podléhá změnovému řízení a je určen výhradně pro interní potřebu školy. Dokument je duševním vlastnictvím školy. Jeho rozmnožování a předávání jiným organizacím není dovoleno bez souhlasu ředitele školy.*

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
		REVIZE: 8
		STRANA: 2 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

OBSAH

1	ÚVOD	5
	1.1 PŘEDSTAVENÍ ŠKOLY	5
2	PŘEDMĚT CERTIFIKACE DLE ČSN EN ISO 9001:2015	7
	2.1 VZDĚLÁVÁNÍ	7
	2.2 UBYTOVÁNÍ	7
3	VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATEK	7
	3.1 ZKRATKY	7
	3.2 POJMY	7
4	KONTEXT ŠKOLY	7
	4.1 POROZUMĚNÍ ORGANIZACI A JEJÍMU KONTEXTU	7
	4.2 POROZUMĚNÍ POTŘEBÁM A OČEKÁVÁNÍM ZAINTERESOVANÝCH STRAN	7
	4.3 URČENÍ ROZSAHU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY	8
	4.4 PŘÍRUČKA KVALITY	8
	4.4.1 systém managementu kvality	8
	4.4.2 dokumentované informace	8
5	VEDENÍ	9
	5.1 VEDENÍ A ZÁVAZEK	9
	5.1.1 obecně	9
	5.1.2 Zaměření na zákazníka	9
	5.2 POLITIKA KVALITY	9
	5.2.1 vytvoření politiky kvality	9
	5.2.2 komunikování politiky kvality	10
	5.3 ROLE, ODPOVĚSNOSTI A PRAVOMOCI V RÁMCI ŠKOLY	10
6	PLÁNOVÁNÍ	10
	6.1 OPATŘENÍ PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ	10
	6.1.1 plánování systému managementu kvality	10
	6.1.2 plánování	10
	6.2 CÍLE KVALITY A PLÁNOVÁNÍ JEJICH DOSAŽENÍ	11
	6.2.1 stanovení cílů kvality	11

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 3 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

	6.2.2 plánování cílů kvality	11
	6.3 PLÁNOVÁNÍ ZMĚN	11
7	PODPORA	11
	7.1 ZDROJE	11
	7.1.1 obecně	11
	7.1.2 lidé	11
	7.1.3 infrastruktura	12
	7.1.4 prostředí pro fungování procesů	12
	7.1.5 zdroje pro monitorování a měření	12
	7.1.6 znalosti školy	12
	7.2 KOMPETENCE	12
	7.3 POVĚDOMÍ	12
	7.4 KOMUNIKACE	12
	7.5 DOKUMENTOVANÉ INFORMACE	13
	7.5.1 obecně	13
	7.5.2 vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	13
	7.5.3 řízení dokumentovaných informací	13
8	PROVOZ	13
	8.1 PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ PROVOZU	13
	8.2 POŽADAVKY NA PRODUKT A SLUŽBY	13
	8.2.1 komunikace se zákazníky	13
	8.2.2 určování požadavků na produkty a služby	14
	8.2.3 přezkoumání požadavků na produkty a služby	14
	8.2.4 změny požadavků na produkty a služby	14
	8.3 NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTŮ A SLUŽEB	14
	8.4 ŘÍZENÍ EXTERNĚ POSKYTOVANÝCH PROCESŮ, PRODUKTŮ A SLUŽEB	14
	8.4.1 obecně	14
	8.4.2 typ a rozsah řízení	14
	8.4.3 informace pro externí dodavatele	14
	8.5 VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	14
	8.5.1 řízení výroby a poskytování služeb	14
	8.5.2 identifikace a sledovanost	15
	8.5.3 majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	15
	8.5.4 ochrana	15
	8.6 UVOLŇOVÁNÍ PRODUKTŮ A SLUŽEB	15
	8.7 ŘÍZENÍ NESHODNÝCH VÝSTUPŮ	15

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 4 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

9	HODNOCENÍ VÝKONNOSTI	15
	9.1 MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ, ANALÝZA A VYHODNOCOVÁNÍ	15
	9.1.1 obecně	15
	9.1.2 spokojenost zákazníka	16
	9.1.3 analýza a hodnocení	16
	9.2 INTERNÍ AUDIT	16
	9.3 PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU	16
	9.3.1 obecně	16
	9.3.2 vstupy pro přezkoumání systému managementu	16
	9.3.3 výstupy z přezkoumání systému managementu	17
10	ZLEPŠOVÁNÍ	17
	10.1 OBECNĚ	17
	10.2 NESHODA A NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	17
	10.3 NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ	17
11	PŘÍLOHY	17
	11.1 MAPA PROCESŮ	18
	11.2 KARTA PROCESU - VZDĚLÁVACÍ ČINNOST	19
	11.3 KARTA PROCESU - UBYTOVÁNÍ	20
	11.4 KARTA PROCESU - PLÁNOVÁNÍ A STANOVENÍ CÍLŮ	21
	11.5 KARTA PROCESU - STANOVENÍ ODPOVĚDNOSTI A PRÁVOMOCI	22
	11.6 KARTA PROCESU - ŘÍZENÍ NESHOD, NÁPRAVNÁ A PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ	23
	11.7 KARTA PROCESU - ŘÍZENÍ DOKUMENTACE	24
	11.8 KARTA PROCESU - ŘÍZENÍ ŠKOLY	25
	11.9 KARTA PROCESU - MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ A ANALÝZA ÚDAJŮ	26
	11.10 KARTA PROCESU - LIDSKÉ ZDROJE	27
	11.11 KARTA PROCESU - NÁKUP	28
	11.12 KARTA PROCESU - INTERNÍ AUDIT	29

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 5 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

1 ÚVOD

Příručka kvality je základní dokument SMK, který souhrnně popisuje systém managementu kvality, který je vytvořen a uplatňován na Střední odborné škole energetické a stavební, Obchodní akademie a Střední zdravotnické škole, Chomutov 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 9001:2015.

Poslání školy:

- příprava žáků na profesi
- příprava žáků k dalšímu studiu

Systém managementu kvality je ve škole vytvořen, dokumentován, uplatňován a udržován v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2015. 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 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 úložišti dokumentů školy, kde se s ní mohou seznámit zaměstnanci a na vyžádání partneři školy.

1.1 PŘEDSTAVENÍ ŠKOLY

Střední odborná škola energetická a stavební, Obchodní akademie a Střední zdravotnická škola, Chomutov, příspěvková organizace (*dále jen „škola“*) vznikla rozhodnutím Ústeckého kraje na základě usnesení zastupitelstva Ústeckého kraje s účinností od 1. září 2012 a to sloučením příspěvkových organizací Střední škola energetická a stavební, Chomutov, Na Průhoně 4800, příspěvková organizace a Střední zdravotnická škola, Chomutov, příspěvková organizace.

Škola je právním nástupcem škol:

Střední škola energetická a stavební, Chomutov, Na Průhoně 4800, příspěvková organizace,
Střední zdravotnická škola, Chomutov, příspěvková organizace

Střední škola energetická a stavební, Chomutov, Na Průhoně 4800, příspěvková organizace, která vznikla rozhodnutím Ústeckého kraje a to na základě usnesení zastupitelstva Ústeckého kraje č. 24/12Z/2006 ze dne 21. června 2006 s účinností od 1. září 2007 na základě sloučení příspěvkových organizací Ústeckého kraje s názvem Střední škola stavební, Chomutov, Na Moráni 4803, příspěvková organizace a Integrovaná střední škola energetická, Chomutov, Na Průhoně 4800, příspěvková organizace. Škola patří mezi významné vzdělávací zařízení Ústeckého kraje.

