	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015
	KSIĘGA JAKOŚCI
Działania operacyjne	
Wersja:	5.4
Strona:	1/8
Data:	13.01.2025

8. DZIAŁANIE OPERACYJNE

8.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurze – 8.1 - *Planowanie zajęć*.

Treści programowe zawarte są w:


- *Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Rozwoju w sprawie ramowych programów szkoleń dla członków załóg statków morskich,*
- *Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Rozwoju w sprawie ramowych programów szkoleń i wymagań egzaminacyjnych dla marynarzy działu pokładowego,*
- *Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Rozwoju w sprawie ramowych programów szkoleń i wymagań egzaminacyjnych w rybołówstwie morskim,*
- *Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Rozwoju w sprawie ramowych programów szkoleń i wymagań egzaminacyjnych dla marynarzy działu maszynowego,*
- *Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie ramowych programów dodatkowych szkoleń dla pracowników sektora gospodarki morskiej,*
- *Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie pilotażu morskiego,*
- *Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie kwalifikacji i przeszkolenia członków załóg jachtów komercyjnych oraz warunków ich uzyskiwania.*

W przypadku szkoleń DP treści programowe ustalane są przez jednostkę akredytacyjną – The Nautical Institute.

W przypadku szkoleń GWO treści programowe ustalone są przez Global Wind Organization i znajdują się w planach szkoleń do poszczególnych modułów.

8.2. Wymagania dotyczące wyrobów i usług

8.2.1 Komunikacja z klientem

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	KSIĘGA JAKOŚCI	
Działania operacyjne		
Wersja:	5.4	
Strona:	2/8	
Data:	13.01.2025	

W MUSTC opracowano i wdrożono następujący sposób komunikacji z klientem:

- co roku opracowywany jest harmonogram szkoleń, upubliczniany możliwie największej liczbie jednostek przy pomocy środków elektronicznych – zmiany do harmonogramów wprowadzane są na bieżąco,
- wszystkie informacje na temat oferty poszczególnych oddziałów MUSTC można uzyskać w ich siedzibach, telefonicznie lub na stronie internetowej Politechniki Morskiej w Szczecinie
- w przypadku zapytania ofertowego, za przygotowanie odpowiedzi odpowiedzialny jest dyrektor oddziału,
- w momencie zgłoszenia się kandydata na szkolenie, pracownik oddziału przyjmujący zgłoszenie zobowiązany jest ustalić sposób komunikacji z daną osobą,
- badanie opinii klienta poprzez ankiety oceny szkolenia oraz reklamacje i skargi (pkt. 8.2.1).


8.2.2. Określenie wymagań dotyczących wyrobu

Wymagania wyspecyfikowane:

- oferta szkoleniowa (harmonogram szkoleń i przeszkoleń oferowanych przez oddziału),
- otrzymanie wiedzy oraz odbycie zajęć praktycznych zgodnych z wymaganiami przepisów nadrzędnych,
- otrzymanie zaświadczenia upoważniającego do odbioru certyfikatu potwierdzającego nabycie kwalifikacji lub certyfikatu ukończenia przeszkolenia wydawanego przez Urząd Morski,
- informacja dot. wymagań Administracji Morskiej RP,
- otrzymanie książeczki DP Logbook wydawanej przez The Nautical Institute (SDKO),
- otrzymanie świadectwa ukończenia szkolenia DP (SDKO),
- otrzymanie świadectwa ukończenia szkolenia GWO (OSRM),
- otrzymanie zaświadczenia umożliwiającego podejście do egzaminu przeprowadzanego przez CMKE,

Wymagania niewyrażone, lecz konieczne dla prawidłowego wykonania usługi:

- opracowanie planu zajęć,
 - zapewnienie prawidłowego przebiegu szkolenia,
 - zapewnienie pomocy organizacyjnej i merytorycznej od strony pracowników MUSTC.
-

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	KSIĘGA JAKOŚCI	
	Działania operacyjne	
	Wersja:	5.4
Strona:	3/8	
Data:	13.01.2025	

Wymagania prawne i nadrzędne, związane z wyrobem:

- posiadanie przez oddziały Certyfikatów Uznania wydanego przez ministra właściwego ds. gospodarki morskiej lub upoważnioną przez nie administrację,
- posiadanie przez SDKO akredytacji The Nautical Institute w zakresie prowadzenia szkoleń DP,
- posiadanie przez OSRM akredytacji w zakresie prowadzenia szkoleń zgodnie z wymaganiami Global Wind Organization.

