

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
СК-РК	Руководство по качеству

УТВЕРЖДАЮ

Ректор МАРХИ

академик Д.О. Швидковский



«27» *января* 2011 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СК-РК

Версия 1.0

Дата введения:

Москва, 2011

Версия 1.0	КЭ № 3	УЭ № 3	стр. 1 из 70
------------	--------	--------	--------------



Государственное образовательное учреждение
Высшего профессионального образования
МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ
(государственная академия)

Руководство по качеству

СК-РК

Введение	4
1 Сведения о МАРХИ.....	14
2 Область распространения системы менеджмента качества.....	16
3 Нормативные ссылки	18
4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МАРХИ.....	19
4.1 Модель СК МАРХИ.....	19
4.1.1 <i>Процессы и виды деятельности в системе качества МАРХИ</i>	20
4.1.2 <i>Менеджмент процессов в системе качества МАРХИ</i>	23
4.2 Требования к документации.....	26
4.2.1 <i>Структура и назначение документации СК МАРХИ</i>	26
4.2.2 <i>Руководство по качеству</i>	27
4.2.3 <i>Управление документацией</i>	28
4.2.4 <i>Управление записями</i>	29
5 Ответственность руководства в СК.....	30
5.1 Обязательства руководства МАРХИ.....	30
5.2 Ориентация на заинтересованные стороны.....	31
5.3 Политика в области качества.....	34
5.4 Планирование.....	36
5.4.1 <i>Цели в области качества</i>	36
5.4.2 <i>Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества МАРХИ</i>	37
5.5 Ответственность, полномочия и информирование.....	37
5.5.1 <i>Ответственность и полномочия</i>	37
5.5.2 <i>Служба качества МАРХИ</i>	39
5.5.3 <i>Внутренний обмен информацией</i>	40
5.6. Анализ со стороны руководства.....	41
5.6.1 <i>Общие положения</i>	41
5.6.2 <i>Входные данные анализа</i>	42
5.6.3 <i>Выходные данные анализа</i>	43
6 Менеджмент основных процессов системы качества МАРХИ.....	44
6.1 Обеспечение ресурсами.....	44
6.2 Процессы, связанные с потребителями МАРХИ.....	45
6.2.1 Процесс 2.1 «Маркетинг».....	45
6.2.2 Управление образовательными программами и квалификациями.....	46
6.2.2.1 Процесс 2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ».....	46
6.2.2.2 Процесс 2.7 Проектирование программ дополнительного образования.....	47
6.3 Процессы создания ценности для потребителей МАРХИ.....	47
6.3.1 Процесс 2.3 «Довузовская подготовка».....	47
6.3.2 Процесс 2.4 «Прием студентов».....	47
6.3.3 Процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ».....	48
6.3.4 Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования».....	49

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

6.3.5 Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации».....	50
6.3.6 Процесс 2.6. «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми».....	51
6.3.7 Процесс 2.10 «Научно-инновационная деятельность».....	52
6.3.8 Процесс 2.11 «Международная деятельность».....	53
7 Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК МАРХИ.....	53
7.1 Процесс 3.2 «Управление ресурсами МАРХИ.....	53
7.2 Процесс 3.1 «Управление персоналом.....	56
7.3 Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность».....	59
7.4 Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание».....	59
7.5 Процесс 3.5 «Освоение информационной среды».....	60
7.6 Процесс 3.6 «Управление закупками».....	60
7.7 Процесс 3.7 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности».....	62
7.8 Процесс 3.8 «Социальная поддержка студентов и сотрудников МАРХИ».....	62
8 Деятельность по измерению, анализу и улучшению.....	63
8.1 Мониторинг, измерение и анализ.....	63
8.2 Мониторинг и измерение.....	63
8.2.1 Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон	64
8.2.2 Внутренние аудиты (проверки).....	65
8.2.3 Измерение и анализ характеристик процессов системы МАРХИ.....	67
8.2.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг.....	68
8.3. Управление несоответствиями.....	69
8.4. Анализ данных.....	69
8.5 Улучшения.....	70
8.5.1 Постоянное улучшения СК МАРХИ.....	70
8.5.2 Корректирующие и предупреждающие действия.....	70

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Введение

Система менеджмента качества (далее – СК) государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский архитектурный институт» (государственная академия) (далее-МАРХИ) является средством для достижения Политики и целей вуза в области качества, дает уверенность самому вузу и потребителям в ее способности:

- в удовлетворении потребностей общества в качественном архитектурном образовании;
- в удовлетворении потребностей общества в конкурентоспособных специалистах в области архитектуры, востребованных на российском и международном рынках труда;
- в создании образовательной, исследовательской и инновационной среды, позволяющей обеспечить качественное, доступное, современное образование, трансформированное через знания и опыт, через развитие научных и образовательных технологий специалистов в области архитектуры, способных к практической реализации полученных знаний в науке, производстве, педагогике;
- в подготовке специалистов, ориентированных на профессиональное развитие, гражданские ценности и социальную ответственность;
- в сохранении культурно-исторической преемственности в развитии российской архитектурной школы.

Система менеджмента качества МАРХИ следует основным принципам, установленным стандартом ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008), стандартами ENQA, основана на документах типовой модели системы качества образовательного учреждения, рекомендованных к использованию в высших и средних специальных учебных заведениях РФ Советом по координации управления качеством профессионального образования, созданным при Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки.

Версия 1.0		стр. 4 из 70
------------	--	--------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

. СК ориентирована на потребителя образовательных услуг в сфере архитектуры и предполагает максимальное вовлечение всех сотрудников в управление качеством основных процессов.

Настоящее руководство по качеству (РК) является основополагающим документом, определяющим систему управления качеством МАРХИ.

Руководство по качеству предназначено для внутреннего использования в качестве справочника по системе качества, стандарта по управлению, а также для представления системы качества МАРХИ сторонним полномочным организациям.

Документ вступает в силу после утверждения ректором МАРХИ.

Версия 1.0		стр. 5 из 70
------------	--	--------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем руководстве применены термины и определения, данные в ИСО 9000.

Система менеджмента качества: система для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Менеджмент: скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Процесс: соединение взаимосвязанных или интерактивных действий, которые в рамках установленных правил с помощью соответствующих механизмов преобразуют входы (требования) в выходы.

Продукт: результат процесса как последовательности взаимосвязанных действий, преобразующих входы в выходы.

Процедура: определенный строго прописанный порядок и способ выполнения действий.

Удовлетворенность потребителей: восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Требование: потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Несоответствие: невыполнение требования.

Политика в области качества: общие намерения и намерение деятельности организации в области качества, официально сформулированные в области качества.

Руководство по качеству: документ, определяющий систему качества МАРХИ.

Верификация: подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Валидация: подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Организация: группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Организационная структура: распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Заинтересованные стороны: лица и группы лиц, заинтересованные в

Версия 1.0		стр. 6 из 70
------------	--	--------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

деятельности, услуге и успехе организации.

Потребитель (Заказчик): лицо или организация, которым оказываются услуги.

Поставщик: организация или лицо, предоставляющее продукцию.

Высшее руководство: лицо или группа работников (ректор и проректоры), осуществляющие управление организацией на высшем уровне.

Документ: информация и соответствующий носитель.

Нормативная документация: документы, устанавливающие требования.

Запись: документ, содержащий достигнутые результаты или успехи организации.

Актуализация: приведение документа или действия в соответствие с современными требованиями.

Анализ: деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта при достижении установленных целей.

Аудит (проверка): систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

В настоящем документе применяются следующие **термины и сокращения, относящиеся к специфике деятельности МАРХИ:**

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский архитектурный институт» (государственная МАРХИ)- **МАРХИ**.

Абитуриент - лицо, владеющее документом о среднем (полном) общем или среднем профессиональном образовании и поступающее в высшее учебное заведение.

Анализ со стороны руководства - официальная оценка высшим руководством состояния системы качества и ее соответствия Политике в области качества и целям. Анализ со стороны руководства является инструментом руководства, служащим перепроверке эффективности введенной системы качества.

Аспирант - специалист с высшим образованием, обучающийся в аспирантуре (с отрывом или без отрыва от работы) с целью получения ученой степени.

Аттестация кадров - оценка профессиональных умений и результатов профессиональной деятельности лиц, занимающих определенные должности.

Версия 1.0		стр. 7 из 70
------------	--	--------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Аудит качества – систематическая и независимая проверка с целью определения, соответствуют ли проводимые работы и связанные с ними полученные результаты заданным установкам. Кроме того, проверяется, эффективно ли выполняются данные установки и пригодны ли они для достижения поставленных целей. Целью аудита является оценка и принятие решения по проведению необходимых усовершенствований или корректирующих мер.

Аудитор независимый – лицо, имеющее квалификацию для проведения аудитов качества, которое не несет прямой ответственности за деятельность проверяемого подразделения.

Вступительные испытания - конкурсная проверка знаний и умений абитуриентов с целью выявления их подготовленности к обучению в высшем учебном заведении; результаты являются основанием для зачисления в вуз.

Высшее образование (высшее профессиональное образование) - все образование на базе среднего (полного) общего или среднего профессионального образования, осуществляемое в высшем учебном заведении по основным образовательным программам, отвечающим требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. Завершается итоговой государственной аттестацией и соответственно выдачей государственного документа о высшем профессиональном образовании.

Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования - государственные требования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

Документ подтверждающий (записи) - письменное подтверждение выполнения определенных видов деятельности или полученных результатов

Документ предписывающий - официальная запись, содержащая требования, предъявляемые к услугам (например, документированные процедуры, рабочие инструкции, стандарты).

Документированная процедура - изложенный в письменном виде порядок систематической и проверенной процедуры выполнения видов деятельности, связанных с качеством.

Должностная инструкция - документ, описывающий задачи и сферы ответственности сотрудника, занимающего какую-либо должность.

Версия 1.0		стр. 8 из 70
------------	--	--------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Дополнительная образовательная программа - документ (или комплект документов), определяющий содержание образовательной услуги, направленной на повышение квалификации или на переподготовку кадров по профилю основных образовательных программ, обозначенных в лицензии МАРХИ.

Замещение должностей - конкурсный отбор сотрудников на замещение вакантных должностей. Прохождение конкурсного отбора является основанием для заключения контракта.

Записи по качеству – регистрация в письменном или электронном виде результатов действий и испытаний, выполняемых в целях доказательства выполнения требований по качеству, наличия и действенности системы менеджмента качества, подтверждающая выполнение действий согласно документированным процедурам и рабочим инструкциям. К записям по качеству относятся протоколы, журналы, реестры, документы об образовании (дипломы, справки, свидетельства), отчеты, акты аудиторских проверок и другие заполненные бланки, формуляры, образцы и формы документов, предоставляющие информацию о действии системы качества.

Идентификация - свидетельство того, что услуги или письменные документы могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем однозначной и четкой маркировки (обозначения).

Испытание – определение одной или нескольких характеристик в соответствии с установленной процедурой.

Качество - степень выполнения требований совокупностью собственных характеристик продукции, системы или процесса.

Клиент (потребитель) МАРХИ – организация или физическое лицо, являющееся заказчиком и получателем образовательных услуг и наукоемкой продукции МАРХИ.

Контракт (договор) – двусторонне подписанный документ, по которому одна сторона обязуется предоставить четко определенный комплекс услуг, а другая – принять и в срок оплатить их.

Контроль - процедура оценивания соответствия путем наблюдения и выводов, сопровождаемых, по необходимости, измерениями, испытаниями или калибровкой.

Контроль качества - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

Версия 1.0		стр. 9 из 70
------------	--	--------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой обнаруженной нежелательной ситуации.

Лицензирование - процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и выдачи образовательному учреждению разрешения - лицензии - на право ведения образовательной деятельности по направлениям (специальностям) и уровням высшего и послевузовского и программам соответствующего дополнительного образования.