Škola je právním nástupcem škol:

Integrovaná střední škola energetická, Chomutov, Na Průhoně 4800, příspěvková organizace
Střední škola stavební Chomutov, Na Moráni 4803, příspěvková organizace

Škola v roce 2000 získala statut školícího centra česko-holandského vzdělávacího programu IQ v oblasti montáží nízkonapěťových sítí, v roce 2001 získala licenci České společnosti pro kybernetiku a informatiku k provádění školení a testování standartu evropských znalostí z práce na

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 6 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

PC-ECDL – Europe Computer Driving Licence, v roce 2003 statut školícího a zkušebního centra programu EURCERT (evropská certifikace v elektrotechnice).

Zájemcům je k dispozici kvalitní ubytování ve vlastních domovech mládeže hotelového typu a stravování s výběrem jídel ve školních jídelnách.

Škola má uzavřeny smlouvy o spolupráci s řadou významných podnikatelských subjektů. Například ČEZ a.s., Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky apod. Při zajištění výuky spolupracuje s významnými podnikatelskými subjekty regionu, ale i celé České republiky. Je aktivním členem řady významných profesních uskupení a svazů mimo jiné:

Český svaz zaměstnavatelů v energetice,

Hospodářská komora ČR,

Asociace energetického a elektrotechnického vzdělávání,

Asociace pro využití tepelných čerpadel,

Asociace institucí dalšího vzdělávání,

Unie školských asociací – CZESHA apod.

Vedoucí pracovníci působí v řadě poradenských orgánů při celostátních institucích jako např. Národní ústav odborného vzdělávání, Svaz průmyslu a dopravy České republiky, Sektorová rada energetiky apod.

Aktivity školy významně doplňuje projektová činnost a mezinárodní spolupráce. Mezinárodní spolupráci mobilitami pedagogických pracovníků a žáků rozvíjíme s partnerskými školami a školami v Německu, Finsku, Dánsku, Holandsku, Norsku, Litvě, Španělsku, Slovensku, Rakousku atd. Škola aktivně pracuje v programech mezinárodní spolupráce Leonardo da Vinci a Socrates.

Rozvoj školy významně podporuje projektová činnost v programech ESF, PHARE, EQUAL a zejména participace na národních systémových projektech, které řeší problematiku kvality vzdělávání, uznávání výsledků dalšího vzdělávání a ukončování studia ve středních školách.

Součástí filosofie školy je také zajištění volnočasových aktivit žáků. K dispozici je využití ICT, možnosti sportovních aktivit v rámci školního sportovního klubu (volejbal, florbal, sálová kopaná), ve spolupráci se sborem dobrovolných hasičů, který při škole vznikl, působí kroužek požárního sportu. Vzhledem k tomu, že škola nemůže svou nabídkou pokrýt celé spektrum zájmu, spolupracuje s řadou další organizací města Chomutov.

Využití personálních i výrobních kapacit školy doplňuje oblast produktivních prací a hospodářské činnosti, jejíž výsledky slouží k podpoře vlastního vzdělávacího procesu.

Vedení školy se podílí na řešení problémů s nezaměstnaností, a spolupracuje na projektech souvisejících s problémovou mládeží a na vytváření nových pracovních míst.

Široký přehled aktivit opravňuje k tvrzení, že se stává centrem vzdělanosti v nejširším slova smyslu – centrem vzdělanosti na republikové i mezinárodní úrovni.

Aktuální a podrobné informace jednotlivých oborů vzdělání a informace o dalších aktivitách školy jsou umístěny na webových stránkách školy www.esoz.cz

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 7 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

2 PŘEDMĚT CERTIFIKACE DLE ČSN EN ISO 9001:2015

2.1 VZDĚLÁVÁNÍ

2.2 UBYTOVÁNÍ

3 VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATEK

3.1 ZKRATKY

BOZP Bezpečnost práce a ochrana zdraví při práci

IA Interní audit

ISO Mezinárodní organizace pro normalizaci

PK Příručka kvality

PMK Představitel managementu pro kvalitu

3.2 POJMY

Vrcholové vedení – vedení školy stanovené organizačním řádem.

Manažer – vedoucí zaměstnanec s funkcí pro vedení a řízení zaměstnanců, který má přiděleny pravomoci a odpovědnost.

Lídr – zaměstnanec, kterému je svěřen tým, s jehož pomocí realizuje vytyčené cíle.

Pracovník – zaměstnanec (pedagogický pracovník).

SWOT – analýza silných stránek a slabých stránek školy a jejich vnějších příležitostí a hrozeb.

Systém managementu kvality – systém, který pomáhá škole systematicky a trvale poskytovat vzdělávání na vysoké úrovni, splňující požadavky žáků, obecně platných předpisů a sociálních partnerů.

Kvalita – stupeň splnění požadavků zákazníka.

Proces – soubor vzájemně souvisejících činností, které proměňují vstupy na výstupy. Hodnotí výstupy, jako dosažené cíle a přijímá návrhy na zlepšování.

Dokument – externí, interní dokumentace, popisy procesů, formuláře, záznamy.

Produkt – výsledek procesu (produkt, služba)

Neshoda – neplnění požadavku

Zákazník – žák, zákonný zástupce nezletilého žáka, veřejnost.

4 KONTEXT ŠKOLY

4.1 POROZUMĚNÍ ORGANIZACI A JEJÍMU KONTEXTU

Kontext školy je popsán v „Organizačním řádu školy“.

Změna klimatu není relevantním problémem.

4.2 POROZUMĚNÍ POTŘEBÁM A OČEKÁVÁNÍM ZAINTERESOVANÝCH STRAN

Zainteresané strany, mající vliv na schopnost školy trvale poskytovat produkty a služby, které splňují požadavky zákazníků a příslušné požadavky platné legislativy jsou:

- MŠMT,
- zřizovatel školy,
- zaměstnanci školy,
- žáci školy včetně jejich zákonných zástupců.

Očekáváním a požadavkem zřizovatele je zajištění kvalifikovaného personálu.

	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
		REVIZE: 8
		STRANA: 8 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

Očekáváním zaměstnanců školy jsou:

- žáci školy, kteří plněním svých studijních povinností získávají kompetence a kvalifikaci v příslušném oboru vzdělávání,
- zákonní zástupci, kteří spolupracují se školou.

Očekáváním žáků a jejich zákonných zástupců:

- je zajištění kvalitního výchovně vzdělávacího procesu ze strany školy v rozsahu daném ŠVP,
- optimální podmínky pro vzdělávání,
- získání znalostí a kompetencí pro daný obor vzdělávání na úrovni absolventa školy.

Poznámka: relevantní zainteresované strany mohou mít požadavky související se změnou klimatu.

4.3 URČENÍ ROZSAHU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Uvedeno v kapitole 2.

4.4 PŘÍRUČKA KVALITY

4.4.1 SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY

Škola má v souladu s požadavky mezinárodní normy ČSN EN ISO 9001:2015 vytvořen, dokumentován, uplatňován a udržován SMK a na jeho základě neustále zlepšuje jeho efektivnost. Procesy potřebné pro SMK, jejich posloupnost a vzájemné působení jsou uvedeny 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. Popisy procesů jsou vzájemně provázány v souladu s požadavky této normy.