8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu

Przegląd wymagań przeprowadzany jest podczas auditów wewnętrznych i przeglądu zarządzania. Dyrektor oddziału jest zobowiązany do każdorazowego przeglądu wymagań w przypadku nowego szkolenia, czego potwierdzeniem jest założenie *Dziennika zajęć*.

8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług


W przypadku gdy wymagania dotyczące usługi szkoleniowej ulegną zmianie Dyrektor MUSTC zapewnia, że zmiany wymagań zostaną odpowiednio udokumentowane i przekazane do wiadomości wszystkim osobom zaangażowanym w System Zarządzania Jakością.

8.3. Projektowanie i rozwój wyrobów i usług

Wylączone

8.4. Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz

8.4.1 MUSTC może przekazać część działań np. konserwacja wyposażenia używanego w trakcie szkoleń, wynajem basenu itp. na inny podmiot zewnętrzny zwany stroną trzecią jednak należy zaznaczyć, że odpowiedzialność za przebieg procesu szkolenia i przeszkolenia nadal spoczywa na dyrektorze oddziału.

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015
	KSIĘGA JAKOŚCI
	Działania operacyjne
Wersja:	5.4
Strona:	4/8
Data:	13.01.2025

8.4.2 Za wybór strony trzeciej do realizacji zleconych na zewnątrz działań odpowiada dyrektor oddziału, który realizuje szkolenie.

8.4.3 W przypadku, gdy zadania związane z zapewnieniem spełnienia wymagań w procesie szkolenia są delegowane stronie trzeciej, dyrektorzy oddziałów są zobowiązani do podpisania odpowiednich umów i porozumień oraz do nadzoru nad prowadzonymi w tym zakresie działaniami (pracami i usługami) w trakcie ich trwania pod kątem zapewnienia wymagań Systemu Zarządzania Jakością i przepisów nadrzędnych.

8.4.4 Po zakończeniu ww. działań dyrektorzy oddziałów mają obowiązek dokonać sprawdzenia jakości wykonanych prac i usług oraz zgodności efektów tych prac i usług z wymaganiami SZJ i przepisów nadrzędnych w zakresie organizacji i realizacji szkoleń.

8.4.5 Dyrektorzy oddziałów są zobowiązani do okresowej weryfikacji efektów prac strony trzeciej podczas świadczenia przez nią usług pod kątem zgodności z wymaganiami SZJ i przepisów nadrzędnych utrzymując z tego działania udokumentowane informacje.


8.5. Produkcja i dostarczanie usług

8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczenia usługi

Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurach:

- 8.5 - *Realizacja szkolenia,*
- 8.5.A- *Realizacja szkolenia DP (SDKO),*
- 8.5.6 - *Organizacja nowego szkolenia i prowadzenie zmian,*
- 7.1.2 - *Zatrudnianie wykładowców i instruktorów*
- 7.1.2.A - *Zatrudnianie instruktorów DP (SDKO),*
- 7.1.2.B - *Zatrudnianie instruktorów GWO (OSRM),*
- 9.1 - *Kontrola procesu kształcenia,*

8.5.1.1 Określenie zasad rejestrowania na szkolenia i przeszkolenia ujęte w Certyfikacie Uznanie oraz zasad wydawania zaświadczeń ukończenia szkolenia oraz świadectw szczegółowo określone są w załączniku 11 - *Instrukcji przygotowania i wydawania świadectw z przeszkoleń po zakończeniu kursu w ośrodku szkoleniowym, do której wytycznych ośrodki*

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	KSIĘGA JAKOŚCI	
Działania operacyjne		
Wersja:	5.4	
Strona:	5/8	
Data:	13.01.2025	

szkoleniowe zostały zobligowane przez Administrację Morską. Osobami odpowiedzialnymi za nadzór nad prawidłowym przebiegiem powyższej procedury są pracownicy administracyjni odpowiedzialni za poszczególne szkolenia.