Маркетинг образовательных услуг - вид деятельности вуза, направленный на удовлетворение нужд и потребностей клиентов, призванный ориентировать производство образовательных услуг на подготовку специалистов, пользующихся спросом на рынке. Основными целями при этом являются тщательное и всестороннее изучение рынка, спроса, потребностей; а также активное воздействие на рынок и существующий спрос, на формирование потребностей и предпочтений потребителей.

Маркетинговые исследования - систематическое определение круга данных, необходимых для решения стоящей перед вузом проблемы, их сбор, анализ и отчеты о результатах.

Надзор - непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ записей с целью удостоверения того, что установленные требования выполняются.

Научное изделие - изделие, являющееся результатом научной деятельности.

Неудовлетворительный учащийся - учащийся, уровень знаний и умений, которого не соответствует требованиям образовательных стандартов.

Обработка рекламаций - деятельность, направленная на изучение и оценку встречающихся отклонений от требований, установление причин отклонений и принятие мер в целях исключения возможности нового появления отклонений.

Образовательная услуга - процесс и установленный соответствующим документом результат непосредственного взаимодействия вуза и клиента (обучающегося) и внутренней деятельности вуза по удовлетворению потребностей обучающегося, обеспечивающие духовное и физическое развитие личности, а также повышение уровня систематизированных знаний, умений и навыков.

Версия 1.0		стр. 10 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Образовательный процесс - процесс формирования нового уровня теоретических знаний и умений практической деятельности, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

Основная образовательная программа - документ (или комплект документов), определяющий в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования содержание образования по направлению (специальности) определенного уровня высшего профессионального образования, включая всю совокупность образовательных услуг.

Отклонение в области качества - несоблюдение установленных требований.

Оценка системы качества - формальная оценка состояния системы качества и ее согласованности с политикой и целями в области качества

Переподготовка - обучение с целью получения новой квалификации или специальности. Прошедшим переподготовку выдается диплом о переподготовке или втором высшем образовании.

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Повышение квалификации - обучение с целью обновления теоретических и практических знаний, развития личности, совершенствования мастерства и квалификации.

Предупреждающие действия - действия, предпринятые для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуаций.

Преподаватель – лицо из профессорско-преподавательского, научного или инженерного персонала вуза или иной организации, допущенное в установленном порядке к осуществлению любого элемента (составной части) образовательного процесса, предусмотренного профессиональной образовательной программой.

Продукт, продукция - результат процесса. В МАРХИ в качестве продукта (продукции) понимается:

подготовленные для предприятий отрасли и области высококвалифицированные специалисты с высшим профессиональным образованием;

- подготовленные специалисты по программам дополнительного образования;

Версия 1.0	стр. 11 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- наукоемкая продукция и научно-технические решения для предприятий и учреждений отрасли;

- учебно-методическая продукция.

Прослеживаемость - возможность проследить за ходом оказания услуги или движением документа путем письменно зафиксированной идентификации во всех фазах процесса.

Рабочая документация - совокупность документов, разработанных и утвержденных в установленном порядке, непосредственно используемых в ходе образовательного процесса.

Рабочая инструкция системы качества - документ, регулирующий подлежащие выполнению виды деятельности на рабочем месте (напр. руководство по эксплуатации, инструкции по технике безопасности, инструкции по охране окружающей среды), проверку различных параметров (инструкции по испытаниям).

Рекламация - замечания, выраженные в письменной форме.

Слушатель - лицо, зачисленное на обучение для повышения квалификации и переподготовки по программам дополнительного профессионального образования.

Средства контроля образовательных услуг - процедуры и методы, обеспечивающие документальное подтверждение того, что образовательные услуги надежно удовлетворяют требованиям клиентов и образовательных стандартов.

Стандарт предприятия МАРХИ - нормативный документ по стандартизации, разработанный в соответствии с положениями государственной системы стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации в высшей школе и утвержденный руководством МАРХИ.

Студент - лицо, зачисленное на обучение для получения степени или диплома приказом ректора высшего учебного заведения.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на улучшение способности выполнения требований в области качества.

Уполномоченный по качеству - уполномоченный высшего руководства МАРХИ в сфере ответственности и деятельности, связанной с менеджментом качества.

Версия 1.0		стр. 12 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Управление несоответствиями - деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц.

Управление процессом – методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям.

Устав МАРХИ - документ, регулирующий организацию, порядок деятельности и управления МАРХИ, права и обязанности участников образовательного процесса. Устав разрабатывается самим учебным заведением и принимается конференцией преподавателей, научных сотрудников и представителей других категорий работников и обучающихся и утверждается соответствующим федеральным или региональным органом власти.

Учебно-методические комплексы – учебные, методические пособия, стенды, диаграммы, таблицы, оригинальные разработки, учебные планы и программы, созданные силами преподавателей и сотрудников и применяемые в образовательном процессе. Различают учебно-методические комплексы специальности и учебно-методические комплексы дисциплины.

Экзамен – форма семестровой или итоговой проверки и оценки способностей, знаний и умений студентов.

ВР – высшее руководство

АИС – автоматизированная информационная система;

НИР – научно-исследовательская работа;

МТБ – материально-техническая база;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ПК – повышение квалификации;

СДО – стандарт документов организации;

СК – система менеджмента качества;

УП – учебная программа

УМК ОП – учебно-методический комплекс образовательной программы;

УМК-Д – учебно-методический комплекс дисциплины.

Версия 1.0		стр. 13 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

1. Сведения о МАРХИ

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский архитектурный институт (государственная академия)» (далее - МАРХИ) является государственным образовательным учреждением высшего профессионального образования, реализует образовательные программы высшего, послевузовского, дополнительного профессионального образования и иные образовательные программы в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности.

МАРХИ образована распоряжением по Главному управлению учебных заведений Наркомата тяжелой промышленности СССР от 5 ноября 1933 г. № 261/76 в результате реорганизации Архитектурно-строительного института (АСИ), созданного Постановлением ЦИК и СНК от 23 июля 1930 г. № 40.237 на базе архитектурно-строительного факультета Московского Высшего художественно-технического института (ВХУТЕИНА) и архитектурного отделения строительного факультета Московского Высшего технического училища. Приказом Госкомитета Российской Федерации по высшему образованию от 21.06.1995 г. № 936 Московский архитектурный институт переименован в Московский архитектурный институт (государственную академию).

Московский архитектурный институт (государственная академия) – продолжатель традиций Московской архитектурной школы: Архитекторской школы Ухтомского (1749 г.), Кремлевской экспедиции, Московского Дворцового архитектурного училища, Училища живописи, ваяния и зодчества, Высших художественно-промышленных мастерских – ВХУТЕМАСа и ВХУТЕИНа.

Полное наименование МАРХИ на русском языке: Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский архитектурный институт (государственная академия)».

Сокращенное наименование на русском языке: МАРХИ.

Наименование МАРХИ на английском языке: State educational institution of higher professional education «Moscow Institute of Architecture (State Academy)».

Сокращенное наименование на английском языке - MARKNI.

Версия 1.0	стр. 14 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

МАРХИ является государственным образовательным учреждением федерального подчинения, вид – МАРХИ.

Место нахождения МАРХИ: Россия, 103754, г. Москва, ул. Рождественка, дом 11.

Учредителем МАРХИ является Российская Федерация.

Полномочия учредителя МАРХИ осуществляет Министерство образования и науки РФ (далее - учредитель).

Место нахождения учредителя: Россия, 117997, Москва, ул. Люсиновская, дом 51.

МАРХИ является юридическим лицом, наделяется полномочиями администратора доходов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, имеет лицевой счет получателя бюджетных средств в валюте Российской Федерации, на котором отражаются операции по средствам из различных источников, а также иные счета, открытые в установленном порядке в органах Федерального казначейства; счета по учету средств в иностранной валюте, открытые в кредитных организациях в соответствии с законодательством Российской Федерации, обладает обособленным имуществом на праве оперативного управления, а также имеет самостоятельный баланс, печать с изображением Государственного Герба Российской Федерации, штампы, бланки, самостоятельно отвечает по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

На протяжении более 250 лет в Московской архитектурной школе накапливался и передавался следующим поколениям организационный, педагогический, художественный и научный опыт — в первую очередь, через систематическое обучение, методику проектирования. Отличительными чертами школы были: интенсивность обучения, причастность ко всем основным тенденциям в зодчестве России, готовность к широкомасштабным преобразованиям и разработки концепций, быстрое реагирование на изменяющиеся потребности жизни, ориентированность на развивающуюся промышленность, особый динамизм в жизни и творчестве школы.

МАРХИ выполняет функции головного органа Учебно-методического объединения (УМО) по образованию в области архитектуры, которое

Версия 1.0	стр. 15 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

объединяет вузы России, выпускающие специалистов архитектурной специальности, а так же поддерживает отношения с архитектурными вузами СНГ (20) и Европы (более 60). Проводятся ежегодные смотры-конкурсы дипломных работ студентов архитектурной специальности, на которых определяются пути развития архитектурного образования, а также ежегодные международные выставки дипломантов.

2 Область распространения системы качества

Данное руководство устанавливает требования к системе менеджмента качества основных процессов жизненного цикла продукции и услуг, осуществляемых МАРХИ согласно Уставу МАРХИ, лицензионным и аккредитационным документам:

- реализации образовательных программ высшего и послевузовского профессионального образования;
- подготовке, переподготовке и повышению квалификации работников высшей квалификации; в области научной и научно-педагогической деятельности;
- выполнению фундаментальных и прикладных научных исследований, преимущественно в области архитектуры;

Версия 1.0	стр. 16 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Реестр основных и обеспечивающих процессов МАРХИ

Основные и обеспечивающие процессы системы качества

2 Основные процессы СК МАРХИ

- 2.1 Маркетинг
- 2.2 Проектирование и разработка образовательных программ
- 2.3 Довузовская подготовка
- 2.4 Прием студентов
- 2.5 Реализация основных образовательных программ
- 2.6 Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
- 2.7 Проектирование программ дополнительного образования
- 2.8 Реализация программ дополнительного образования
- 2.9 Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)
- 2.10 Научно-инновационная деятельность
- 2.11 Международная деятельность

3 Обеспечивающие процессы СК МАРХИ

- 3.1 Управление персоналом
- 3.2 Управление ресурсами МАРХИ
- 3.3 Редакционно-издательская деятельность
- 3.4 Библиотечное и информационное обслуживание
- 3.5 Освоение информационной среды
- 3.6 Управление закупками

Версия 1.0		стр. 17 из 70
-------------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

3.7 Обеспечение безопасности жизнедеятельности

3.8 Социальная поддержка студентов и сотрудников МАРХИ

Деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов
 (является составной частью всех процессов СК вуза.)

4 Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов

4.1 Мониторинг, измерение и анализ процесса

4.2 Управление несоответствиями

4.3 Улучшение процесса

3 Нормативные ссылки

При составлении «Руководства по качеству» использованы следующие документы:

Закон Российской Федерации «Об образовании» от 13 января 1996 года № 12-ФЗ с изменениями и дополнениями.

Федеральный закон Российской Федерации «О высшем и послевузовском образовании» от 22 августа 1996 г. № 125-ФЗ (с изменениями и дополнениями).

ГОСТ Р ИСО 9000:2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 9004:2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

ГОСТ Р 52614.2. – 2006. Руководящие указания по применению ГОСТ ИСО 9001-2001 в сфере образования.

Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).

А также другие законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность МАРХИ, занимающегося подготовкой и

Версия 1.0		стр. 18 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

переподготовкой кадров, что отражено в описании соответствующих процессов и документации к ним.

4. СИСТЕМА КАЧЕСТВА МАРХИ

4.1. Модель СК МАРХИ

В МАРХИ разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается Система качества МАРХИ. СК является главным инструментом для проведения Политики и достижения целей в области качества, установленных высшим руководством МАРХИ. СК ориентирована на потребителя образовательных услуг в области архитектуры и предполагает максимальное вовлечение всех сотрудников в управление качеством процессов.

