SPRAK LIBEREC	Příručka kvality			Číslo_Verze dokumentu
	Vypracovala:	Platnost od:	Schválil:	
	ZŘŠ	01. 09. 2012	Ředitel školy	PK_01

STŘEDNÍ ŠKOLA PRÁVNÍ – PRÁVNÍ AKADEMIE, s.r.o

Příručka kvality

STŘEDNÍ ŠKOLA PRÁVNÍ - PRÁVNÍ AKADEMIE, s. r. o.
460 01 LIBEREC, Dr. M. Horákové 447/60
IČ 25025970, tel. 485 131 035

Ing. Josef Honzejk
ředitel

V Liberci 01. 09. 2012

evropský sociální fond v ČR
EVROPSKÁ UNIE
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY
OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Liberecký kraj

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

Obsah:

Úvodní stránka 01

Obsah 02

1 Úvod 04

1.1 Základní informace o škole 04

2 Rozsah platnosti 04

3 Termíny a definice 04

4 Systém managementu kvality 05

4.1 Všeobecné požadavky 05

4.2 Požadavky na dokumentaci 07
4.2.1 Všeobecně 07
4.2.2 Příručka kvality 07
4.2.3 Řízení dokumentů 07
4.2.4 Řízení záznamů 07

5 Odpovědnost managementu 07

5.1 Osobní angažovanost a aktivita managementu 07

5.2 Zaměření na zákazníka 07

5.3 Politika kvality 07

5.4 Plánování 08
5.4.1 Cíle kvality 08
5.4.2 Plánování systému managementu kvality 08

5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace 08
5.5.1 Odpovědnost a pravomoc 08
5.5.2 Představitel managementu kvality 08
5.5.3 Interní komunikace 08

5.6 Přezkoumání systému managementu 08

6 Management zdrojů 09

6.1 Poskytování zdrojů 09

6.2 Lidské zdroje 09

6.3 Infrastruktura 09

6.4 Pracovní prostředí 09

7 Realizace produktu 10

7.1 Plánování realizace produktu 10

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 produktu 11

7.4 Nakupování 11
7.4.1 Proces nakupování 11
7.4.2 Informace pro nakupování 11
7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu 11

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

7.5 Poskytování služeb 11
7.5.1 Řízení poskytování služeb 11
7.5.2 Validace procesů poskytování služeb 12
7.5.3 Identifikace a sledovatelnost 12
7.5.5 Ochrana produktu 12
7.5.6 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení. 12
***8 Měření, analýza, zlepšování* 12**
8.1 Všeobecně 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 13
8.5.1 Neustálé zlepšování 13
8.5.2 Nápravná opatření 13
8.5.3 Preventivní opatření 14

Seznam zkratek

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

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

1 Úvod

Příručka kvality je základní dokument SMK, který souhrnně popisuje systém managementu kvality, který je vytvořen a uplatňován ve škole 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.

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 zákazníkům, 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 výchovně 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 a kteří se chtějí seznámit se zásadami platnými při zabezpečování systému managamentu kvality.

Příručka kvality je umístěna na webových stránkách školy www.prak.cz .

Zájemci z řad žáků, rodičů a partnerů školy mají možnost se seznámit s příručkou kvality u představitele managementu kvality školy po předchozí dohodě.

Názvy a číslování kapitol (od kap. 4) v Příručce kvality jsou shodné s názvy a číslováním v normě ISO 9001:2008.

1.1 Základní informace o škole

Název školy:	**Střední škola právní – Právní akademie, s. r. o.**
Adresa:	**Dr. Milady Horákové 447/60, 460 01 Liberec 7**
IČ:	**25025970**
DIČ:	**CZ25025970**
Právní forma:	**společnost s ručením omezeným / s.r.o. /**
Zastoupená:	**Ing. Josefem Honzejkem, Ing. Marcelou Medkovou jednateli společnosti**

1.2 Předmětem certifikace dle ISO 9001:2008 je:

Vzdělávání

- **na střední odborné škole**
- **dospělých**

2 Rozsah platnosti

Tato příručka kvality je platná v celé škole. 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 trvale poskytovat vzdělávání, splňující požadavky žáků, příslušných předpisů a ostatních zainteresovaných stran.

Příručka kvality (PK)

- základní dokument popisující systém managamentu kvality školy a zároveň dokumentuje plnění požadavků normy ISO 9001.

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

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. Produktem je služba - vzdělávání.

Prověrka (audit):

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

Neshoda:

– nesplnění požadavku.

4 Systém managementu kvality

4.1 Všeobecné požadavky

Škola má v souladu s požadavky mezinárodní normy ISO 9001:2008 vytvořen, dokumentován, uplatňován a udržován SMK a neustále zlepšuje jeho efektivnost.