Pro podporu fungování jednotlivých procesů, jsou vedením školy zajišťovány zdroje (viz čl. 7).

Škola přijímá nezbytná opatření pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů vypracováním a projednáním Zprávy o přezkoumání SMK v rámci přezkoumání systému managementu.

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

(viz příloha č. 1)

4.4.2 DOKUMENTOVANÉ INFORMACE

Škola v nezbytném rozsahu udržuje dokumentované informace ve formě interních dokumentů, pro fungování svých procesů.

Monitorování a měření procesů je ve škole zajištěno vyhodnocováním výkonnosti jednotlivých procesů.

Vlastníci procesů vyhodnocují stanovené ukazatele výkonnosti procesů. 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 školy.

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
		REVIZE: 8
		STRANA: 9 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

5 VEDENÍ

5.1 VEDENÍ A ZÁVAZEK

5.1.1 OBECNĚ

Vedení školy deklaruje svou odpovědnost tím, že:

- přijímá odpovědnost za efektivnost systému managementu kvality,
- stanoví politiku kvality a cíle kvality systému managementu kvality,
- zajistí integraci požadavků systému managementu kvality do procesů vzdělávání a ubytování,
- podpoří používání procesního přístupu a zvažování rizik,
- v rámci daných pravidel zajistí zdroje potřebné pro systém managementu kvality,
- komunikuje o důležitosti efektivního managementu kvality a o dosažení shody s požadavky na systém managementu kvality,
- zajistí dosažení zamýšlených výsledků systému managementu kvality,
- komunikuje se zaměstnanci školy o jejich zapojení, podpoře systému managementu kvality a přispívá k jeho efektivnosti.

5.1.2 ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA

Vedení školy s ohledem na požadavek zákazníka – žáků a jejich zákonných zástupců zajišťuje optimální podmínky pro průběh výuky ve škole v souladu s platnými právními předpisy, RVP a ŠVP. Spokojenost žáků a zákonných zástupců je předmětem vyhodnocování.

Požadavky zákazníka jsou mj. dány poptávkou po oborech vzdělání, „Dlouhodobým záměrem vzdělávání a rozvoje vzdělávací soustavy Ústeckého kraje“, školským zákonem, zákonem o pedagogických pracovnících atd.

Rizika a příležitosti jsou vyhodnoceny v dokumentu „Vlastní hodnocení školy“ pro ukončený školní rok. Vlastní hodnocení školy provádí jednotlivé segmenty vzdělávacího procesu. Řešení rizik a příležitostí je promítnuto mj. v „Pedagogicko-organizačním opatření pro následující školní rok“ a v managementu školy.

Poznámka: Škola komunikuje se zákazníkem ve třech úrovních:

- osobní – mj. při procesu vzdělávání, třídních schůzkách, dnů otevřených dveří, se sociálními partnery, školní parlament,
- elektronická komunikace – mj. webové stránky školy, moodle, sociální sítě, IS Bakaláři,
- organizační – mj. porady vedení školy, hospitace.

5.2 POLITIKA KVALITY

5.2.1 VYTVOŘENÍ POLITIKY KVALITY

Vedení školy vytvořilo, zavedlo a udržuje politiku kvality, která:

- je vhodná pro účely a kontext školy a podporuje její strategické zaměření,
- poskytuje rámec pro stanovování cílů kvality,
- obsahuje závazek plnit příslušné požadavky,
- obsahuje závazek k neustálému zlepšování systému managementu kvality.

Politika kvality je vydána jako samostatný dokument OP00-01 Politika kvality.

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 10 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

5.2.2 KOMUNIKOVÁNÍ POLITIKY KVALITY

Politika kvality je sdělována:

- a) zaměstnancům školy na poradách organizačních úseků,
- b) žákům, zákonným zástupcům, sociálním partnerům školy a ostatním zákazníkům vývěskou v prostorách školy,
- c) Politika kvality je přezkoumávána pravidelně 1 x ročně. 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.

5.3 ROLE, ODPOVĚSNOSTI A PRÁVOMOCI V RÁMCI ŠKOLY

Odpovědnosti a pravomoci jednotlivých zaměstnanců školy jsou stanoveny obecně platným právním předpisem a dále směrnicí 5-PP01-03 Pracovní řád, „Organizační řád“ v platném znění, popisem pracovní činnosti. Pracovní zařazení jednotlivých pracovníků v hierarchii školy je stanoveno v organizační struktuře.

Vedení školy jmenovalo představitele managementu kvality (PMK), který odpovídá za funkčnost systému managementu kvality. Představitel managementu kvality má všechny potřebné pravomoci k vytvoření, uplatnění a udržování systému managementu kvality. Dále PMK předkládá vedení zprávu o výkonnosti systému managementu kvality a o příležitostech ke zlepšování. PMK má také za povinnost podporovat vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé organizaci.

6 PLÁNOVÁNÍ

6.1 OPATŘENÍ PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ

6.1.1 PLÁNOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Vedení školy ve spolupráci s PMK minimálně jednou ročně vyhodnotí stávající rizika a identifikuje rizika, která mohou ovlivnit činnost školy v následujícím období. Vedení školy stanoví postup minimalizace a předcházení jednotlivým rizikům školy.

V případě rizik, která mohou mít zásadní vliv na činnost školy, bude zapracováno řešení či minimalizace dopadu rizika na činnost školy.

6.1.2 PLÁNOVÁNÍ

Opatření týkající se přímo procesů vzdělávání nebo ubytování vychází z poznatků „Vlastního hodnocení školy“ jednotlivými segmenty vzdělávání za příslušný školní rok, opatření vycházející z pokynů a doporučení zřizovatele, ČŠI nebo MŠMT.

Opatření, která se netýkají přímo procesu vzdělávání a jsou z podnětu operativního zjištění, podnětu zřizovatele nebo MŠMT.

Způsob zavádění těchto opatření je dán mj. cyklem školního roku, kdy přijatá opatření jsou promítnuta v dokumentech pro následující školní rok.

Způsob zavádění opatření, která se netýkají přímo procesu vzdělávání a jsou mj. z operativního zjištění, podnětu zřizovatele nebo MŠMT jsou zaváděna organizačním opatřením ředitelky nebo pracovním pokynem v poradě vedení školy.

Způsob vyhodnocování přijatých opatření je dán mj. cyklem školního roku, kdy vyhodnocení přijatých opatření z předchozího školního roku lze provádět po uzavření výsledků příslušného školního roku, resp. po uzavření prvního pololetí.

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 11 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

6.2 CÍLE KVALITY A PLÁNOVÁNÍ JEJICH DOSAŽENÍ

6.2.1 STANOVENÍ CÍLŮ KVALITY

Cíle kvality stanovuje vedení školy na základě vyhlášené Politiky kvality.

Cíle kvality, které se týkají přímo procesu vzdělávání a ubytování jsou stanoveny a vychází mj. z požadavků obecně platných právních předpisů, pokynů zřizovatele a MŠMT.

Cíle kvality jsou měřitelné mj. v množství, rozsahu a hodnotě.