В МАРХИ осуществляется менеджмент процессов, необходимых для реализации образовательных услуг на основе принципов менеджмента качества. Между процессами установлены взаимосвязи и взаимодействие; они задокументированы в «Книге процессов».

Для каждого процесса СК разрабатывается и регулярно обновляется информационная карта процесса, в которой отражаются:

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами СК МАРХИ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей;
- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов;

Версия 1.0		стр. 19 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов.

Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.

Управление процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в информационной карте процесса.

Оценка качества процесса осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка в процессе внутренних аудитов).

4.1.1 Процессы и виды деятельности в системе качества МАРХИ

Для каждого процесса СК разрабатывается и регулярно обновляется информационная карта процесса, в которой отражаются:

Для каждого процесса СК разрабатывается и регулярно обновляется информационная карта процесса, в которой отражаются:

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами СК МАРХИ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей;
- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов;

Версия 1.0	стр. 20 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов.

Процессы МАРХИ относятся к специальным процессам, т.е. тем, в которых подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно.

Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.

Управление процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в информационной карте процесса.

Оценка качества процесса осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка в процессе внутренних аудитов).

В СК МАРХИ определена область ответственности высшего руководства МАРХИ, в рамках которой осуществляется деятельность руководства – см. табл. 4.1

Таблица 4.1

Виды деятельности руководства в рамках СК	
Деятельность руководства в СК МАРХИ	
1.1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
1.2	Планирование и развитие СК МАРХИ

Реестр процессов МАРХИ приведен в табл. 4.2.

Версия 1.0		стр. 21 из 70
-------------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Таблица 4.2

Основные и обеспечивающие процессы системы качества	
2	Основные процессы СК МАРХИ
2.1*	Маркетинг
2.2*	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3	Довузовская подготовка
2.4*	Прием студентов
2.5*	Реализация основных образовательных программ
2.6*	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование программ дополнительного образования
2.8	Реализация программ дополнительного образования
2.9	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)
2.10*	Научно-инновационная деятельность
2.11	Международная деятельность
3	Обеспечивающие процессы СК МАРХИ
3.1*	Управление персоналом
3.2*	Управление ресурсами МАРХИ
3.3	Редакционно-издательская деятельность
3.4*	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5	Освоение информационной среды

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

	3.6*	Управление закупками
	3.7	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
	3.8	Социальная поддержка студентов и сотрудников МАРХИ

В соответствии с концепцией процессного подхода в рамках каждого процесса осуществляется его менеджмент с нетъемлемыми компонентами, представленными в табл. 4.3.

Деятельность по измерению, анализу и улучшению процессов
(является составной частью всех процессов СК вуза.)

Таблица 4.3

4	Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов	
	4.1	Мониторинг, измерение и анализ процесса
	4.2	Управление несоответствиями
	4.3	Улучшение процесса

В структуре процессов выделен ряд процессов, которые образуют инвариантное ядро ТМ (в табл. 4.2 процессы, входящие в инвариантное ядро, отмечены звездочками).

К инвариантному ядру ТМ СК МАРХИ также относятся:

- деятельность руководства в СК МАРХИ (табл. 4.1);
- деятельность по измерению, анализу и улучшению в рамках основных и обеспечивающих процессов (табл. 4.3).

4.1.2 Менеджмент процессов в системе качества

В СК МАРХИ менеджмент процессов интерпретируется в соответствии с «Кратким терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования» и включает:

Версия 1.0		стр. 23 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- планирование качества процесса;
- управление качеством процесса;
- обеспечение качества процесса;
- улучшение качества процесса;
- оценку качества процесса.

Планирование основных процессов МАРХИ ведется на основе стратегии развития системы качества (см. разделы 5.3, 5.4) с использованием инструментов менеджмента качества.

Информационная Карта процессов, разрабатываемая и регулярно обновляемая для каждого процесса, определяет взаимодействие и последовательность основных и вспомогательных процессов СК, важных с точки зрения влияния на качество предоставляемых услуг.

Включенные в карту процессы СК описываются в соответствующих документированных процедурах, рабочих инструкциях и других документах СК, в которых определяются методы эффективного управления и контроля процессов, ресурсы и информация, необходимая для функционирования и мониторинга этих процессов.

Процессы измерения и анализа позволяют выявлять недостатки в работе СК и наметить корректирующие мероприятия, способствующие постоянному улучшению деятельности МАРХИ.

Обеспечивающие процессы обеспечивают и поддерживают систему в работоспособном состоянии.

При планировании процессов, а также выполнении технических и конструктивных требований проводятся мероприятия по проверке, оценке, мониторингу, контролю, анализу и улучшению основных процессов в соответствии с РК МАРХИ.

Цели и задачи по обеспечению качества включаются, в зависимости от их характера, в ежегодные планы руководителей соответствующих подразделений МАРХИ. Каждый руководитель отвечает за решение задач и достижение целей, поставленных лично перед ним, а также участвует в общеинститутском комплексе работ по обеспечению качества. Он ежегодно формулирует цели и ставит задачи для своих подчиненных, которые, в свою очередь, трансформируют эти цели и задачи для своих подчиненных. Поставленные цели и задачи предварительно обсуждаются с соответствующими исполнителями.

Версия 1.0	стр. 24 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Оценка полученных результатов по сравнению с поставленными ежегодными целями и задачами по обеспечению качества позволяет руководителю определить или переориентировать цели и задачи на следующий год.

Результаты, полученные каждым руководителем, оцениваются по сравнению с поставленными целями и задачами, при этом проводится анализ реализованных процессов менеджмента. На основе оценки и анализа процессов разрабатываются мероприятия по их постоянному улучшению. При этом результаты оценки, анализа и планы разработанных на их основании мероприятий, документируются и хранятся на рабочем месте руководителя в соответствии с номенклатурой дел подразделения.

Включенные в карту процессы СК описываются в соответствующих документированных процедурах, рабочих инструкциях и других документах СК, в которых определяются методы эффективного управления и контроля процессов, ресурсы и информация, необходимая для функционирования и мониторинга этих процессов.

Процессы измерения и анализа позволяют выявлять недостатки в работе СК и наметить корректирующие мероприятия, способствующие постоянному улучшению деятельности МАРХИ.

Обеспечивающие процессы обеспечивают и поддерживают систему в работоспособном состоянии.

При планировании процессов, а также выполнении технических и конструктивных требований проводятся мероприятия по проверке, оценке, мониторингу, контролю, анализу и улучшению основных процессов в соответствии с РК МАРХИ.

Цели и задачи по обеспечению качества включаются, в зависимости от их характера, в ежегодные планы руководителей соответствующих подразделений МАРХИ. Каждый руководитель отвечает за решение задач и достижение целей, поставленных лично перед ним, а также участвует в общеинститутском комплексе работ по обеспечению качества. Он ежегодно формулирует цели и ставит задачи для своих подчиненных, которые, в свою очередь, трансформируют эти цели и задачи для своих подчиненных. Поставленные цели и задачи предварительно обсуждаются с соответствующими исполнителями.

Версия 1.0	стр. 25 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Оценка полученных результатов по сравнению с поставленными ежегодными целями и задачами по обеспечению качества позволяет руководителю определить или переориентировать цели и задачи на следующий год.

Результаты, полученные каждым руководителем, оцениваются по сравнению с поставленными целями и задачами, при этом проводится анализ реализованных процессов менеджмента. На основе оценки и анализа процессов разрабатываются мероприятия по их постоянному улучшению. При этом результаты оценки, анализа и планы разработанных на их основании мероприятий, документируются и хранятся на рабочем месте руководителя в соответствии с номенклатурой дел подразделения.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Структура и назначение документации системы качества МАРХИ

Все аспекты деятельности МАРХИ сопровождаются набором документации, основная цель которой – сделать возможным согласованное и стабильное функционирование процессов. С помощью унификации установлены единые правила составления документов для системы менеджмента качества (СК. РК.4.4.2 «Управление документацией»).

Документация СК МАРХИ имеет трехуровневую структуру.

К **уровню А** относятся Политика и цели МАРХИ в области качества, а также Руководство по качеству. Этот уровень отражает управление качеством со стороны руководства МАРХИ.

К **уровню Б** - документированные процедуры, информационные карты процессов, которые устанавливают взаимодействие и распределение ответственности и полномочий подразделений и отдельных должностных лиц МАРХИ по реализации различных видов деятельности и процессов МАРХИ (ДП, КП, и т. д.).

Уровень В включает в себя планы, которые могут представлять собой годовые и перспективные планы работы МАРХИ, Ученого совета МАРХИ, развития подразделений (факультетов и кафедр), бизнес-планы открытия новых образовательных программ и специальностей, планы выполнения конкретных научно-исследовательских проектов, организационно-распорядительная документация – регламентирующая деятельность

Версия 1.0	стр. 26 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

подразделений, должностных лиц и персонала МАРХИ в области качества (ПСП, ДИ);

учебно-методическая документация – регламентирующая процессы гарантии качества в образовательной деятельности. К учебно-методической документации относятся: учебные планы и рабочие программы, учебные графики, методические инструкции (рекомендации) по применению технологий обучения и оценки знаний обучаемых, учебно-методические комплексы по дисциплинам учебного плана и т.п.

4.2.2 Руководство по качеству

Руководство по качеству, являясь основным документом СК МАРХИ, определяет область применения СК, содержит организационную структуру управления СК и структуру документации, описание взаимодействия процессов и необходимые ресурсы. Также в РК даны ссылки на документы СК и документы, действующие в МАРХИ.

РК содержит разделы: содержание; предисловие; введение; область применения; нормативные ссылки; термины, определения и сокращения; система менеджмента качества; ответственность руководства; менеджмент ресурсов; процессы жизненного цикла продукции; измерение, анализ и улучшение; приложения.

РК разрабатывается Службой качества МАРХИ. Подготовленный документ утверждается ректором МАРХИ и вводится в действие приказом.

Подготовленная версия РК печатается в трех экземплярах, каждый оригинал подписывается ректором. Первый контрольный экземпляр хранится у ректора, второй – у первого проректора, третий – в Службе качества. Для распространения РК среди владельцев процессов и руководителей структурных подразделений в Службе качества МАРХИ копируется необходимое количество экземпляров и передается далее. Все копии РК при адресной рассылке регистрируются в журнале исходящей документации Службы качества. Демонстрационная версия РК может быть выставлена на сайт МАРХИ.

Ответственность за сохранность РК несут владельцы процессов и руководители структурных подразделений.

Версия 1.0		стр. 27 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Процесс внесения дополнений и (или) изменений в текст РК, а также в случае необходимости создания новой версии регулируется документированной процедурой ДП 4.2.3 «Управление документацией».

4.2.3 Управление документацией

Целью управления документацией является обеспечение постоянной актуализации и доступности документов СК. Для достижения этой цели документированная процедура 4.2.3 «Управление документацией», которая предусматривает разработку, проверку, утверждение, идентификацию, прослеживаемость, распределение, внесение изменений, хранение и утилизацию документации, и распространяется на основные документы СК, кроме записей, управление которыми регулируется другой документированной процедурой (ДП 4.4.3 «Управление записями»).

Управление внутренними и внешними документами предусматривает следующие этапы:

1) Управление внутренними документами СК

Для обеспечения единого понимания положений документа СК всеми сотрудниками МАРХИ и исключения ошибок и неточностей в изложении и оформлении документа проводится его анализ на адекватность (предварительное согласование).

Должностное лицо-разработчик осуществляет согласование документа с должностными лицами, деятельность которых затрагивает разрабатываемый документ.

После подписи разработчиком, создаваемый документ передается на проверку и согласование в Службу качества и на утверждение ректору МАРХИ. Утвержденный документ получает статус контрольного.