Procesy potřebné pro SMK, jejich posloupnost a vzájemné působení jsou popsány v **Mapě procesů.** Kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů jsou popsány v **Popisech procesů**. Pro podporu fungování procesů jsou zajišťovány zdroje (kap. 6) a systém přenosu informací (kap. 5.5.3), včetně způsobů a metod jejich monitorování (kap. 8.2.3).

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

SOŠ identifikovala tyto hlavní, řídící a podpůrné procesy, stanovila jejich vzájemné působení.

Viz mapa procesů

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

Mapa procesů

Řídící proces R	Hlavní proces H	Podpůrný proces P
R10 Řízení školy	H10 Přijímací řízení	P10 Stížnosti a oznámení
R11 Autoevaluace Přezkoumání SMK vedením školy	H20 Vzdělávací proces	P20 Interní a externí kontroly
R20 Řízení dokumentů a záznamů	H30 Ukončování vzdělávání	P30 Nápravná a preventivní opatření
R30 Řízení finančního hospodaření	H40 Výchovné poradenství	P40 Stravování
R40 Řízení lidských zdrojů, přijetí do pracovního poměru	H50 Prezentace školy	P50 Ubytování na DM
R41 Řízení lidských zdrojů, vzdělávání zaměstnanců.		P60 Výchovné poradenství A prevence
R42 Řízení lidských zdrojů, Ukončení pracovního poměru		P70 Nákup
R50 Infrastruktura a správa budovy		P80 BOPZ a PO

tj. Řídící procesy, Hlavní procesy, Podpůrné procesy:

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

4.2 Požadavky na dokumentaci

4.2.1 Všeobecně

Dokumentace SMK zahrnuje:

- **Politiku kvality** a **Cíle kvality**
- **Příručku kvality**
- Dokumentované postupy požadované normou ISO 9001:2008 (viz **Seznam interní dokumentace**)
- Ostatní dokumenty potřebné pro chod společnosti (viz **Seznam externí dokumentace)**
- Záznamy požadované normou ISO 9001:2008 (viz **Seznam záznamů a formulářů**)

Struktura dokumentace SMK je popsána v procesu **R20 - Řízení dokumentů a záznamů.**

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***)

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 ***Řízení dokumentů a záznamů***)

4.2.4 Řízení záznamů

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

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

Vedení školy zjišťuje požadavky žáků 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 samostatný dokument schválený a vyhlášený vedením školy. 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 osobně na poradách tak, aby ji správně pochopili, vývěskami v prostorách školy a na www stránkách. Seznámení s **Politikou kvality** potvrdí svým podpisem všichni zaměstnanci školy v prezenční listině porady. Je přezkoumávána pravidelně 1 x ročně při přezkoumání SMK vedením školy. Objeví-li se nějaká zásadní změna mající vliv na **Politiku kvality**, je změna operativně řešena na poradě vedení školy, poté i na poradě se zaměstnanci školy.

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

5.4 Plánování

5.4.1 Cíle kvality

- stanovuje vedení školy na základě vyhlášené **Politiky kvality**.
- jsou operativně přezkoumávány 1 x za čtvrtletí na poradách vedení školy.
- jsou samostatný dokument.
- jsou měřitelné s konkrétní odpovědností a jsou konzistentní s **Politikou 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 managamentu 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 pracovní náplní **(viz. Pracovní náplně a Organizační řád).**

Organizační schéma školy je součástí Organizačního řádu.

5.5.2 Představitel managementu kvality

Představitelem managementu pro kvalitu byl jmenován ředitelem školy p. Ing. Josef Honzejk

PMK mimo jiné zajišťuje:

- že procesy potřebné pro systém managementu kvality jsou vytvořeny, uplatňovány a udržovány dle normy ISO 9001:2008,
- předkládání zpráv managementu o dosažené výkonnosti systému managementu kvality a o potřebě neustálého zlepšování,
- podporování vědomí závažnosti a důležitosti požadavků zákazníka v celé společnosti.
- koordinace vyhodnocování procesů,
- komunikaci s třetími subjekty ohledně problematiky ISO 9001:2008 (žáci, rodiče, certifikační organizace atd.),
- organizaci a provádění interních auditů,
- správu dokumentace,
- přezkoumání SMK.

5.5.3 Interní komunikace

Interní komunikace ve škole se uskutečňuje prostřednictvím:

- Informování žáků (informace o studijních oborech, třídnické hodiny, atd.),
- porad vedení,
- příkazů ředitelky školy,
- pedagogických porad,
- třídních schůzek se zákonnými zástupci,
- komunikace se školskou radou.

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

5.6 Přezkoumání systému managementu

SMK je pravidelně v ročních intervalech k 30. 9. 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.***

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

Vstupy pro přezkoumání:

a) kontrola opatření 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 mohli 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
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:
popisů procesů,
hodnocení procesů,
požadavků na nové projekty, operativní řešení a zlepšování.