Cíle kvality jsou v průběhu školního roku monitorovány v segmentech procesu vzdělávání s dokumentací.

Cíle kvality jsou v průběhu školního roku komunikovány v segmentech procesu vzdělávání s dokumentací.

6.2.2 PLÁNOVÁNÍ CÍLŮ KVALITY

Poznámka: rámcové cíle kvality vychází z cílů kvality jednotlivých segmentů procesu vzdělávání, zdrojů, stanovení odpovědností a způsobu hodnocení. Cíle kvality jsou vždy stanoveny na příslušný školní rok. Po uzavření školního roku jsou vyhodnoceny.

6.3 PLÁNOVÁNÍ ZMĚN

V případě, že škola zjistí potřebu změn systému managementu kvality vyvolanou operativním zjištěním, legislativou, zřizovatelem nebo požadavky sociálních partnerů má škola stanoveny postupy v dokumentech školy, dokumentech zřizovatele a obecně platných právních předpisech.

7 PODPORA

7.1 ZDROJE

7.1.1 OBECNĚ

Zdroje potřebné pro uplatňování a udržování systému managementu kvality a pro neustálé zlepšování jeho efektivnosti jsou spolu se zdroji potřebnými pro zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků přidělovány a plánovány.

7.1.2 LIDÉ

Škola má vytvořeny podmínky, aby její zaměstnanci byli kompetentní na základě odpovídajícího vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností. Řízení lidských zdrojů je upraveno rozhodnutím „Organizační řád“ v platném znění, směrnicí 5-PP03-01 Lidské zdroje, směrnicí 5-HP01-01 Školní řád, 5-PP01-03 Pracovní řád, zákonem č. 561/2004Sb.-školní zákon a jeho prováděcí předpisy, zákonem č. 563/2004Sb., o pedagogických pracovnících a jeho prováděcí předpisy v platných znění.

Zaměstnanci a pedagogičtí pracovníci, kteří vykonávají práce ovlivňující kvalitu procesu vzdělávání, jsou kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.

Škola určila a dodržuje odbornou způsobilost pro zaměstnance, kteří vykonávají práce ovlivňující kvalitu procesu vzdělávání. Poskytuje výcvik nebo provádí další opatření pro splnění těchto potřeb. Ukládá záznamy o vzdělání, výcviku a dovednostech. Hodnotí efektivnost provedených opatření.

Za řízení a naplňování potřeb zdrojů systému managementu kvality v oblasti lidských zdrojů a výcviku zaměstnanců odpovídá ředitelka školy a vedoucí zaměstnanci.

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 12 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

7.1.3 INFRASTRUKTURA

Zdroje potřebné pro udržování infrastruktury pro procesy jsou plánovány a čerpány na základě plánu na příslušný kalendářní rok.

Infrastruktura, která bezprostředně ovlivňuje kvalitu vzdělávání, probíhá u školy v řízených podmínkách, předepsaným způsobem a v předepsaném postupu tak, aby bylo dosaženo její spolehlivosti a plného využití.

Dokumenty – 5-PP01-08 Péče o majetek škol, 5-PP01-18 Doprava

7.1.4 PROSTŘEDÍ PRO FUNGOVÁNÍ PROCESŮ

Prostředí pro fungování procesů je zdokumentováno a řízeno směrnicí 5-PP03-03 BOZP, 5-PP03-02 směrnice PO a obecně platnými právními předpisy.

7.1.5 ZDROJE PRO MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ

7.1.5.1 OBECNĚ

Z procesu vzdělávání je prokázáno, že zdroje pro monitorování a měření /metrologické pomůcky/ jsou pouze učební pomůcky a slouží jen jako orientační. Výuka monitorování a měření probíhá v řízených podmínkách. Vhodnost zdrojů pro monitorování a měření je podle učebních plánů.

7.1.5.2 NÁVAZNOST MĚŘENÍ

Z procesu vzdělávání je prokázáno, že zdroje pro monitorování a měření jsou pouze učební pomůcky a slouží jen jako orientační. Způsob použití zdrojů pro monitorování a měření je stanoven zvláštními právními předpisy nebo výrobcem a škola k tomu vede odpovídající dokumentaci.

7.1.6 ZNALOSTI ŠKOLY

Požadavky na znalosti jsou definovány mj. rozhodnutím „Organizační řád“ v platném znění, směrnicí 5-PP03-01 Lidské zdroje, směrnicí 5-HP01-01 Školní řád, zákonem č. 561/2004Sb.-školský zákon a jeho prováděcí předpisy, zákonem č. 563/2004Sb., o pedagogických pracovnících a jeho prováděcí předpisy.

7.2 KOMPETENCE

Požadavky na znalosti jsou definovány mj. rozhodnutím „Organizační řád“ v platném znění, směrnicí 5-PP03-01 Lidské zdroje, směrnicí 5-HP01-01 Školní řád, 5-PP01-03 Pracovní řád, rozhodnutí „Pověření dispozičním právem“, zákonem č. 561/2004Sb.-školský zákon a jeho prováděcí předpisy, zákonem č. 563/2004Sb., o pedagogických pracovnících a jeho prováděcí předpisy.

7.3 POVĚDOMÍ

Je nastaven a zaveden postup, který umožňuje hodnocení míry povědomí zaměstnanců a významu jejich činností a o tom, jak přispívají k dosahování cílů kvality a případně informování jednotlivých osob o těchto skutečnostech v dokumentu 6-PP03-01-02 Metodický pokyn hodnocení zaměstnanců.

7.4 KOMUNIKACE

Ve škole jsou nastavena pravidla mj. rozhodnutím „Organizační řád v platném znění“, směrnicí „5-PP01-03 Pracovní řád“, 5-RP04-03-05 Spisový řád, 9-PP01-04-08 Poskytování informací, 9-PP01-05 Písemné poskytování informací, pokynů zřizovatele a MŠMT pro přijímání, sdělování a distribuci důležitých informací pro prosazování požadavků na kvalitu, cílů kvality a požadavků zákazníka, pro zaměstnance školy, které potřebují pro výkon svých činností, informací o dění ve škole a dále k zabezpečení zpětných vazeb prostřednictvím následujících nástrojů interní komunikace:

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 13 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

- komunikace na pracovištích,
- nástěnek na pracovištích,
- elektronické pošty,
- vnitřní počítačové sítě a jejích prostředků,
- telekomunikační techniky,
- porady vedení školy,
- pedagogické rady.

7.5 DOKUMENTOVANÉ INFORMACE

7.5.1 OBECNĚ

Systém managementu kvality obsahuje soubory dokumentů, které popisují způsob řízení školy na základě vlastního operativního zjištění, požadavků zřizovatele a obecně platných právních předpisů.

7.5.2 VYTVÁŘENÍ A AKTUALIZACE DOKUMENTOVANÝCH INFORMACÍ

Škola má stanovena pravidla pro vytváření a aktualizaci dokumentovaných informací.

7.5.3 ŘÍZENÍ DOKUMENTOVANÝCH INFORMACÍ

Postup pro vytvoření formální struktury, podněty ke zpracování, vlastní zpracování, připomínkové řízení, kontrolu, schvalování, identifikaci, registraci, evidenci, vydání, distribuci, změnové řízení, uchovávání, rušení platnosti, archivaci a skartaci dokumentace systému managementu kvality je popsán ve směrnici č. 5-RP04-01 Řízení dokumentů.