8.5.1.2 W przypadku szkoleń GWO, realizacja poszczególnych modułów jest zgodna z wymaganiami ujętymi w wytycznych Global Wind Organization.

Dyrektor OSRM dołoży wszelkich starań, aby uczestnicy biorący udział w szkoleniu byli poddawani obowiązkowej ocenie ciągłej, a udokumentowana informacja z jej przebiegu była utrzymywana.

Pozostałe kwestie związane z organizacją i realizacją szkolenia nie ujęte bezpośrednio w wytycznych GWO są realizowane zgodnie z wymaganiami niniejszego systemu.


Odpowiedzialność za realizację działań związanych z organizacją i realizacją szkoleń zgodnych z wymaganiami GWO ponosi Dyrektor OSRM oraz wszyscy pracownicy oddziału w zakresach adekwatnych do odpowiedzialności ujętych w systemie.

8.5.1.3. Walidacja procesów produkcji i dostarczania usług

W MUSTC walidacja procesów przeprowadzana jest poprzez:

- kontrole zapisów – procedura 9.2 - *Audit wewnętrzny*, oraz procedura 7.5 - *Nadzór nad udokumentowaną informacją*,
- kontrole procesu szkoleniowego – procedura 9.1 - *Kontrola procesu szkoleniowego*,
- kontrole kwalifikacji wykładowców i instruktorów – procedura 7.1.2 - *Zatrudnianie wykładowców i instruktorów*, 7.1.2A - *Zatrudnianie instruktorów DP*, 7.1.2.B - *Zatrudnianie instruktorów GWO* oraz 7.2 - *Szkolenia wykładowców, instruktorów oraz pracowników ośrodków szkoleniowych*,
- przegląd SZJ – procedura 9.3 - *Przeгляд zarządzania*,
- kontrole wyposażenia i infrastruktury – procedura 7.1 - *Zarządzanie wyposażeniem GWO*.

W trakcie trwania każdego szkolenia oraz po jego zakończeniu dyrektor oddziału dokonuje sprawdzenia mającego na celu potwierdzenie, że zostały spełnione wyspecyfikowane i niewyspecyfikowane wymagania klienta.

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	KSIĘGA JAKOŚCI	
	Działania operacyjne	
	Wersja:	5.4
Strona:	6/8	
Data:	13.01.2025	

W przypadku walidacji procesu organizacji nowego szkolenia (procedura 8.5.6 - *Organizacja nowego szkolenia i planowanie zmian*) dyrektor oddziału przeprowadza walidację danego szkolenia w warunkach symulowanych, poprzez sprawdzenie poszczególnych jego etapów na zgodność z wymaganiami klienta. W wyniku tak przeprowadzonej pozytywnej walidacji szkolenie zostaje dodane do oferty szkoleniowej.

8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność

Identyfikacja i identyfikowalność szkoleń w MUSTC polega na nadawaniu im kolejnych i nie powtarzalnych numerów. Każdy ośrodek szkoleniowy posiada swój odrębny system identyfikacji szkoleń:

8.5.2.1 Studium Doskonalenia Kadr Oficerskich:

Numer szkolenia lub przeszkolenia składa się ciągu znaków, w którym poszczególne człony oddzielone są myślnikami.

Pierwszy człon składa się dwóch lub trzech liter stanowiących skrót identyfikacyjny nazwy szkolenia. Drugi człon składa się z dwu lub trzycyfrowego numeru szkolenia przyjętego w zestawieniu szkoleń. Numer ten zawiera dodatkowy indeks po kropce, wskazujący na kolejny numer w danym roku kalendarzowym.


Trzeci człon szkolenia zawiera skrót nazwy ośrodka. Czwarty człon zawiera cztery cyfry oznaczające rok kalendarzowy, w który szkolenie się rozpoczyna.

8.5.2.2 Ośrodek Szkoleniowy Ratownictwa Morskiego:

Numer szkolenia składa się z dwóch liczb, gdzie pierwsza oznacza numer kolejny z *Rejestru przeszkoleń*, a druga rok kalendarzowy, w którym dane przeszkolenie jest przeprowadzane.