Schválením předchozích bodů se vedení školy zavazuje zároveň k zajištění potřebných zdrojů. Finanční zdroje potřebné pro zajištění SMK v procesu **Finanční plánování**.

6.2 Lidské zdroje

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

Nezbytná odborná způsobilost zaměstnanců je uvedena v **Pracovních náplních.**

Další vzdělávání zaměstnanců je plánováno a prováděno na základě **Plánu vzdělávání.**

Absolvovaná školení zaměstnancem jsou zapisována do ***osobní složky zaměstnance*** a slouží jako záznam o vzdělání pro jednotlivé zaměstnance. Hodnocení efektivnosti dalšího vzdělávání 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 má ředitel školy

Hardware a software – škola má vlastního zaměstnance – správce IT.

6.4 Pracovní prostředí

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

Školení PO a BOZP zajišťuje externí bezpečnostní technik.

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

7 Realizace vzdělávání

7.1 Plánování realizace produktu je prováděno ve smyslu definovaných procesů (viz. **Mapa procesů**)

Při plánování škola přihlíží k:

- Politice kvality
- stanoveným Cílům kvality
- střednědobému plánu školy
- plánu činnosti školy na školní rok
- požadavkům zřizovatele
- požadavkům na vzdělávání danými závaznými právními předpisy a normami
- definovaným procesům (hlavní, řídící, podpůrné)vstupy, výstupy, popis činnosti,
- stanovení ukazatelů výkonnosti procesu,
- návrhu a vývoji metod vyučování,
- plánování zdrojů pro zabezpečení efektivního fungování procesů,
- monitorování a ověřování efektivnosti řídících 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

Potřeby žáků/studentů jsou identifikovány od zákazníků-žáků (viz proces ***H10* přijímací řízení a Výchovně vzdělávací proces)**.

Přitom se berou v úvahu:

- požadavky specifikované žáky/studenty (získání maturitního vysvědčení),

Co žáci očekávají od vzdělávací organizace:

- bezpečné a čisté zařízení,
- zabezpečení vnímavé komunikace žák – učitel,
- zabezpečení chování veškerých zaměstnanců s respektem ke všem stranám,
- vedení činností kvalifikovanými zaměstnanci.
- zákonné požadavky a požadavky předpisů
- doplňující požadavky určené školou a zřizovatelem

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.

Záznam o přezkoumání požadavku zákazníka-žáka je vydání Rozhodnutí o přijetí nebo nepřijetí žáka
Požadavek na změnu musí proběhnout písemnou formou (např. žádost o přestup, individuální studium).

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 z informací žáků, třídních schůzek se zákonnými zástupci, hodnocení spokojenosti žáků nebo formou osobního pohovoru.

Stížnosti jsou řešeny v rámci procesu P10 stížnosti a oznámení

Průběh komunikace

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

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

- Zaměstnanci školy jsou informováni o legislativních a organizačních změnách Zápisem z porady vedení, který mají k dispozici u ZŘŠ a na síti školy.
- Vydávání a předávání příkazů ŘŠ zaměstnancům školy se uskutečňuje písemně v sekretariátu školy na formuláři Interní sdělení nebo elektronicky.
- Komunikace mezi zaměstnanci probíhá osobním jednáním, elektronicky, písemně nebo telefonicky.
- Využívání služebních telefonů je dáno,smlouvou.

7.3 Návrh a vývoj produktu

Proces je popsán v procesu **Školní vzdělávací program**. Škola na základě RVP vydaných MŠMT určuje etapy návrhu a vývoje školního vzdělávacího programu. Po jeho zpracování a odsouhlasení ředitelem školy a Školskou radou je zajišťován jeho další vývoj v jednotlivých učebních a maturitních oborech. ŠVP je pravidelně jednou ročně přezkoumáván. ŠVP je přístupný v sekretariátu školy a na webových stránkách školy pro zaměstnance.

7.4 Nakupování

7.41 Proces nakupování

Tento proces je popsán v procesu R 50**.** Nakupování provádí vedení školy a útvar ekonomiky, který zajišťuje, že nakupované produkty vyhovují specifikovaný požadavkům.

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

7.4.2 Informace pro nakupování

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 nakupené produkty, které přímo ovlivňují realizaci výchovně vzdělávacího procesu, byly ověřeny z hlediska požadované kvality, a zdali splňují specifické požadavky. Důkazem o ověření nakoupeného produktu je zaplacení faktury.

7.5 Poskytování služeb

7.5.1 Řízení poskytování služeb

Škola plánuje a realizuje služby, které popisují hlavní procesy, jsou to:
- přijímací řízení,
- vzdělávací proces,
- ukončování vzdělávání
- výchovné poradenství
- presentace školy

Škola zajišťuje studium v oborech, které jsou uvedeny v rejstříku MŠMTČR, a dále pak 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,
- individuální potřeby žáků.