Для рассылки нового документа с контрольного снимаются копии, получающие статус учтенного экземпляра, и распространяются согласно ведомости рассылки. В структурных подразделениях МАРХИ все поступающие документы СК должны быть зарегистрированы в журнале «Регистрация документов СК» (приложение А).

Версия 1.0	стр. 28 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Ответственные по ведению делопроизводства структурных подразделений, получив копии документов, организуют знакомство с ними сотрудников своих структурных подразделений, что фиксируется в журнале ознакомления работников МАРХИ с документацией СК (приложение Б). Устаревшие и заменяемые документы изымаются и уничтожаются. Контрольные экземпляры устаревших и заменяемых документов помечаются «Отменен» и хранятся в Службе качества МАРХИ.

При необходимости внесения изменений в действующие документы, документ проходит те же стадии, что и при разработке. На измененном документе указывается новая версия, контрольный экземпляр заменяется на новый. На изъятом контрольном экземпляре ставится отметка «Отменен» и он перемещается в Службу качества.

Документы заменяются согласно ведомости рассылки. Заменяемые документы (листы) изымаются у подразделений и уничтожаются.

Все документы в электронном виде хранятся в Службе качества.

2) Управление внешними документами

Управление внешней документацией осуществляется юрисконсультулом МАРХИ.

Внешние документы проходят проверку на адекватность при планировании работ, в которых они будут использоваться. В случае наличия изменений, новые документы или исправления заказываются в уполномоченных организациях.

Контрольные экземпляры внешних документов хранятся у юрисконсульта МАРХИ. Копии документов передаются в Службу качества МАРХИ, а в подразделения - по мере необходимости по заявкам руководителей подразделений. Устаревшие и замененные документы изымаются и уничтожаются. Рассылка и изменения внешних документов регистрируется в журнале Внешних документов (приложение В).

4.2.4. Управление записями

Для управления записями разработана процедура ДП-4.2.4. «Управление записями», в которой записи о качестве подразделяются на

Версия 1.0		стр. 29 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

записи, требуемые в обязательном порядке стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008, (записи, установленные для представления свидетельств соответствия требованиям и результативного функционирования системы менеджмента качества) и другие записи о качестве.

Порядок управления записями состоит в определении стадий управления и ответственных лиц с приданием им соответствующих полномочий.

Структура записей о качестве СК МАРХИ включает:

1. Записи и данные, содержащие первичную информацию по качеству.
2. Записи и данные, содержащие обработанную информацию по качеству.
3. Записи и данные, содержащие систематизированную информацию по качеству.

Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СК МАРХИ.

Сбор и анализ данных поступают из аудитов, мониторинга и измерения процессов, информации об удовлетворенности потребителей, информации о характеристиках образовательной услуги, информации о работе ППС (поставщиков образовательных услуг), из отчетов по самообследованию и самооценке.

В таблице 1 представлены документы, включая записи, определенные в МАРХИ как необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (согласно п. 4.2.)

5 Ответственность руководства в СК

5.1 Обязательства руководства МАРХИ

Главным условием поддержания в рабочем состоянии СК в МАРХИ является безусловное лидерство его высшего руководства, оформленное в виде конкретных обязательств и выраженное в активном участии в их реализации. Первостепенное значение при этом играет личная приверженность ректора МАРХИ идеологии менеджмента качества, его готовность взять на себя ответственность за разработку, внедрение и

Версия 1.0		стр. 30 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

успешное развитие СК в МАРХИ. Второе неперемное условие для внедрения и развития системы управления определяется готовностью коллектива понимать стратегические и ближайшие цели развития ВУЗа, активно участвовать в их реализации, постоянно повышая качество своей профессиональной деятельности. Реализация и улучшение СК возможны только при тесном сотрудничестве руководства и персонала, когда все стороны удовлетворены результатами своей работы и своим положением.

Руководство МАРХИ в лице ректора заявляет о своей приверженности принципам в области менеджмента качества, закрепленным в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001:2008, и подтверждает введение РК, разработанного в соответствии с миссией, политикой и стратегическими целями в области качества образования, для управления процессами в МАРХИ.

Высшее руководство МАРХИ обеспечивает свидетельства принятия этих обязательств посредством:

- утверждения «Плана разработки и внедрения СК МАРХИ на 2009-2011 г.г.»;
- разработки, анализа и актуализации политики и целей в области качества. В случае их корректировки они доводятся до сведения сотрудников МАРХИ на заседаниях Ученого совета, ректората, через протоколы заседаний, публикаций в вузовской газете;
- информированности сотрудников МАРХИ о требованиях и результатах самоаттестации, аккредитации МАРХИ, рейтинге МАРХИ, итоговой аттестации обучающихся, о важности выполнения законодательных и обязательных требований на заседаниях Ученого совета, ректората, через протоколы заседаний, публикаций в вузовской газете;
- проведение анализа со стороны высшего руководства.

Высшее руководство обеспечивает реализацию стратегических и тактических целей СК благодаря созданной и действующей организационной структуре управления, схема которой представлена в приложении А.

5.2. Ориентация на заинтересованные стороны

МАРХИ имеет своих потребителей и широкий круг партнеров, заинтересованных в успешной образовательной деятельности МАРХИ. В

Версия 1.0		стр. 31 из 70
-------------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают: обучающиеся; предприятия-работодатели; общество и государство в целом. Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых МАРХИ, в системе качества осуществляется в рамках процесса 2.1 «Маркетинг». Основной задачей высшего руководства является понимание всего диапазона потребностей и ожиданий потребителей, партнеров и стремление сбалансировано отвечать на их требования с учетом законодательных и нормативных положений. На основании вышесказанного сотрудниками МАРХИ во главе с руководством разработана миссия МАРХИ, в которой конкретизирована позиция коллектива - максимальное удовлетворение потребностей и ожиданий своих потребителей и других заинтересованных сторон.

Миссия МАРХИ:

МАРХИ:

- как центр фундаментальной подготовки и переподготовки архитекторов, представляющий собой уникальное сочетание творческих, гуманитарных и технических навыков, а также подготовки педагогических и научных кадров для российских архитектурно-строительных вузов;
- как средоточие методических разработок по архитектурной педагогике, а также по архитектурной теории и прикладным дисциплинам, которые ложатся в основу Государственных образовательных стандартов РФ;
- как платформа для выхода на международный уровень всех архитектурно-строительных школ России;
- как экспериментальный архитектурный центр, создающий условия для разработки и применения наукоёмких технологий проектирования среды обитания и жизнедеятельности человека,

видит свою миссию:

- в удовлетворении потребностей общества в качественном архитектурном образовании;

Версия 1.0		стр. 32 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- в удовлетворении потребностей общества в конкурентоспособных специалистах в области архитектуры, востребованных на российском и международном рынках труда;
- в создании образовательной, исследовательской и инновационной среды, позволяющей обеспечить качественное, доступное, современное образование через развитие научных и образовательных технологий;
- в подготовке специалистов, ориентированных на профессиональное развитие, гражданские ценности и социальную ответственность;
- в сохранении культурно-исторической преемственности в развитии российской архитектурной школы.

Миссия МАРХИ направлена на разработку инновационных технологий высшего образования и воспитания специалистов в области архитектуры и градостроительства.

Предпосылки для выполнения объявленной миссии

На протяжении более 250 лет в Московской архитектурной школе накапливался и передавался следующим поколениям организационный, педагогический, художественный и научный опыт — в первую очередь, через систематическое обучение, методiku проектирования. Отличительными чертами школы были: интенсивность обучения, причастность ко всем основным тенденциям в зодчестве России, готовность к широкомасштабным преобразованиям и разработке концепций, быстрое реагирование на изменяющиеся потребности жизни, ориентированность на развивающуюся промышленность, особый динамизм в жизни и творчестве школы.

МАРХИ выполняет функции головного органа Учебно-методического объединения (УМО) по образованию в области архитектуры, которое объединяет вузы России, выпускающие специалистов архитектурной специальности, а так же поддерживает отношения с архитектурными вузами СНГ (20) и Европы (более 60). Проводятся ежегодные смотры-конкурсы дипломных работ студентов архитектурной специальности, на которых определяются пути развития архитектурного образования, а также ежегодные международные выставки дипломантов.

Версия 1.0	стр. 33 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

5.3. Политика в области качества

На основании анализа требований, потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 высшим руководством установлены Политика и стратегические цели МАРХИ в области качества образования.

Политика МАРХИ в области качества

Политика МАРХИ в области качества используется как средство управления с целью улучшения деятельности МАРХИ по предоставлению качественных образовательных услуг и согласуется с общей политикой развития МАРХИ.

При разработке ПК высшее руководство учитывало:

- долгосрочные цели МАРХИ;
- характер будущих улучшений, необходимых для успешной деятельности МАРХИ;
- степень удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон деятельностью МАРХИ;
- потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- ресурсы, необходимые для реализации ПК.
- заинтересованность работников МАРХИ в достижении поставленных целей.

Перед утверждением ПК было проведено ее обсуждение на Ученом Совете ГОУ ВПО МАРХИ.

Все работники МАРХИ имеют возможность ознакомиться с ПК, копией которой обеспечено каждое структурное подразделение.

ПК подлежит ежегодному пересмотру ректором МАРХИ, о чем делается запись в протоколе заседания Ученого совета. При внесении изменений в ПК, ответственность за ее актуализацию возложена на ректора МАРХИ.

ПК относится к контролируемым документам и на нее распространяется действие документированной процедуры ДП-4.2.3 «Управление документацией».

Версия 1.0		стр. 34 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Политика МАРХИ в области качества образования реализуется через создание, внедрение в практику управления системы качества и постоянного ее улучшения.

Политика в области качества

Понимая качество как степень удовлетворения нужд, требований и ожиданий широкого круга потребителей образовательных услуг, осознавая их текущие и перспективные потребности, работая на опережение, мы берем на себя ответственность за внедрение и результативное функционирование системы менеджмента качества вуза на основе требований стандартов ИСО 9001, как гарантии качества нашей деятельности.

Принимая Политику в области качества, мы основываемся на решении следующих задач:

- формирование и постоянное повышение результативности системы менеджмента качества образовательной деятельности, соответствующей требованиям Типовой модели системы качества вуза, основанной на международных стандартах ИСО 9001-2008, стандартах и директивах Европейской Ассоциации гарантии качества в высшем образовании (ENQA), других современных подходах и принципах менеджмента качества;
- обеспечение нового качества образования на уровне лучших архитектурных школ Европы;
- совершенствование структуры управления учебным процессом;
- повышение эффективности использования ресурсов МАРХИ;
- развитие инновационного потенциала научных исследований и проектирования;
- развитие академической среды, направленной на творческую самореализацию личности, обладающей профессиональной ответственностью, гражданским самосознанием и потребностью к непрерывному образованию;
- преемственность и развитие историко-культурного наследия, творческого созидания и приращение потенциала научно-академической школы МАРХИ;
- совершенствование учебно-воспитательного процесса с учетом требований студентов, работодателей, коллектива МАРХИ, общества и государства;

Версия 1.0		стр. 35 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- организации индивидуальной подготовки талантливой молодежи, ее материальной поддержки, обучения и стажировок в ведущих зарубежных вузах;
- совершенствования организации и обеспечения ресурсами самостоятельной работы студентов;
- мотивация и активное вовлечение преподавателей, сотрудников и студентов МАРХИ в деятельность по улучшению качества образования;
- повышение конкурентоспособности МАРХИ на национальном и международном рынках образовательных услуг;
- укрепление и развитие кадрового потенциала и материально-технической базы МАРХИ;
- организация и проведение фундаментальных и прикладных научных исследований по основным направлениям деятельности, в том числе по проблемам образования, повышения качества подготовки специалистов;
- использование собственных научных результатов в образовательном процессе и практической деятельности выпускаемых специалистов;
- подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура);
- обеспечение функции головного органа Учебно-методического объединения (УМО) по образованию в области архитектуры.