8.5.2.3 Morski Ośrodek Szkoleniowy w Kołobrzegu:

Numer szkolenia składa się z dwóch liczb, gdzie pierwsza oznacza numer kolejny z *Rejestru szkoleń i przeszkoleń*, a druga rok kalendarzowy, w którym dane szkolenie lub przeszkolenie jest przeprowadzane.

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	KSIĘGA JAKOŚCI	
Działania operacyjne		
Wersja:	5.4	
Strona:	7/8	
Data:	13.01.2025	

Numery zaświadczeń ukończenia szkoleń są nadawane zgodnie z zapisami w *Rejestrze wydanych zaświadczeń*. Wszystkie udokumentowane informacje związane z realizacją danego procesu są oznakowane w sposób umożliwiający ich natychmiastową identyfikację i identyfikowalność. Numery nadawane procesom i udokumentowanym informacjom nie zmieniają się w trakcie procesu i nie ma możliwości powtórzenia się numeracji.

8.5.3. Własność klienta

Zgodnie z normą ISO 9001: 2015 własność klienta stanowią jego dane osobowe. MUSTC, jako jednostka organizacyjna Politechniki Morskiej w Szczecinie wykorzystuje dane osobowe uczestników szkoleń do celów wewnętrznych zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce oraz *Instrukcją archiwalną dla Politechniki Morskiej w Szczecinie*.

Bezpośredni nadzór nad danymi osobowymi pod względem merytorycznym sprawuje dyrektor oddziału lub delegowany przez niego pracownik.

Zasady gospodarowania danymi w Politechnice Morskiej w Szczecinie reguluje *Regulamin Informatyczny Politechniki Morskiej w Szczecinie*, wprowadzony Zarządzeniem Rektora PM w Szczecinie.


Zasady gospodarowania danymi osobowymi w tym w zakresie przechowywania i przetwarzania danych osobowych reguluje *Polityka bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Politechnice Morskiej w Szczecinie*.

8.5.4. Zabezpieczanie

Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w *Regulaminie Informatycznym Politechniki Morskiej w Szczecinie* wprowadzonej Zarządzeniem Rektora PM w Szczecinie oraz *Polityce bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Politechnice Morskiej w Szczecinie*.

8.5.5 Działania po dostawie

Wylączono

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015
	KSIĘGA JAKOŚCI
Działania operacyjne	
Wersja:	5.4
Strona:	8/8
Data:	13.01.2025

8.5.6 Nadzór nad zmianami

Dyrektorzy oddziałów nadzorują i przeglądają nieplanowane zmiany w zakresie organizacji i realizacji szkolenia oraz utrzymują z tego procesu udokumentowane informacje. Każdy pracownik MUSTC zaangażowany w System Zarządzania Jakością niezwłocznie informuje dyrektora oddziału o wystąpieniu nieplanowanej zmiany w zakresie dostarczania usługi. Nieplanowane zmiany są przeglądane i analizowane w trakcie Przeglądu zarządzania.

8.6 Zwolnienie wyrobów i usług

Wszystkie szkolenia i przeszkolenia mające miejsce w MUSTC, objęte zakresem SZJ są w sposób ciągły monitorowane przez dyrektorów oddziałów i pracowników administracyjnych odpowiedzialnych za dane szkolenie. W przypadku niespełnienia któregokolwiek z wymagań klienta lub innych wymagań określonych przez oddział następuje natychmiastowe zatrzymanie szkolenia lub przeszkolenia. Wznowienie następuje po przeprowadzeniu pełnej kontroli czy oddział jest w stanie spełnić wyspecyfikowane wymagania. Zwolnienia dokonuje dyrektor oddziału po konsultacji z Prorektorem ds. Morskich.

Do okoliczności powodujących zatrzymanie szkolenia lub przeszkolenia zaliczamy:

- zmiany w programach szkoleń,
- braki kadrowe,
- wyposażenie niezgodne z wymaganiami,
- cofnięcie lub wstrzymanie Certyfikatu Uznania wydanego przez ministra właściwego ds. gospodarki morskiej,
- cofnięcie / wstrzymanie akredytacji The Nautical Institute (SDKO),
- cofnięcie / wstrzymanie akredytacji Global Wind Organization (OSRM).

8.7 Nadzór nad niezgodnymi wyjściami

Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurze 10.2 - *Nadzór nad szkoleniem niezgodnym z wymaganiami*.