Škola pořizuje a uchová záznamy o poskytovaném vzdělávání. Viz. Archivační a skartační řád.

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

7.5.2 Validace procesů poskytování služeb

Veškeré procesy školy uvedené v **Mapě procesů**, jsou monitorovány, měřeny a hodnoceny a jsou poskytovány důkazy o jejich plnění (proces **Přezkoumání SMK a Interní audity**).

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Všichni žáci jsou evidováni ve školní matrice, rozděleni do tříd, evidenčně vedeni v třídních knihách (viz proces **Školní agenda Bakaláři**). 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. Archivační a skartační řád.

Všichni zaměstnanci mají osobní složky na personálním oddělení v sekretariátu školy.

7.5.4 Majetek žáků/studentů

Majetek žáků představují ve škole osobní věci žáků. Jeho ochrana se řídí Školním řádem a je zajištěna kamerovým systémem v hlavní budově školy. Jiný majetek zákazníka není při poskytování služeb a realizaci hlavních procesů využíván. V případě ztráty osobních věcí je prováděn záznam. 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

Výchovně vzdělávací proces (učební osnovy a ŠVP) jsou interním dokumentem školy, který je uložen na sekretariátu školy a pro zaměstnance na webových stránkách.

7.5.6 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení.

Monitorovací zařízení – v hlavní budově školy jsou umístěny kamery pro zajištění bezpečnosti a majetku žáků 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 zákazníků-žáků a zaměstnanců, 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 výchovně vzdělávacího procesu,
- zajištění shody systému managementu kvality,
- neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality.

8.2 Monitorování a měření

8.2.1 Spokojenost zákazníků /žáků/

Monitorování spokojenosti žáků vychází ze sběru a vyhodnocování informací získávaných od žáků, a to v písemné i ústní formě. Způsob získávání a vyhodnocování těchto informací je uveden v procesu R11.

Vyhodnocení spokojenosti žáků je součástí přezkoumání systému managementu kvality.

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

8.22. Interní audit

Škola plánuje interní audity, aby se stanovilo, zda systém managementu kvality:
a) vyhovuje plánovaným činnostem, požadavků normy ISO 9001:2008 požadavkům na systém SMK stanovených školou,
b) je efektivně uplatňován a udržován.

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

K provádění interních auditů má škola vypracován postup v procesu ***Přezkoumání SMK a interní audit.***

O provedeném auditu je vypracovaná ***Zpráva z interního auditu***, která obsahuje i případná doporučení k nápravě.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

Monitorování a měření procesů je ve škole zajištěno vyhodnocováním výkonnosti jednotlivých procesů. Tím je prokazována schopnost procesů dosahovat plánované výsledky. Pokud není dosaženo plánovaných výsledků, jsou učiněna opatření k nápravě, aby se zajistila shoda produktu.

8.2.4 Monitorování a měření produktu

Škola monitoruje a měří znaky produktu ***Výchovně vzdělávacího procesu***, aby si ověřila, zda byly požadavky na produkt splněny. Výsledky měření jsou hodnoceny při přezkoumání SMK vedením školy.

8.3 Řízení neshodného produktu

Škola zajišťuje, že ***Výchovně vzdělávací proces***, který není ve shodě s požadavky na něho kladenými, je identifikován a řízen, aby se zabránilo jeho dalšímu nesprávnému využívání.

Postup při řešení stížností je popsán v procesu P30

Zdroje:
- zpráva ČŠI
- stížnosti
- hodnocení žáků a zaměstnanců

8.4 Analýza údajů

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

Analýza údajů poskytuje informace týkající se:
- spokojenosti zákazníka, proces ***Hodnocení školy***
- shody s požadavky na produkt, návrhy na změny výchovně 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).

8.5 Zlepšování

8.5.1 Neustálé zlepšování

Škola neustále zlepšuje efektivnost SMK prostřednictvím Politiky kvality, 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 Nápravné 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,

Click here to get your free novaPDF Lite registration key

- přezkoumání SMK vedením,
- jiné vzniklé události ve škole.

Řešení nápravných opatření je popsáno v procesu P30.

8.5.3 Preventivní opatření

Aby se zabránilo vzniku potencionálních stížností a neshod, jsou na všech organizačních úrovních školy přijímána preventivní opatření popsána v procesu ***Řízení školy***. Pro oblast výchovy žáků je zpracován proces ***Výchovné poradenství***.

Preventivní opatření jsou přijímána na základě podnětů zaměstnanců i vnějších impulzů, po projednání na poradě vedení školy je stanoven způsob realizace. 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.

Click here to get your free novaPDF Lite registration key