Руководство берет на себя ответственность за выполнение политики и целей в области качества МАРХИ.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

На основе ключевых положений, данных в Политике, а также анализа информации, полученной в процессе изучения требований потребителей (исследуются документальные источники: ГОС, анкеты, аналитические карты и др.), ежегодно устанавливаются тактические цели МАРХИ в области качества и утверждаются ректором. Их конкретизация дана в планах структурных подразделений МАРХИ.

Цели МАРХИ в области качества

Разработка и реализация Программы развития МАРХИ.

Версия 1.0		стр. 36 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Создание Автоматизированной Системы Управления (АСУ) МАРХИ.
 Внедрение и постоянное совершенствование новых форм оплаты труда, ориентированных на достижение качественных результатов.
 Формирование документированных описаний и информационных карт процессов, реализуемых в МАРХИ.
 Распределение ответственности между подразделениями и сотрудниками МАРХИ за порядок осуществления деятельности по процессам.
 Разработка необходимой документации по каждому процессу (должностных инструкций, положений о структурных подразделениях и т.д.).
 Выявление и предупреждение несоответствий в качестве оказываемых услуг.
 Постоянное улучшение деятельности каждого сотрудника, каждого структурного подразделения МАРХИ.

Цели в области качества, согласованные с Политикой в области качества, являются измеримыми, доведены до всех структурных подразделений МАРХИ. Руководством обеспечено их понимание среди сотрудников.

5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

Для реализации Политики и достижения целей в области качества высшее руководство МАРХИ осуществляет планирование деятельности путем разработки и реализации соответствующих планов по всем процессам СК для выполнения требований, приведенных в п. 4.1. Выполнение планов контролируется ректором МАРХИ и Службой качества.

5.5 Ответственность, полномочия и информирование

5.5.1 Ответственность и полномочия

СК МАРХИ может успешно функционировать только в условиях эффективного управления, что предполагает четкое определение функций должностных лиц и сотрудников всех категорий, а также их взаимосвязей в процессе работы.

Версия 1.0		стр. 37 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Все сотрудники МАРХИ, особенно ее руководящий состав, играют активную роль во внедрении и в оценке эффективности системы качества МАРХИ.

Высшее руководство, в лице ректора МАРХИ, на основании анализа годового плана работы МАРХИ, контингента обучающихся, учебных планов на предстоящий учебный год ежегодно обеспечивает составление и утверждение штатного расписания, приказами определяет организационную структуру МАРХИ и его подразделений, распределение полномочий, ответственности и взаимосвязей между участниками процессов СМК.

Ректором утверждается организационная структура управления МАРХИ (Приложение А), штатное расписание. Информация доводится до сведения сотрудников на заседаниях Ученого совета МАРХИ, путем размещения на сайте, а через Общий отдел распространяются во все структурные подразделения копии приказов во все структурные подразделения. Расчет учебной нагрузки доводится лично до руководителей подразделений. Руководители подразделений ежегодно, после обсуждения на кафедрах и, при необходимости, в других подразделениях, предоставляют в Учебный отдел, согласно принятой форме, распределение нагрузки между сотрудниками. Руководители подразделений ежегодно до начала учебного года на заседаниях кафедр знакомят сотрудников с предстоящей нагрузкой, должностными инструкциями и нормативами по должностям.

Ответственность и полномочия персонала МАРХИ определяются в должностных инструкциях и положениях о подразделениях МАРХИ. В должностных инструкциях для каждого сотрудника, руководящего работой, исполняющего работу или проверяющего работу, влияющую на качество образовательной услуги, определяется ответственность, полномочия и организационная свобода.

Руководитель подразделения несет персональную ответственность за своевременное информирование своих сотрудников относительно вышеперечисленных документов.

Ректор МАРХИ несет ответственность в последней инстанции за менеджмент качества МАРХИ.

Создание и развитие СК осуществляется не только постоянно действующими в вузе субъектами, но и силами специально созданных рабочих групп, в состав которых привлекаются сотрудники для выполнения

Версия 1.0		стр. 38 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

определенных видов работ на разных условиях поощрения: совместительство, расширение полномочий, бесплатное обучение на престижных курсах переподготовки и повышения квалификации, направление на участие в конференциях, публичная похвала на представительном мероприятии, награды, денежные премии и т. д.

Ответственность и полномочия персонала, занятого созданием, внедрением и управлением СК МАРХИ, определяется приказом ректора.

5.5.2 Служба качества МАРХИ

Ректором МАРХИ создана Служба качества МАРХИ, которая несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся на:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СК;
- представление отчетов высшему руководству о функционировании СК и информации о необходимости ее улучшения;
- содействие распространению понимания требований потребителей среди всех категорий сотрудников МАРХИ;
- координация работы Совета по качеству;
- поддержание внешних связей по вопросам СК.

В МАРХИ создан Совет по качеству, деятельность которого определяется положением.

Основной структурой, ведущей разработку, внедрение и совершенствование СК и ее документации, является Служба качества МАРХИ. Круг ее полномочий и обязанностей определен положением.

Главный специалист при ректорате МАРХИ выполняет также функции главного аудитора в МАРХИ, в основные обязанности которого входит:

- руководство разработкой процессов СК;
- руководство разработкой и внедрением документации СК;
- организация и проведение внутренних аудитов, составление отчета для руководства;
- подготовка документов для внешних контролируемых организаций;

Версия 1.0	стр. 39 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- проведение семинаров, практических занятий, консультаций для сотрудников по вопросам СК;
- подготовка методических мероприятий и материалов по СК.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Служба качества МАРХИ является ответственной за организацию взаимодействия всех подразделений в области качества с целью эффективного функционирования СК МАРХИ.

В МАРХИ постоянно осуществляется внутренний обмен информацией между сотрудниками ВУЗа по вопросам СК, что способствует вовлечению работников в процесс активного поиска и мобилизации резервов в достижении поставленных целей в области качества образования.

Для внутренней коммуникации в МАРХИ используются:

1) системы сбора информации:

- график подачи материалов;
- внутренняя информационная сеть.

2) средства:

- совещания ректората, руководителей структурных подразделений, рабочих групп;
- заседания Ученого совета, Совета по качеству, кафедр;
- информирование на рабочих местах;
- корпоративные стенды, презентации, доски объявлений, электронные носители;
- семинары, конференции, собрания по вопросам качества;
- подведение итогов смотров, конкурсов и т. п. по вопросам качества;

3) способы распространения информации:

- почта, в том числе электронная;
- телефон;
- факсимильная связь;
- внешний сайт МАРХИ;
- личные контакты;

Версия 1.0		стр. 40 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- письменные/устные способы информирования (извещения, письма, обзоры, публикации, предложения и т. п.).

Информация о введении в действие, изменении или аннулировании документов СК осуществляется в соответствии с документированной процедурой системы ДП- 4.2.3 «Управление документацией», а также через приказы ректора (введение или отмена документа).

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Службой качества МАРХИ через запланированные интервалы времени (не реже одного раза в год) проводится анализ СК. Для обеспечения объективной оценки СК МАРХИ анализируются данные, подготовленные руководителями структурных подразделений, которые несут персональную ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации. Результаты анализа оформляются в виде поддерживаемых в рабочем состоянии записей: протоколы, выписки, решения, отчеты, планы корректирующих и предупреждающих мероприятий (см. п. 4.2.4).

Анализ СК проводится на двух уровнях.

1 уровень – на базе структурных подразделений (не реже 1 раза в год). Руководитель собирает, обрабатывает материалы и подготавливает аналитический отчет по функционированию СК с целью обсуждения его на заседании структурного подразделения, а также проект плана корректирующих и предупреждающих мероприятий. За неделю до заседания сотрудники должны ознакомиться с анализом СК и проектом плана, внести предложения в устной или письменной форме. Руководитель анализирует все мнения и пожелания, высказанные сотрудниками, и вносит поправки (если это необходимо). На заседании структурного подразделения итоговый отчет и план обсуждается коллективно. Выписки из протоколов заседаний (решения), отчеты и планы мероприятий корректирующих и предупреждающих действий в указанный срок передаются в Службу качества МАРХИ для изучения, систематизации и обобщения информации.

Версия 1.0		стр. 41 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

2 уровень (учрежденческий) – обсуждение отчета об эффективности СК и плана на заседании Совета по качеству и утверждение оценки СК и плана мероприятий на заседании Ученого совета МАРХИ.

На основе полученных данных в Службе качества МАРХИ составляется сводный отчет и план. Члены Совета качества в недельный срок знакомятся с отчетом по функционированию СК в МАРХИ, вносят поправки, рекомендации (если это необходимо) и готовят предложения для проекта плана корректирующих и предупреждающих мероприятий. За неделю до заседания Совета качества отчет и план дорабатываются и выносятся на обсуждение членов Совета качества. Совет качества принимает решение о готовности аналитического отчета по оценке СК и плана мероприятий для утверждения их на заседании Ученого совета МАРХИ. Все поступившие замечания, рекомендации, предложения изучаются, анализируются Службой качества, обобщаются и выносятся на обсуждение членов Совета качества. При необходимости оформляется лист дополнений к отчету и плану.

После утверждения оценки СК и плана мероприятий на заседании ученого совета Служба качества готовит документ, в который включаются актуализированная Политика и цели в области качества на следующий учебный год, а также приказ ректора о введении в действие данного документа.

Материалы анализа о функционировании СК (протоколы, отчеты, решения, выписки, планы мероприятий корректирующих и предупреждающих действий) хранятся в течение 3 лет.

Контроль за выполнением приказа, решений и планов мероприятий возлагается на руководителей всех уровней. Первый проректор периодически осуществляет контроль и информирует ректора о ходе их выполнения.

5.6.2. Входные данные для анализа

Входные данные для анализа функционирования СК на обоих уровнях (структурные подразделения, МАРХИ) поступают из разных информационных источников. Это:

Источниками информации для анализа со стороны высшего руководства являются:

Версия 1.0		стр. 42 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- реализация Политики в области качества образования – результаты выполнения мероприятий, направленных на достижение целей в области качества образовательных услуг;
- отчет по результатам внутреннего аудита подразделений МАРХИ;
- протоколы итогов внутреннего или внешнего аудита;
- обратная связь от потребителей (см. РК МАРХИ п.8.2.1 Удовлетворенность потребителей);
- анализ функционирования процессов и соответствия продукции (см. РК п.8.2.3 Мониторинг и измерение процессов, п.8.2.4 Мониторинг и измерение продукции);
- анализ результативности корректирующих и предупреждающих действий;
- результаты предыдущего анализа со стороны высшего руководства;
- изменения в системе управления, влияющие на СК МАРХИ;
- рекомендации по улучшению со стороны высшего руководства, сотрудников, потребителей.

Вся информация поступает в виде записей (отчетных документов разного характера и вида), которые регулируются Номенклатурой дел и документированной процедурой СК. ДП-4.2.4 «Управление записями» (см. РК п. 4.2.4).

Сбор информации для анализа системы качества проводится сотрудниками Службы качества МАРХИ.

5.6.3. Выходные данные анализа

Выходные данные анализа используются руководством для разработки и принятия управленческих решений и действий, направленных на:

- постановку новых целей в области качества образования;
- повышение результативности процессов и СК через выработку и реализацию корректирующих и предупреждающих действий (если выявлены несоответствия или возможности для улучшения);
- улучшение образовательных услуг согласно требованиям потребителей;
- определение потребностей при планировании ресурсов;

Версия 1.0	стр. 43 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- оценка адекватности организационно-должностной структуры применительно к процессному подходу управления МАРХИ.

Выходные данные анализа являются основой для разработки стратегического планирования деятельности МАРХИ.

Итоговая информация доводится до всех работников МАРХИ, демонстрируя тем самым, каким образом процесс анализа СМК со стороны руководства ведет к постановке новых целей в области качества образования. Механизм этого процесса представлен в РК п. 5.6.1.