Všechny dokumenty systému managementu kvality jsou uloženy v počítačovém serveru školy a kompetentní pracovníci mají přístupové právo pro seznámení se s dokumentací nutnou pro jejich činnost. Závažný text dokumentů v systému managementu kvality je v klasické „papírové“ podobě, jehož originál je uložen u správce dokumentů.

Řízení záznamů je ve škole popsáno ve směrnici 5-RP04-02 Řízení záznamů. Je zajištěno, aby záznamy byly identifikovatelné, a jsou také stanovena pravidla pro jejich ukládání, ochranu, vyhledávání a vypořádání.

Spisová a archivní činnost je řízena směrnicí č. 5-RP04-03 Spisový řád.

Dokumenty zařazené do systému managementu kvality vydávané v organizaci uvolňuje do systému představitel managementu pro kvalitu.

V společnosti je také zajištěna identifikace dokumentů externího původu, včetně řízení jejich distribuce, a je zajištěno, aby nedošlo k neúmyslnému používání zastaralých nebo jinak nesprávných dokumentů.

8 PROVOZ

8.1 PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ PROVOZU

Plánování a realizace provozu školy je prováděno ve smyslu definovaných procesů.

Produktem školy je služba, která poskytuje vzdělávání.

8.2 POŽADAVKY NA PRODUKT A SLUŽBY

8.2.1 KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKY

Škola má nastaveny zásady komunikace se zákazníkem mj. podle zákona č. 561/2004Sb. školský zákon a jeho prováděcích předpisů, směrnicí 5-HP01-01 Školní řád, 5-HP01-06 Hodnocení výsledků vzdělávání žáků, 9-PP01-04-08 poskytování informací rozhodnutím „Pedagogicko-organizační zajištění školního roku“ a to s ohledem na informace o:

- vzdělávání,

	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 14 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

- hodnocení výsledků vzdělávání žáků,
- činnosti školy.

Komunikace se zákazníkem probíhá osobně, telefonicky, e-mailem, poštou, prostřednictvím webových stránek, třídních schůzek a IS Bakaláři.

8.2.2 URČOVÁNÍ POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY

Pravidla pro určení požadavků zákazníka, včetně požadavků na činnosti při poskytování služeb a po jejich realizaci, určení požadavků, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, stejně jako určení legislativních požadavků a předpisů týkajících se poskytování služeb, vyplývají ze zákona č. 561/2004Sb. školský zákon a jeho prováděcích předpisů a metodických pokynů zřizovatele, ČŠI a MŠMT.

8.2.3 PŘEZKOUMÁNÍ POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY

Škola přezkoumává určené požadavky týkající se vzdělávání a služeb na splnitelnost. Toto přezkoumání je prováděno průběžně a před přijetím závazku na vzdělávání a služby, přičemž je zajištěno, že byly stanoveny požadavky na produkt a jsou dokumentovány.

8.2.4 ZMĚNY POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY

Jestliže se změní požadavky na produkt a služby, škola zajistí úpravu relevantní dokumentované informace a že příslušné osoby vezmou změněné požadavky na vědomí.

(Poznámka: v případě změn požadavků na produkt nebo služby vyvolaných mj. operativním zjištěním, požadavkem zřizovatelem a obecně platným předpisem, jsou požadavky promítnuty do všech souvisejících činností a jsou dokumentovány.)

8.3 NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTŮ A SLUŽEB

Proces v praxi není uplatňován.

Škola sama není zapojena do základního nebo aplikovaného výzkumu, který končí studií, zprávou nebo projektem. Škola nevytváří produkt potřebující inovace, na které potřebuje výkres, schéma nebo diagram.

8.4 ŘÍZENÍ EXTERNĚ POSKYTOVANÝCH PROCESŮ, PRODUKTŮ A SLUŽEB

8.4.1 OBECNĚ

Škola má stanoven postup pro proces externě poskytovaných procesů, produktů a služeb podle pokynů zřizovatele a postup pro výběr dodavatelů a jejich hodnocení směrnici „5-PP05-01 Postup při zajišťování nákupů, objednávek a uzavírání smluvních vztahů“.

8.4.2 TYP A ROZSAH ŘÍZENÍ

Škola má stanoveny postupy pro určení požadavků na externě nakupovaný produkt, zahrnující také služby související s nakupovaným produktem směrnici „5-PP05-01 Postup při zajišťování nákupů, objednávek a uzavírání smluvních vztahů“.

8.4.3 INFORMACE PRO EXTERNÍ DODAVATELE

Informace pro externí dodavatele procesů, produktů a služeb jsou obsaženy v konkrétním smluvním ujednání za podmínek daných obecně platným právním předpisem nebo zřizovatelem.

8.5 VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

8.5.1 ŘÍZENÍ VÝROBY A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Řízení procesů poskytování služeb probíhá mj. dle zákona č. 561/2004Sb. školský zákon a jeho prováděcích předpisů, směrnici 5-HP01-01 Školní řád, rozhodnutím „Organizační řád v platném znění“, směrnici „5-PP01-03 Pracovní řád“)

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 15 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

Vedoucí jednotlivých úseků validují poskytování služeb v případě, že nelze následným monitorováním nebo měřením ověřovat výsledný výstup. Zahrnuje to všechny procesy, jejichž nedostatky se projeví až poté, co byla poskytnuta služba. Validací se prokazuje schopnost těchto procesů dosahovat plánované výsledky.

Pro tyto procesy, pokud to je potřebné jsou stanoveny mechanismy zákonem č. 561/2004Sb. školský zákon a jeho prováděcí předpisy a podle okolností, včetně:

- stanovených kritérií pro přezkoumání a schvalování procesů,
- schválení zařízení a kvalifikace zaměstnanců,
- použití specifických metod a postupů,
- požadavků na záznamy,
- opakované validace.

8.5.2 IDENTIFIKACE A SLEDOVANOST

Podle okolností, je poskytovaná služba během realizace vhodnými prostředky identifikována (RVP, ŠVP). Identifikace je zajišťována vzhledem k požadavkům na monitorování a měření. V případě, že je sledovatelnost požadována, je zajištěno řízení a zaznamenávání jednoznačné identifikace služby zákonem č. 561/2004Sb.-školský zákon a jeho prováděcí předpisy a směrnicí 5-HP01-01 Školní řád.

8.5.3 MAJETEK ZÁKAZNÍKŮ NEBO EXTERNÍCH POSKYTOVATELŮ

Škola ke své činnosti nepoužívá majetek zákazníka. V případě, že by bylo nutno tento majetek využít při realizaci poskytované služby, byla by všechna ustanovení týkající se využívání a ochrany majetku zákazníka součástí smluvního ujednání.

8.5.4 OCHRANA

Ochrana procesů je dokumentována a zabezpečena.

8.6 UVOLŇOVÁNÍ PRODUKTŮ A SLUŽEB

Výsledkem výchovně-vzdělávacího procesu příslušného školního roku jsou žáci, kteří byli vzděláváni v souladu se školním vzdělávacím programem.

Výsledkem vzdělávání jsou žáci, kteří úspěšně ukončili poslední ročník oboru vzdělávání závěrečnou zkouškou nebo maturitní zkouškou.