6. Менеджмент основных процессов системы качества МАРХИ

6.1 Обеспечение ресурсами

Выявление потребности в ресурсах, необходимых для осуществления деятельности и ее постоянного улучшения, и обеспечение подразделений МАРХИ этими ресурсами входит в обязанности высшего руководства МАРХИ. Основным направлением обеспечения ресурсов является осуществление основных и обеспечивающих процессов деятельности МАРХИ, Комплексная программа развития МАРХИ, регламентируя основные направления, систему целей и стратегию вуза в целом, определяет необходимые ресурсы для достижения фиксированных целей, сроки их достижения и социально-экономические, организационные, правовые механизмы обеспечения их достижения.

МАРХИ предоставляются следующие ресурсы:

- человеческие – ППС, учебно-вспомогательный персонал, научные сотрудники;
- материальные – аудиторный и лабораторный фонды, лабораторное оборудование, оборудование мастерских, информационные ресурсы (методическая, учебная литература, программные продукты), расходные материалы.

Услуги сторонних организаций используются в плане:

- закупки материалов и оборудования;
- использования коммунальных услуг;
- использование в образовательном процессе материальной базы сторонних организаций;

Версия 1.0		стр. 44 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- прохождения производственных и преддипломных практик студентами.

В МАРХИ определены и постоянно выделяются ресурсы, необходимые для:

- внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного повышения результативности СК;
- повышения удовлетворенности потребителей через выполнение их требований.

Выявление потребностей и обеспечение ресурсами является обязанностью высшего руководства МАРХИ. Финансовые вопросы, связанные с обеспечением ресурсами всех процессов СМК регулируются в рамках процесса 3.2 «Управление ресурсами МАРХИ» (см. «Книгу процессов»).

6.2 Процессы, связанные с потребителями МАРХИ

6.2.1 Процесс 2.1 «Маркетинг»

Цель: определить соответствие требований потребителей возможностям МАРХИ.

Внешние заинтересованные стороны:

- государство и общество;
- абитуриенты и члены их семей;
- предприятия и организации- партнеры;
- предприятия и организации- работодатели.

Внутренние потребители (заинтересованные стороны):

- руководство МАРХИ;
- все категории персонала МАРХИ;
- процессы и структурные подразделения МАРХИ;
- обучаемые
- выпускники МАРХИ.

Версия 1.0		стр. 45 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

В рамках процесса реализуется:

- маркетинговые исследования, анализ рыночных возможностей, анализ потребности в разработке (модернизации) образовательных программ;
- анализ сегментов рынка образовательных услуг. Позиционирование МАРХИ на рынке образовательных услуг;
- отбор целевых рынков образовательных услуг.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.1).

6.2.2 Управление образовательными программами и квалификациями

6.2.2.1 Процесс 2.2 «Проектирование и разработка образовательных программ»

Цель: проектирование учебной деятельности в соответствии с конкретизированными требованиями потребителей.

В рамках процесса реализуется:

- Маркетинговые исследования потребности в подготовке образовательной программы.

Стадии проектирования образовательных программ:

- Составление задания на разработку образовательной программы.
- Разработка образовательной программы.
- Обсуждение и корректировка проектов учебных планов.
- Утверждение учебных планов на Ученом совете МАРХИ.
- Разработка учебных программ дисциплин, практик, квалификационных работ.
- Анализ проектов учебных программ.
- Утверждение учебных программ.

Версия 1.0	стр. 46 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- Разработка методических указаний по проведению всех видов практик студентов.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.2).

6.2.2.2 Процесс 2.7 «Проектирование программ дополнительного образования»

Цель: деятельность по разработке программ дополнительного образования.

В рамках процесса реализуется:

1. Составление задания на разработку ООП
2. Разработка ООП:
 - Утверждение учебного плана.
 - Разработка рабочих программ дисциплин.
 - Утверждение рабочих программ дисциплин.
 - Формирование содержания образовательных программ.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.7).

6.3 Процессы создания ценности для потребителей МАРХИ

6.3.1 Процесс 2.3 Довузовская подготовка

Цель: проектирование учебной деятельности в соответствии с конкретизированными требованиями потребителей.

В рамках процесса реализуется:

Версия 1.0		стр. 47 из 70
-------------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- программы довузовской подготовки;
- информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.3).

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.3).

6.3.2 Процесс 2.4 «Прием студентов»

Цель: отбор для обучения профессионально-ориентированных граждан, наиболее подготовленных к освоению программ высшего профессионального образования.

В рамках процесса реализуется:

- Маркетинговые исследования рынка образовательных услуг, рынка труда и удовлетворенности потребителей.
- Проведение дней открытых дверей, разработка и издание рекламной продукции (печатные и видеоматериалы, стендовые материалы, реклама по телевидению, радио), связь с ОУ.
- Прием документов у абитуриентов на все формы обучения
- Проведение консультаций, тестирования, экзаменов, проведение конкурса абитуриентов и отбор по проходному баллу ЕГЭ.
- Финансовые поступления
- Приказ о зачислении.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса

Версия 1.0		стр. 48 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.4).

6.3.3 Процесс 2.5 «Реализация основных образовательных программ»

Цель: деятельность по формированию у студентов компетенций в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения у обучающихся установленных государством образовательных уровней.

В рамках процесса реализуется:

- Плановое и организационное обеспечение учебного процесса (учебные планы, расписание, ООП, УМК, пользование библиотекой, и т. д.).
- Реализация первого образовательного уровня.
- Распределение на конкурсной основе.
- Реализация второго образовательного уровня.
- Практика (ознакомительная, технологическая, преддипломная).
- Выполнение и защита квалификационной работы бакалавра.
- Подача заявления на поступление в магистратуру.
- Вступительные экзамены в магистратуру.
- Реализация программ магистратуры.
- Защита квалификационной работы специалиста или диссертации магистра.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.5).

6.3.4 Процесс 2.8 «Реализация программ дополнительного образования»

Цель: развитие и поддержка в МАРХИ материально-технической, кадровой и нормативной базы дополнительного обучения и обеспечение ее

Версия 1.0		стр. 49 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

полноценного использования в учебном процессе для формирования дополнительных источников дохода и положительного образа вуза в г. Москве, регионе и в стране в целом.

В рамках процесса реализуется:

Формирование контингента обучающихся.

Разработка и реализация информационно-рекламных мероприятий.

Выявление потребности в дополнительном архитектурном образовании у всех категорий обучаемых и потенциальных работодателей - проведение маркетинговых исследований.

Реализация программ дополнительного образования:

- Распределения групп обучающихся, составление расписания занятий.
- Разработка графика и обеспечение учебного процесса.
- Разработка графика и обеспечение контрольных мероприятий.
- Предоставление образовательных услуг.

Расширение и поддержка материально-технической, кадровой и методической базы.

Управление процессом реализации дополнительного образования:

- Разработка нормативно-регулирующей документации для процесса реализации программ дополнительного образования.
- Учебно- методическое, материально-техническое сопровождение процесса.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.8).

6.3.5 Процесс 2.9 «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)»

Цель: деятельность по подготовке специалистов высшей квалификации (кандидатов и докторов наук).

В рамках процесса реализуется:

Версия 1.0		стр. 50 из 70
-------------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Планирование набора и выпуска кадров высшей квалификации.

Конкурсный отбор в аспирантуру и докторантуре.

Формирование пакета документов обучающихся (личные дела, удостоверения и т.д.).

Обучение в аспирантуре и докторантуре.

- Плановое и организационное обеспечение учебного процесса в аспирантуре (учебные графики, расписание и т.п.).
- Учебный процесс в аспирантуре (докторантуре).
- Аттестация аспирантов (докторантов).

Подготовка и защита соискателем квалификационной работы (кандидатской/докторской диссертации):

- Подготовка и оформление квалификационной работы.
- Представление квалификационной работы в Диссертационный Совет.
- Защита соискателем квалификационной работы.
- Оформление документов для утверждения в ВАК РФ.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.9).

6.3.6 Процесс 2.6 «Воспитательная и внеучебная работа обучаемыми»

Цель: деятельность по воспитанию высоконравственной, духовно развитой и физически здоровой личности.

В рамках процесса реализуется:

- Воспитательная работа в рамках учебного процесса.
- Оздоровительная работа.
- Культурно-массовая работа.
- Нравственное воспитание.
- Профессионально-трудовое воспитание.

Версия 1.0	стр. 51 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- Гражданско-правовое воспитание.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.6).

6.3.7 Процесс 2.10 «Научно-инновационная деятельность»

Цель: качественное выполнение услуг в области научно-инновационной деятельности в соответствии с конкретизированными требованиями потребителей.

В рамках процесса реализуется:

Научно-исследовательская и инновационная работа:

- фундаментальные научные исследования;
- прикладные научные исследования;

Экспериментальные разработки.

Научно-технические услуги.

Научно-исследовательская работа студентов и молодых ученых:

- Научная работа.
- Участие в предметных олимпиадах и конкурсах по специальностям.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.10).

Версия 1.0		стр. 52 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

6.3.8 Процесс 2.11 «Международная деятельность»

Цель: рекламная и маркетинговая деятельность по набору иностранных граждан на все формы обучения; реализация сотрудничества с иностранными партнерами.

В рамках процесса реализуется:

- Координация работы по заключению и реализации международных соглашений.
- Визовая поддержка.
- Участие в работе международных организаций, Участие в международных мероприятиях.
- Организация академических обменов.
- Сервисное обслуживание.
- Привлечение иностранных студентов.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-7, ИК-2.11).

7 Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК МАРХИ

7.1 Процесс 3.2 «Управление ресурсами МАРХИ»

МАРХИ определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для осуществления основной деятельности и ее постоянного улучшения. На основе положений ежегодно проводится оценка соответствия уровня инфраструктуры потребностям и ожиданиям потребителей и всех заинтересованных сторон. Обеспечение и управление имуществом осуществляется ректором университета на основе внешних и внутренних документов и актов.

Инфраструктура МАРХИ:

Версия 1.0		стр. 53 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

1) МАРХИ располагает зданиями и помещениями учебного, производственного и бытового назначения, закрепленными за ним Учредителем и находящимися в оперативном управлении.

Для организации и ведения образовательной деятельности используются учебные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием, компьютерные классы, специализированные лаборатории и мастерские, кабинеты, библиотека, зал заседаний Ученого совета и др.

Для практического обучения используются соответствующие базы.

Для реализации производственной деятельности сотрудников МАРХИ имеются специально оборудованные производственные помещения, оснащенные всеми необходимыми средствами труда.

Для социально-бытового обеспечения обучающихся и работников МАРХИ располагает общежитиями, актовыми залами, помещениями и территориями социально-бытовой ориентировки, досуга и отдыха, коммунально-хозяйственного назначения.

Рациональное использование зданий, помещений, территории обеспечивается владельцами соответствующих процессов, а также руководителями структурных подразделений.

2) Руководством МАРХИ систематически проводится анализ потребностей всех действующих структур в оснащении специализированным и лабораторным оборудованием, информационными ресурсами, другими материально-техническими средствами.

3) В МАРХИ работают вспомогательные службы обеспечения: связь, транспорт.

Выявление потребности в транспорте, средствах связи и обеспечение ими осуществляется руководителями структурных подразделений и представителями администрации МАРХИ на основании заявок.

Управление элементами инфраструктуры обеспечивается в соответствии с нормативной и эксплуатационной документацией (СНиПы, строительные чертежи, схемы, технические паспорта и другая документация).

Последовательность в обеспечении и поддержании в рабочем состоянии инфраструктуры предполагает следующие мероприятия:

- выявление потребностей подразделений в ремонте, реконструкции объектов, в оснащении оборудованием, информационными ресурсами,

Версия 1.0		стр. 54 из 70
-------------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

материально-техническими средствами и оформлением заявки (руководители структурных подразделений);

- регистрация заявок, их анализ и отбор (службы МАРХИ и администрация);
- определение перечня и объема продукции и услуг, составление сметы расходов (службы МАРХИ);
- составление конкурсной документации (конкурс проводится, если сумма предполагаемых расходов превышает 100 тысяч рублей) (службы МАРХИ);
- установление котировок и объявление тендеров (службы МАРХИ);
- выполнение заявок по ремонту и реконструкции объектов, снабжению подразделений оборудованием, информационными ресурсами и другими средствами (службы МАРХИ);
- поддержание в рабочем состоянии объектов, оборудования, информационных ресурсов и других средств (службы МАРХИ);
- списание и утилизация изношенного и устаревшего оборудования, информационных ресурсов, материально-технических средств (службы МАРХИ).

Организация библиотечного обслуживания осуществляется заведующей библиотекой и управляется в рамках процесса 3.4 «Библиотечное обслуживание» (см. «Книгу процессов»).

В МАРХИ создана и поддерживается в управляемом состоянии производственная среда, необходимая для достижения соответствия требованиям потребителей. Руководством МАРХИ определяются и контролируются человеческие, физические, социальные, психологические и экономические факторы производственной среды, влияющие на мотивацию и удовлетворенность персонала своей трудовой деятельностью. Руководство МАРХИ стремится к созданию комфортных условий для сотрудников с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию деятельности в соответствии с требованиями СК. Высшее руководство МАРХИ обеспечивает сотрудникам рабочие места, технику безопасности и охрану в процессе трудовой деятельности, эргономику, санитарно-гигиенические условия рабочей среды и необходимую социальную защиту.

Версия 1.0	стр. 55 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Редакционно-издательская деятельность регулируется в рамках процесса 3.3 Редакционно-издательская деятельность (см. «Книгу процессов»).

7.2 Процесс 3.1 «Управление персоналом»

Персонал МАРХИ, несущий ответственность в рамках своей должностной инструкции, является компетентным в своей области деятельности, что определяется его образованием, подготовкой, навыками и опытом. Требования к персоналу четко определяются для каждого вида работы в должностных инструкциях сотрудников структурных подразделений МАРХИ, содержат однозначное и всестороннее описание и используются при конкурсном отборе преподавателей и назначении других сотрудников.

В целях реализации декларированной ректором МАРХИ Политики в области качества производится наем руководящего персонала, имеющего знания и практический опыт в следующих областях:

- понимание обязательств МАРХИ по постоянному стремлению к совершенствованию;
- менеджмент персонала;
- структурные принципы образования;
- понимание методических и административных характеристик в области проектирования и их влияния на процесс оказания образовательных услуг;
- способность максимально увеличивать производительность труда при помощи необходимых инструментов.

Учебный отдел является основным структурным подразделением МАРХИ, осуществляющим функции организации образовательной, методической деятельности входящих в состав МАРХИ подразделений, а также их кадровое и материальное обеспечение.

Научно-исследовательская часть является основным структурным подразделением МАРХИ, осуществляющим функции организации научно-исследовательской деятельности и подготовки кадров высшей квалификации.

ФДПО является основным структурным подразделением МАРХИ, осуществляющим функции организации процесса оказания дополнительных образовательных услуг, а также их кадровое и материальное обеспечение.

Версия 1.0	стр. 56 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Сотрудники МАРХИ обладают компетентностью в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом. Персонал, ответственный за выполнение конкретных задач, влияющих на качество образовательных услуг, имеет соответствующую квалификацию и опыт работы. Требования к навыкам и квалификации персонала определены в должностных инструкциях.

Подбор кадров ППС осуществляется путем проведения конкурсного отбора на замещение должностей с последующим заключением письменного трудового договора (см. Устав МАРХИ).

Работники других категорий персонала: административного, учебно-вспомогательного, хозяйственного – отбираются по результатам собеседования и работают на основании приказа ректора (в некоторых случаях при заключении трудового договора и приказа) в соответствии с действующим трудовым законодательством РФ.

В МАРХИ реализуется система сбора и обработки предложений сотрудников по улучшению деятельности подразделений и работы вуза (анкетирование); действует система мотивации персонала (Положение о новой системе оплаты труда).

Процесс управления персоналом осуществляется начальником управления кадров в соответствии с положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и другими нормативными документам.

В МАРХИ внедрен и действует комплекс мероприятий по определению видов компетенций у персонала, необходимых для выполнения работ, влияющих на качество образовательных услуг. В состав комплекса мероприятий входит:

1. Пополнение базы данных и мониторинг повышения квалификации и переподготовки сотрудников, результаты которого ежегодно анализируются и обсуждаются на заседаниях структурных подразделений.

2. Сбор и обработка заявок от руководителей структурных подразделений для выявления потребностей в дополнительном обучении персонала.

3. Руководством МАРХИ постоянно проводится прогноз состояния рынка труда в регионе, экспертная и статистическая оценка обеспечения трудовыми ресурсами всех направлений деятельности и расчет потребностей

Версия 1.0	стр. 57 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

МАРХИ в кадрах, на основе которого даются рекомендации по подготовке, переподготовке и повышении квалификации персонала.

4. Систематический анализ структуры и содержания подготовки по образовательным программам, в соответствии с которым разрабатываются мероприятия по изменению:

- структур и кадрового состава кафедр, факультетов и других структурных подразделений;
- контингента подготовки при участии МАРХИ в конкурсе нового набора обучаемых (студентов, аспирантов, докторантов, слушателей) на текущий учебный год;
- численности обучающихся при распределении по программам обучения;
- состава образовательных программ.

На основе полученной информации руководителями структурных подразделений составляются планы по подготовке, переподготовке и повышении квалификации работников.

Основными формами повышения компетентности персонала являются курсы, стажировки, тренинги; участие в работе школ, семинаров, конференций, круглых столов, совещаний, форумов, проводимых по актуальным проблемам и направлениям; творческие отпуска для проведения научных исследований; обучение в аспирантуре и докторантуре; получение второго высшего профессионального образования и др.

Для обеспечения подготовки кадров высшей квалификации, необходимых МАРХИ функционируют специализированные структуры: аспирантура, докторантура.

Результативность повышения квалификации работников ежегодно анализируется руководителями структурных подразделений на основании следующей документации:

- документ (диплом, удостоверение, сертификат), подтверждающий факт повышения компетентности сотрудника;
- отчет работника о достигнутых результатах по месту его работы (устный или письменный);
- данные мониторинга качества подготовки обучающихся по образовательным программам;
- данные мониторинга по НИР;

Версия 1.0		стр. 58 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- данные социологических опросов потребителей.

В МАРХИ действует система информирования персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества образовательных услуг.(см. РК п. 5.5.3).

Записи об образовании, подготовке, навыках, опыте и результатах повышения квалификации сохраняются и поддерживаются в рабочем состоянии, которые регулируются процедурой ДП-4.2.4 «Управление записями».

7.3 Процесс 3.3 «Редакционно-издательская деятельность»

Цель: издание учебных, методических и научных работ сотрудников МАРХИ для образовательной и научной деятельности.

В рамках процесса реализуется:

- Анализ заявок на соответствие издания объему и тиражу.
- Заключение договора на издание учебной и научной литературы.
- Подготовка рукописи.
- Рецензирование рукописи.
- Передача рукописи в издательство.
- Изготовление тиража учебной и научной литературы.
- Формирование отчетности по результатам издания учебной и научной литературы.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-8, ИК-3.3).

7.4 Процесс 3.4 «Библиотечное и информационное обслуживание»

Цель: обеспечение информационными ресурсами образовательной и научной деятельности сотрудников МАРХИ.

Версия 1.0		стр. 59 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

В рамках процесса реализуется:

- Формирование и поддержание фондов библиотеки.
- Обработка поступающей литературы.
- Обеспечение обучаемых и преподавателей литературой.
- Обслуживание пользователей открытых фондов библиотеки.
- Сопровождение и администрирование библиотечной сети.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-8, ИК-3.4).

7.5 Процесс 3.5 «Освоение информационной среды»

Цель: деятельность по обеспечению и управлению информационными системами и технологиями в МАРХИ.

В рамках процесса реализуется:

- Разработка концепции информатизации.
- Разработка проекта единой сетевой инфраструктуры вуза и его внедрение.
- Разработка моделей корпоративной информационной среды вуза.
- Комплексная автоматизация деловых процедур.
- Обучение и консультирование персонала вуза и студентов.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-8, ИК-3.5).

7.6 Процесс 3.6 «Управление закупками»

МАРХИ обеспечивает соответствие закупленной продукции установленным требованиям. Целью закупок является набор обучающихся, а также приобретение у поставщика качественной продукции,

Версия 1.0		стр. 60 из 70
-------------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

обеспечивающей поддержание на необходимом уровне процессов МАРХИ. К числу закупок относятся:

- прием обучающихся;
- услуги (СМИ, организаций);
- товары;

Управление процессом закупок осуществляется следующим образом:

- сбор заявок, анализ и ранжирование (учебный отдел, службы МАРХИ);
- определение перечня и объема закупаемой продукции, составление сметы расходов (службы МАРХИ);
- составление конкурсной документации (конкурс проводится, если сумма предполагаемых расходов превышает 100 тысяч рублей) (службы МАРХИ);
- установление котировок и объявление тендеров (службы МАРХИ);
- определение поставщиков на основании критериев оценки: цена, время поставки, срок гарантийного обслуживания, степень соответствия требованиям, репутация поставщика и др.
- осуществление закупки материально ответственным лицом, доставка на склад и постановка на учет (для товаров);
- передача в структурные подразделения продукции и постановка материальной группой бухгалтерии на подотчет материально ответственным лицам соответствующих структурных подразделений.

Записи результатов оценивания поддерживаются в рабочем состоянии и регулируется номенклатурой дел и процедурой ДП-4.2.4 /РК-4.2.4 «Управление записями»/.

Требования данного раздела, относящиеся к обучающимся, реализуются в основном процессе 2.4 «Прием студентов» (см. «Книгу процессов», КП-7, ИК-2.4).

Информация по закупкам

Информация по закупкам включает:

- описание требований к продукции в заявках структурных подразделений (квалификация, уровень образования, количество, тип товаров и услуг);
- требования к маркировке и иным средствам идентификации;
- сведения о технических условиях на продукцию;

Версия 1.0		стр. 61 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- наличие документации у поставщика (сертифицированная СМК, лицензия и др.);
- сведения о требованиях к квалификации персонала;
- документы по заказу продукции (письма, договор, счет, счет-фактура, спецификация);
- сопроводительная документация на услуги и товары (акт приема, доверенность).

7.7 Процесс 3.7 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»

Цель: Обеспечение безопасности и сохранности зданий, помещений, материальных ценностей ВУЗа, предупреждение ЧС и охрана труда МАРХИ.

В рамках процесса реализуется:

- Планирование мероприятий по безопасности, ГО, ЧС и ОТ.
- Разработка приказов и инструкций по безопасности, ГО, ЧС и ОТ.
- Оперативное руководство дежурно-диспетчерской службой МАРХИ.
- Проведение мероприятий по охране труда, безопасности, ГО, ЧС и ОТ.
- Составление отчетов в государственные органы.
- Координация деятельности с УВД и ОВД, ГО и ЧС, вневедомственной охраной, Министерством Образования РФ.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-8, ИК-3.7).

7.8 Процесс 3.8 «Социальная поддержка студентов и сотрудников МАРХИ»

Цель: обеспечение материально-финансовой и социально-бытовой поддержки студентов и сотрудников МАРХИ.

В рамках процесса реализуется:

- Материальная поддержка студентов и сотрудников МАРХИ.