8.7 ŘÍZENÍ NESHODNÝCH VÝSTUPŮ

Neshodné produkty, tj. produkty nesplňující specifikované požadavky, jsou řízeny takovým způsobem, aby bylo možné je identifikovat a napravit zjištěnou neshodu viz směrnice 5-RP03-01 Řízení neshodného produktu a opatření k nápravě.

9 HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

9.1 MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ, ANALÝZA A VYHODNOCOVÁNÍ

9.1.1 OBECNĚ

V organizaci jsou identifikovány a aplikovány metody pro monitorování a měření stavu, funkčnosti, efektivnosti a výkonnosti procesů systému managementu kvality. Tyto metody potvrzují schopnost každého procesu splňovat jeho zamýšlený účel a ověřují jeho efektivnost a výkonnost. Hlavní metodou monitorování jsou interní audity a hodnocení v rámci přezkoumávání systému managementu kvality ředitelkou školy.

V organizaci je zajištěno monitorování a měření znaků poskytovaných služeb k ověření, zda byly požadavky na produkt splněny. To je prováděno v příslušných etapách procesu realizace

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
		REVIZE: 8
		STRANA: 16 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

poskytovaných služeb v souladu s plánovanými činnostmi. Tato činnost je upravena zákonem č. 561/2004Sb., školský zákon a jeho prováděcí předpisy, metodickými pokyny zřizovatele školy a MŠMT.

9.1.2 SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA

Míru spokojenosti zákazníka monitoruje škola z následujících statistik:

- počty absolventů daných oborů,
- vysvědčení (maturitní vysvědčení, výuční list)
- počet prospívajících žáků,
- počty žáků, kteří se hlásí na vysokou školu.

9.1.3 ANALÝZA A HODNOCENÍ

Škola má upraven postup pro analýzu údajů jako výstupů z měření a monitorování a hodnocení spokojenosti zákazníka. Tyto činnosti jsou upraveny zákonem č. 561/2004Sb., školský zákon a jeho prováděcími předpisy.

9.2 INTERNÍ AUDIT

Škola provádí v pravidelných intervalech interní auditu systému managementu kvality. Plánování a řízení interních auditů včetně vytváření záznamů je prováděno dle směrnice 5-RP01-04 Interní audit.

9.3 PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

9.3.1 OBECNĚ

Ředitelka školy provádí v plánovaných intervalech (1 x ročně) přezkoumání systému managementu pro kvalitu tak, aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost, přiměřenost a efektivnost a sladěním se strategickým zaměřením školy.

Toto přezkoumání zahrnuje posouzení příležitostí ke zlepšování a potřebu změn v systému managementu kvality, včetně politiky a cílů kvality. Je zajištěno provedení záznamu přezkoumání.

9.3.2 VSTUPY PRO PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

Přezkoumání systému managementu se musí plánovat a provádět s přihlédnutím k:

- a) stavu opatření vyplývající z předchozích přezkoumání systému managementu kvality v organizaci,
- b) změnám interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro systém managementu kvality,
- c) informacím o výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality, včetně trendů týkajících se:
 - výsledky auditů v organizaci,
 - spokojenosti zákazníka a zpětná vazba od zákazníků,
 - míry splnění cílů kvality,
 - výkonnost procesů, a shody produktů a služeb.
 - neshod a nápravných opatření,
 - výsledků monitorování a měření
 - výkonnosti externích poskytovatelů
- d) přiměřenosti zdrojů,
- e) efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí,
- f) příležitostem ke zlepšení.

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 17 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

9.3.3 VÝSTUPY Z PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

Výstupy z přezkoumání systému managementu kvality musí obsahovat rozhodnutí a opatření týkající se:

- příležitostí ke zlepšení,
- jakýchkoli potřeb změn systému managementu kvality,
- potřeb zdrojů.

10 ZLEPŠOVÁNÍ

10.1 OBECNĚ

Opatření ke zlepšování musí zahrnovat:

- zlepšování produktů a služeb, aby byly splněny požadavky a aby se řešily budoucí potřeby a očekávání,
- nápravu, prevenci nebo snížení nežádoucích účinků,
- zlepšování výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality.

10.2 NESHODA A NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

Škola má stanoven postup pro přijetí opatření k odstranění zjištěné neshody a k zabránění opakovanému výskytu neshod. Tento postup je zpracován ve směrnici 5-RP03-01 Řízení neshod a nápravná opatření.

10.3 NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ

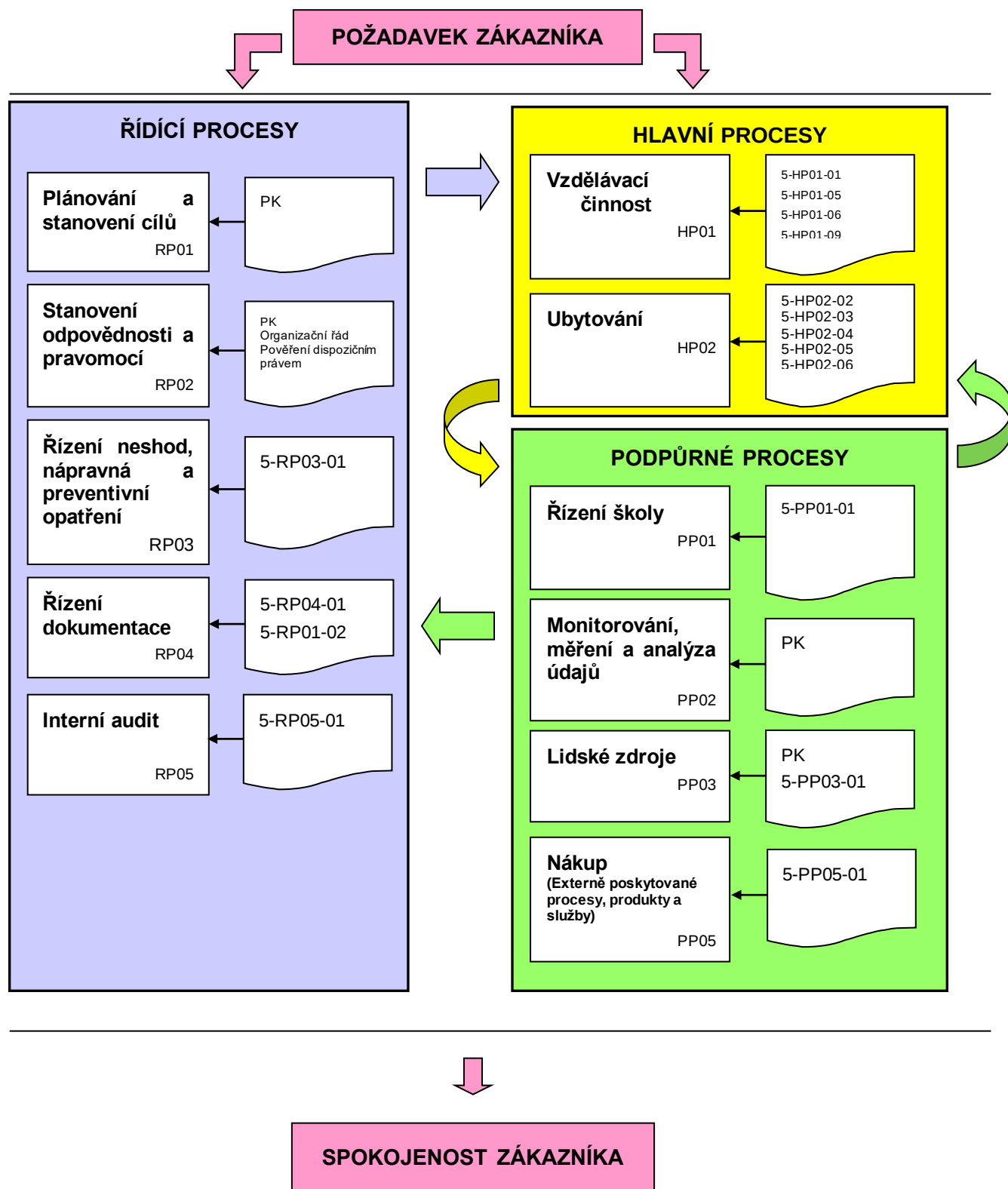
Škola neustále zlepšuje vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému managementu kvality prostřednictvím:

- Politiky kvality,
- Cílů kvality,
- výsledků auditů,
- analýzy údajů, nápravných opatření,
- využitím návrhů od zaměstnanců a ostatních zainteresovaných stran,
- přezkoumání systému managementu kvality.

11 PŘÍLOHY

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 18 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

11.1 MAPA PROCESŮ



 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 19 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

11.2 KARTA PROCESU – VZDĚLÁVACÍ ČINNOST

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení: VZDĚLÁVACÍ ČINNOST – HP01		Majitel procesu: Ředitelka školy
Cíl procesu: Zajištění efektivního fungování poskytování vzdělávací činnosti a odborné přípravy.		Uživatelé procesu: Pedagogičtí pracovníci
Vstupy: požadavek zřizovatele, zájem žáků o vzdělávání, podněty sociálních partnerů Zdroje: pracovníci, dokumenty, záznamy, infrastruktura Regulátory: legislativa		Související procesy: Lidské zdroje Nákup
Popis procesu je dokumentován: 5-HP01-01 Školní řád 5-HP01-05 BOZ při výuce 5-HP01-06 Hodnocení výsledků vzdělávání žáků 5-HP01-09 Proces vzdělávání		Související dokumentace: 2-OP00-01 Příručka kvality Rozhodnutí ředitelky Příkaz ředitelky Interní pokyn
Výstupy: Vzdělávací činnost, odborná příprava		
Metriky: Počet žáků. Počty absolventů daných oborů. Vysvědčení (maturitní vysvědčení, výuční list). Počet prospívajících žáků.		
Příležitosti ke zlepšení: Investice infrastruktury.	Zákazníci procesu: Žáci a zákonní zástupci žáků.	

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 20 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.3 KARTA PROCESU – UBYTOVÁNÍ

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení: UBYTOVÁNÍ - HP02		Majitel procesu: Vedoucí domova mládeže
Cíl procesu: Zajištění kvalitního ubytování		Uživatelé procesu: Žáci a studenti
Vstupy: poptávka po ubytování Zdroje: ubytovací prostory, pracovníci, dokumenty, záznamy, infrastruktura. Regulátory: legislativa, interní dokumenty		Související procesy: Lidské zdroje Nákup Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření
Popis procesu je dokumentován: 5-HP02-01 Řád domova mládeže 5-HP02-02 Řád DM VOŠ		Související dokumentace: 5-PP05-01 Nákup 5-RP03-01 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření Rozhodnutí ředitelky Příkaz ředitelky
Výstupy: Provoz domova mládeže		
Metriky: Spokojenost žáků, studentů a jejich zákonných zástupců s ubytováním.		
Příležitosti ke zlepšení: Investice do infrastruktury.	Zákazníci procesu: Žáci, studenti a jejich zákonní zástupci.	

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 21 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.4 KARTA PROCESU – PLÁNOVÁNÍ A STANOVENÍ CÍLŮ

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení: PLÁNOVÁNÍ A STANOVENÍ CÍLŮ – RP01		Majitelé procesu: Ředitelka školy
Cíl procesu: Stanovit a vyhlásit Politiku kvality, vytvořit Cíle kvality konzistentní s Politikou kvality, plánovat systém managementu kvality v souladu s Politikou kvality a Cíli kvality, aby byla současně udržována integrita systému managementu kvality, přezkoumávat v plánovaných intervalech systém managementu kvality ředitelkou školy.		Uživatelé procesu: Pracovníci školy
Vstupy: Stanovený rozsah systému managementu kvality. Potřeby školy. Cíle kvality uplynulého roku. Zápisy z porady vedení. Zdroje: pracovníci, dokumenty, záznamy, infrastruktura. Regulátory: legislativa		Související procesy: Lidské zdroje. Stanovení odpovědností a pravomocí. Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření.
Popis procesu je dokumentován: PK		Související dokumentace: Organizační řád 5-RP04-01 Řízení dokumentace systému managementu kvality 5-PP03-01 Lidské zdroje 5-RP03-01 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření
Výstupy: Politika kvality. Cíle kvality. Zpráva pro přezkoumání systému managementu kvality.		
Metriky: Dodržení příspěvku Počet nápravných a preventivních opatření		
Příležitosti ke zlepšení: Infrastruktura	Zákazníci procesu: Žáci a jejich zákonní zástupci.	

	NÁZEV DOKUMENTU: Příručka kvality	ČÍSLO: 2-OP00-01
		REVIZE: 8
		STRANA: 22 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.5 KARTA PROCESU – STANOVENÍ ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení: STANOVENÍ ODPOVĚDNOSTÍ A PRAVOMOCÍ – RP02		Majitelé procesu: Ředitelka školy
Cíl procesu: Zajistit efektivní plánování, řízení a zlepšování toku informací uvnitř školy.		Uživatelé procesu: Vedení školy
Vstupy: zajistit efektivní komunikaci, přidělování pravomocí a odpovědností v souladu s „Organizačním řádem“. Zdroje: pracovníci, dokumenty, záznamy, infrastruktura Regulátory: legislativa, předpisy,		Související procesy: Lidské zdroje Plánování a stanovení cílů Vzdělávací činnost Ubytování
Popis procesu je dokumentován: Organizační řád Pověření dispozičním právem		Související dokumentace: 2-OP00-01 Příručka kvality 5-RP04-01 Řízení dokumentace systému managementu kvality 5-PP03-01 Lidské zdroje 5-PP01-03 Pracovní řád
Výstupy: Efektivní, účinné procesy a sledovatelný tok informací v organizaci.		
Metriky: Žádné		
Příležitosti ke zlepšení:	Zákazníci procesu: Pracovníci	

	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 23 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.6 KARTA PROCESU – ŘÍZENÍ NESHOD, NÁPRAVNÁ A PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení:		Majitelé procesu:
ŘÍZENÍ NESHOD, NÁPRAVNÁ A PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ – RP03		PMK
Cíl procesu:		Uživatelé procesu:
Identifikovat a řídit neshodný produkt a vést o tom záznamy.		Vedení školy
Vstupy: neshodný produkt zjištění v jakékoliv fázi procesů.		Související procesy:
Zdroje: materiály, pracovníci, dokumenty, záznamy, infrastruktura		Stanovení pravomocí a odpovědností Vzdělávací činnost Ubytování
Regulátory: legislativa		
Popis procesu je dokumentován:		Související dokumentace:
5-RP03-01 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření		5-RP05-01 Interní audit 2-OP00-01 Příručka kvality Zpráva pro přezkoumání systému managementu kvality.
Výstupy:		
Poskytnutí informací pro plánování nápravných opatření a stanovení preventivních opatření. Definované odpovědnosti a pravomoci pro zacházení s neshodným produktem.		
Metriky:		
Počet nápravných a preventivních opatření. Počet stížností.		
Příležitosti ke zlepšení:	Zákazníci procesu:	
	Pracovníci	