Версия 1.0		стр. 62 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- Социальное страхование жизни.
- Организация летнего отдыха.
- Санаторно-курортное лечение.
- Спортивно-оздоровительные мероприятия.
- Проект по доплатам работникам МАРХИ.
- Лечение и оздоровление сотрудников и студентов.
- Конкурсы профессионального мастерства.
- Решение жилищных вопросов (выделение квартир, поселение в общежитие).
- Социальная поддержка ветеранов.
- Социальная поддержка студентов льготных категорий.

Информация об основных атрибутах процесса: о его потребителях и поставщиках, установленных требования к его входам, ссылки на документацию, регламентирующую деятельность в рамках данного процесса содержатся в информационной карте процесса (см. Книга процессов, КП-8, ИК-3.8).

8. Деятельность МАРХИ по измерению, анализу и улучшению

8.1 Мониторинг, измерение и анализ

В МАРХИ определены и внедрены методы и средства, необходимые для выявления требований и удовлетворенности потребителей, измерения и анализа эффективности системы менеджмента качества. Разработана и внедрена комплексная система планирования и осуществления мониторинга, определения параметров и интегральных характеристик, отражающих определенные результаты работы МАРХИ.

Несомненной целью МАРХИ при этом является непрерывное улучшение всех видов деятельности. Эффективные решения в этом направлении принимаются руководством МАРХИ на основе анализа данных и информации о работе МАРХИ. Для выявления требований и уровня удовлетворенности потребителей, измерения, оценки и анализа результативности СК разработана и внедрена система планирования и

Версия 1.0		стр. 63 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

осуществления мониторинга в соответствии с документами СК. Это необходимо для:

- демонстрации соответствия требованиям к продукции;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества;
- постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон

Внутренними и внешними потребителями МАРХИ являются студенты, а также слушатели, аспиранты, соискатели, докторанты, сотрудники МАРХИ, работодатели, государство и общество в целом. В процессе предоставления образовательных услуг осуществляется сбор информации и устанавливается обратная связь с потребителями, касающаяся степени их удовлетворенности и /или неудовлетворенности образовательной деятельностью МАРХИ.

Оценка удовлетворенности потребителей является необходимой для выполнения корректирующих действий, направленных на улучшение процессов жизненного цикла услуги, и внесения изменений в развитие методов управления МАРХИ.

Мониторинг основных процессов МАРХИ проводится на плановой основе в соответствии с графиками, утвержденными ректором, среди абитуриентов, студентов, выпускников, преподавателей, сотрудников и других заинтересованных сторон. При необходимости производятся внеплановые мероприятия. Необходимость их обусловлена получением точных и обоснованных выводов относительно потребностей и ожиданий конкретного потребителя продукции или рынка образовательных услуг.

Оценка удовлетворенности потребителей является необходимой для выполнения корректирующих действий, направленных на улучшение образовательного процесса и внесение изменений в управление МАРХИ, технологии обучения и реализации образовательных программ.

В качестве основных методов проведения мониторинга используются специально разработанные опросные листы, анкеты и тесты.

Версия 1.0	стр. 64 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Процесс тестирования и анкетирования штатными и привлекаемыми сотрудниками Учебного отдела и Службы качества. Заполненные анкеты и тесты обрабатываются с использованием современных методик и специально разработанного программного обеспечения. Отчеты по результатам мониторинга передаются первому проректору МАРХИ и высшему руководству МАРХИ для анализа и выработки решений о непрерывном улучшении деятельности вуза и совершенствования СК.

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

Важным источником получения информации о работе и состоянии СК МАРХИ, структурных подразделений являются внутренние аудиты. Они представляют собой систематический, независимый и документально оформленный процесс получения данных о результативности системы качества, видов деятельности МАРХИ, качестве образовательных услуг и свидетельствуют о том, что система качества внедрена эффективно и поддерживается в рабочем состоянии.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с разработанной процедурой ДП-8.2.2 «Внутренние аудиты» и являются обязательными для исполнения представителями администрации, всеми структурными подразделениями МАРХИ и назначенными аудиторами. Подбор аудиторов и организация аудитов обеспечивают их объективность и беспристрастность.

Программа внутренних аудитов планируется с учетом важности процессов, участков, подлежащих аудиту (аудит процессов, аудит структурных подразделений, аудит образовательных программ, системный аудит – аудит СК и др.), результатов предыдущих аудитов, полноты проверяемых требований.

График проведения аудитов структурных подразделений составляется на текущий учебный год руководителем Службы качества и утверждается ректором МАРХИ, доводится до сведения всех подразделений, задействованных в аудите.

Ректор назначает ведущего аудитора и отбирает членов аудиторской группы из реестра внутренних аудиторов МАРХИ (привлекаемые аудиторы не должны работать в проверяемом подразделении). Издаётся приказ ректора о проведении аудита.

Версия 1.0	стр. 65 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

Порядок проведения аудита регламентируется планом аудита. В процессе проверки аудиторы выясняют, насколько документация по менеджменту качества (руководство по качеству, процедуры, инструкции, записи) соответствуют требованиям стандарта, СК МАРХИ, запланированным мероприятиям и в какой мере требования документации соблюдаются на местах. Выявленные несоответствия фиксируются протоколом аудитора по установленной форме.

Отчет об аудите с выявленными замечаниями передается в Службу качества МАРХИ и руководителю структурного подразделения, который на основании отчета составляет план корректирующих мероприятий и передает его копию в Службу качества. По каждому корректирующему мероприятию руководством подразделения проводится анализ его эффективности.

Все документы по аудиту хранятся в Службе качества, у руководителя того подразделения, в котором проводился аудит, хранится план корректирующих мероприятий и записи о результатах анализа проведенных работ.

Выявленные несоответствия и корректирующие действия по всем подразделениям ежегодно анализируются Службой качества и передаются ректору для принятия управленческих решений на уровне высшего руководства.

Также в МАРХИ действует механизм самообследования и аттестации образовательных программ, сотрудников, структурных подразделений и МАРХИ в целом. Цель непрерывных внутренних обследований и аттестации – своевременное выявление несоответствий, планирование и организация корректирующих мероприятий по их устранению. Непрерывный процесс самообследования и аттестации образовательных программ, сотрудников, структурных подразделений, МАРХИ проводится в соответствии с планом мероприятий. Результаты самообследования и самоаттестации оформляются по установленной в МАРХИ форме.

Периодичность проведения процедуры определяется высшим руководством на основании анализа результатов деятельности, документации и запросов потребителей.

Самообследование и аттестация сотрудников регламентируются внутренними положениями.

Версия 1.0	стр. 66 из 70
-------------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

8.2.3 Измерение и анализ характеристик процессов системы МАРХИ

Цель проведения мониторинга и измерения - контроль и улучшение процессов. Для определения эффективности и результативности функционирования процессов учитываются следующие основные факторы:

- соответствие требованиям;
- удовлетворенность потребителей;
- работа поставщика;
- соблюдение сроков;
- наличие рекламаций;
- наличие отказов;
- стоимость процесса.

В МАРХИ установлены методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательной услуги.

Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющей судить, насколько услуга отвечает требованиям потребителей, насколько планируемые показатели соответствуют фактическим.

Мониторинг процессов осуществляется с использованием автоматизированных программных средств, позволяющих на основе заданных образцами показателей (нормативных признаков, регламентируемых Министерством образования и науки РФ, например, аккредитационные показатели), устанавливать отклонения, проводить сравнительный анализ качества работы и ранжирование структурных подразделений, сотрудников.

Дополнительные показатели результативности процессов разрабатываются руководством структурных подразделений, владельцами процессов.

Созданная система контроля направлена на выявление и устранение возможных недостатков, а также на их предупреждение в процессах. Критерии оценки продуктивности процессов приведены в описании соответствующих нормативных документов.

Данная деятельность реализуется в рамках деятельности по мониторингу, измерению и анализу процессов.

Версия 1.0	стр. 67 из 70
------------	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

8.2.4 Измерение и анализ характеристик образовательных услуг

В МАРХИ осуществляется мониторинг и измерение осуществляется мониторинг и измерение качества подготовки обучающихся через внутривузовскую систему оценивания качества подготовки с целью проверки соблюдения предъявляемых к ней требований: знаний, умений, навыков и профессиональных компетенций, полученных обучающимися в результате осуществления образовательного процесса, а также учебно-методическая продукция, разработанная сотрудниками МАРХИ в рамках своих должностных обязанностей. Научной продукцией являются опубликованные статьи, монографии, авторские свидетельства, патенты, полученные сотрудниками МАРХИ в результате осуществления научного процесса, утвержденные научные отчеты, диссертационные работы.

Контроль полученных знаний, умений, навыков и профессиональных компетенций производится систематически и на всех этапах образовательного процесса. В МАРХИ он включает в себя:

- входной контроль абитуриентов согласно Правилам приема в МАРХИ;
- семестровый контроль: текущий, рубежный, семестровые испытания; контроль остаточных знаний;
- итоговую аттестацию выпускников (государственные экзамены, защита выпускных квалификационных работ);
- итоговую аттестацию слушателей подразделений дополнительного профессионального образования (тестирование, зачеты);
- рецензирование курсовых, дипломных и других выпускных работ.

Результаты проверки качества полученных знаний, умений, навыков, профессиональных компетенций студентов и потребителей услуг дополнительного профессионального образования регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии в виде протоколов текущего контроля, зачетных и экзаменационных ведомостей, журналов.

Контроль полученных результатов научного процесса производится систематически и на всех этапах, он включает в себя:

- доклады сотрудников МАРХИ на заседании кафедры, конференциях, семинарах и совещаниях;
- контроль выполнения плана бюджетных и хоздоговорных НИР;

Версия 1.0		стр. 68 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

- контроль выполнения плана УИРС и НИРС;
- контроль выполнения индивидуальных планов аспирантов и докторантов;
- годовой отчет кафедр по научной работе.

Результаты проверки качества научной продукции регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии в виде протоколов заседаний кафедр, решений конференций и семинаров, публикаций статей и монографий, а также в годовом отчете по научной работе и международной деятельности МАРХИ.

8.3 Управление несоответствиями

В МАРХИ проводится регулярная работа по выявлению несоответствий, возникающих при оказании образовательных услуг, проведении научно-исследовательского процесса и при других видах деятельности, с целью их последующего анализа, исправления и устранения причин появления.

МАРХИ обеспечивает соответствие продукции требованиям, идентифицирует несоответствующую продукцию и управляет ею с целью непреднамеренного использования или поставки.

Все записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, поддерживаются в актуальном состоянии. После исправления несоответствующей продукции она подвергается повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

Если несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования, МАРХИ предпринимает меры, адекватные наступившим или ожидаемым последствиям несоответствия.

Средства управления, соответствующая ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией определены в ДП 8.3

8.4 Анализ данных

Процедура определения сбора и анализа данных для оценки пригодности и результативности СК, а также определения областей для повышения результативности процессов СК установлены в п. 5.6. настоящего РК.

Версия 1.0		стр. 69 из 70
------------	--	---------------

	Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНЫЙ ИНСТИТУТ (государственная академия)
	Руководство по качеству
	СК-РК

8.5 Улучшения

8.5.1 Постоянные улучшения

В МАРХИ постоянно ведется работа по планированию и управлению процессами, необходимыми для постоянного улучшения и совершенствования СК.

Улучшение и совершенствование СК достигается посредством достижения стратегических целей, сформулированных высшим руководством МАРХИ в Политике в области качества, а также целей и программ качества на уровне каждого подразделения.

Результаты анализа СК учитываются при определении мер, необходимых для совершенствования деятельности и процессов.

Для устранения причин фактических и потенциальных несоответствий в образовательном, научно-исследовательском и других вспомогательных процессах планируются и проводятся корректирующие и предупреждающие действия.

8.5.2 Корректирующие и предупреждающие действия

Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий с целью предотвращения их повторного возникновения. Порядок разработки и внедрения корректирующих действий установлены в процедуре ДП-8.5-3 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Версия 1.0		стр. 70 из 70
------------	--	---------------