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 24 z 29
		TYP DOKUMENTU: Směrnice

11.7 KARTA PROCESU – ŘÍZENÍ DOKUMENTACE

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení:		Majitelé procesu:
ŘÍZENÍ DOKUMENTACE – RP04		PMK
Cíl procesu:		Uživatelé procesu:
Zajištění efektivního a nákladově přiměřeného řízení dokumentace		Zpracovatelé dokumentů a záznamů
Vstupy: požadavky ČSN EN ISO 9001:2016		Související procesy: Stanovení pravomocí a odpovědností Řízení provozu Vzdělávací činnost Ubytování
Zdroje: materiály, pracovníci, dokumenty, záznamy, infrastruktura		
Regulátory: legislativa		
Popis procesu je dokumentován:		Související dokumentace:
5-RP04-01 Řízení dokumentů 5-RP04-02 Řízení záznamů 5-RP04-03 Spisový řád		5-RP05-01 Interní audit 2-OP00-01 Příručka kvality Zpráva pro přezkoumání systému managementu kvality
Výstupy:		
udržovaný systém řízení kvality.		
Metriky:		
Žádné		
Příležitosti ke zlepšení:	Zákazníci procesu:	
	Pracovníci, žáci.	

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 25 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.8 KARTA PROCESU – ŘÍZENÍ ŠKOLY

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení:		Majitelé procesu:
ŘÍZENÍ ŠKOLY – PP01		Ředitelka školy
Cíl procesu:		Uživatelé procesu:
Odpovídající organizační uspořádání, způsob řízení a vymezení působnosti a činností pro zabezpečení hlavních procesů.		Pracovníci školy
Vstupy: zdroje informací pro řízení, kontrolu a zlepšování systému managementu kvality. Zdroje: materiály lidé, dokumenty, záznamy, infrastruktura. Regulátory: legislativa, pokyny zřizovatele.		Související procesy: Ubytování Vzdělávací činnost
Popis procesu je dokumentován:		Související dokumentace:
Organizační řád		Příručka kvality Politika kvality
Výstupy:		Cíle kvality 5-PP03-01 Lidské zdroje Rozhodnutí ředitelky Příkaz ředitelky Interní pokyny
Metriky:		
Žádné		
Příležitosti ke zlepšení:	Zákazníci procesu:	
	Pracovníci	

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 26 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.9 KARTA PROCESU – MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ A ANALÝZA ÚDAJŮ

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení:		Majitelé procesu:
MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ A ANALÝZA ÚDAJŮ – PP02		Představitel managementu jakosti
Cíl procesu		Uživatelé procesu:
Zajistit monitorování, měření a analýzu procesů. Data poskytnout ve srozumitelné formě, pro dosažení efektivního plánování a řízení neustálého zlepšování.		Pracovníci školy
Vstupy: potřeba zajistit zdroje informací pro řízení, kontrolu a zlepšování systému managementu kvality. Zdroje: materiály lidé, dokumenty, záznamy, infrastruktura. Regulátory: zákony, předpisy, interní prováděcí pracovní instrukce.		Související procesy:
Popis procesu je dokumentován:		Související dokumentace:
PK		Příručka kvality Politika kvality Cíle kvality 5-RP05-01 Interní audit 5-PP03-01 Lidské zdroje 5-RP03-01 Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření
Výstupy: Záznamy o výkonnosti systému managementu kvality. Náměty na zlepšování Metriky: Počet žáků. Počty absolventů daných oborů. Vysvědčení (maturitní vysvědčení, výuční list). Počet prospívajících žáků.		
Příležitosti ke zlepšení:	Zákazníci procesu:	
	Pracovníci a externí zákazníci	

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 27 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.10 KARTA PROCESU – LIDSKÉ ZDROJE

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení: LIDSKÉ ZDROJE – PP03		Majitelé procesu: Vedoucí ekonomicko-provozního úseku
Cíl procesu Zaměstnávání kvalifikovaných pracovníků Poskytovat další vzdělávání		Uživatelé procesu: Vedoucí pracovníci školy
Vstupy: požadavky na pracovníky, plán školení. Zdroje: lidé, dokumenty, záznamy, infrastruktura. Regulátory: zákony, pracovní řád, řídicí akty, směrnice.		Související procesy: Řízení školy Stanovení odpovědností a pravomocí Vzdělávací činnost Ubytování
Popis procesu je dokumentován: 5-PP03-01 Lidské zdroje		Související dokumentace: EN ISO 9001:2015 Hodnocení zaměstnance Osobní složka zaměstnance Plán školení Příručka kvality Zápisy z porady vedení školy
Výstupy: Zvýšení kvalifikace a dovedností zaměstnanců		
Metriky: Hodnocení zaměstnanců		
Příležitosti ke zlepšení:	Zákazníci procesu: Pracovníci	

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 28 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.11 KARTA PROCESU – NÁKUP

((Externě poskytované procesy, produkty a služby))

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení: NÁKUP – PP05 (Externě poskytované procesy, produkty a služby)		Majitelé procesu: Vedoucí ekonomicko-provozního úseku
Cíl procesu Efektivně řídit externě poskytované procesy, produkty a služby.		Uživatelé procesu: Pracovníci školy
Vstupy: potřeby úseků Zdroje: zboží, lidé, dokumenty, záznamy, infrastruktura, informace Regulátory: legislativa, pokyny zřizovatele		Související procesy: Monitorování, měření a analýza údajů
Popis procesu je dokumentován: 5-PP05-01 Nákup		Související dokumentace: Platný „Organizační řád“
Výstupy: kvalita dodaného zboží a služeb.		
Metriky: Posouzení dodavatelů.		
Příležitosti ke zlepšení:	Zákazníci procesu: Pracovníci a dodavatelé	

 Střední škola ESOZ Chomutov	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 2-OP00-01
	Příručka kvality	REVIZE: 8
		STRANA: 29 z 29
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

11.12 KARTA PROCESU – INTERNÍ AUDIT

Karta procesu		
Název procesu a jeho označení: INTERNÍ AUDIT – RP04		Majitelé procesu: Příslušní interní auditoři
Cíl procesu Zhodnocení efektivity systému. Neustálé zlepšování		Uživatelé procesu: Pracovníci školy
Vstupy: interní audity. Zdroje: lidé, dokumenty, záznamy, infrastruktura. Regulátory: zákony, předpisy, směrnice.		Související procesy: Veškeré procesy
Popis procesu je dokumentován v: 5-RP05-01 Interní audit		Související dokumentace: ISO 9001:2015 2-OP00-01 Příručka kvality Dokumentace
Výstupy: Neshody zjištěné při auditu a doporučení. Roční hodnocení plnění procesů. Roční hodnocení cílů kvality.		
Metriky: Plány IA, programy IA		
Příležitosti ke zlepšení:	Zákazníci procesu: Pracovníci	