



Российская международная академия туризма
Образовательное частное учреждение высшего образования

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ
Е.Н. Трофимов
12 февраля 2016 г.

Стандарт Академии
Руководство по качеству
Российской международной академии туризма

Издание 8

141420, Россия, Московская область, г. Химки, мкрн Сходня, ул. Октябрьская,
10. телефон: (495) 574-03-86, факс: (495) 574-16-36
www: www.rmat.ru; e-mail: info@rmat.ru

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

I. Общие положения

1.1. Руководство по качеству Российской международной академии туризма (далее – Руководство) является локальным актом системы менеджмента качества и устанавливает требования к организации системы менеджмента качества в Образовательном частном учреждении высшего образования «Российская международная академия туризма» (далее – Академия, РМАТ) к осуществлению основной деятельности с использованием системы менеджмента качества (далее – СМК), к планированию, организации, руководству и контролю организационных ресурсов Академии.

1.2. Система менеджмента качества – это система для разработки политики и целей и достижения этих целей организацией применительно к качеству.

1.3. Руководство содержит Политику в области качества, организационную структуру РМАТ, а также перечень документов СМК РМАТ.

1.4. Руководство распространяется на все структурные подразделения и на всех сотрудников.

1.5. Руководство является внутренним справочно-информационным документом и может быть использовано для внешних целей (презентация, заключение контрактов и пр.).

2. Термины и определения

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

Гарантии качества (Quality Assurance) в образовании – скоординированная деятельность образовательного учреждения по разработке политики и целей в области качества образования, планирование качества, управление качеством, оценка качества и улучшение качества образования.

Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Качество образовательной деятельности – степень соответствия образовательной деятельности требованиям ФГОС ВО, ФГОС СПО, ФПГ / ФГОС ВО ПКВК, а также внутренним требованиям образовательной организации и/или

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

потребностям заказчиков образовательных услуг, социальным и личностным ожиданиям научно-педагогических работников и обучающихся.

Качество подготовки выпускников вуза – сбалансированное соответствие подготовки выпускников многообразным потребностям (государства, общества, личности), целям, требованиям, нормам, стандартам.

Контроль – процедура оценивания соответствия результатов деятельности установленным требованиям путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями.

Критерии качества образования – признаки степени соответствия качества высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) установленным нормам, требованиям, эталонам, стандартам.

Мониторинг качества образования – комплексная система наблюдений состояния и изменений, оценки, прогноза по отношению к качеству высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы, ее внутренних и внешних связей).

Обеспечение качества – создание определенных условий и выделение необходимых ресурсов, позволяющих достичь поставленных целей в области качества. К ним, прежде всего, относятся учебно-методическое, финансовое обеспечение, материальная база, способности персонала, подготовленность студентов, информационное обслуживание.

Образование – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

Образовательная деятельность – деятельность по реализации образовательных программ

Обучение – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

Управление качеством образования – управление процессами становления, обеспечения, поддержания развития (улучшения) качества по отношению ко всем объектам и процессам в высшем образовании (в цепи их жизненных циклов) со стороны «субъекта управления» и организация им

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

обратной связи (контроля, оценки, анализа) в соответствии со сформулированными целями, нормами, стандартами.

2.1. Сокращения, используемые в Руководстве:

ГОС – государственный образовательный стандарт
 ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт
 ЦТК – центральные туристские курсы
 ООП – основная образовательная программа
 НИР – научно-исследовательская работа
 ЦНИИ – центр науки и инноваций
 НМС – научно-методический совет
 УМЦ – учебно-методический центр
 УМС – учебно-методический совет
 РИЦ – редакционно-издательский центр
 СМК – система менеджмента качества
 СТА – стандарт Академии
 СК – совет по качеству
 ЦИТ – центр информационных технологий
 СНО – студенческое научное общество
 СС – студенческий совет
 ЦСТиП – центр стажировок, трудоустройства и практик
 ФАЦ – финансово-аналитический центр
 ЦРОС – центр региональных образовательных структур

3. Политика в области качества

Руководство Академии в соответствии с запросами потребителей обеспечивает непрерывное совершенствование своей деятельности и повышение качества образовательных услуг.

Стратегия развития Российской международной академии туризма на 2013-2018 годы *предусматривает рост конкурентоспособности Академии на рынке образовательных услуг на основе удовлетворения потребностей обучающихся в получении качественного профессионального туристского образования, соответствующего лучшим мировым стандартам туристского обслуживания населения.*

Основными направлениями развития, обеспечивающими реализацию стратегии Академии, являются:

– совершенствование модели профессионального туристского образования на основе анализа основных тенденций развития мирового и

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

российского рынков туристских услуг, нововведений и инноваций в сфере туризма;

- актуализация основных профессиональных образовательных программ (ОПОП) по направлениям и специальностям подготовки (блок курсов по выбору, факультативы) с привлечением социальных партнеров, преподавателей-практиков к участию в образовательном процессе;

- обновление методического сопровождения основных профессиональных образовательных программ по всем направлениям подготовки, в том числе: фондов оценочных средств по учебным дисциплинам для проверки уровня овладения студентами профессиональными компетенциями; проведение конкурсов среди ППС на лучшее методическое пособие, учебник; разработка методического обеспечения по федеральным государственным образовательным стандартам поколения «3-плюс»;

- использование инновационных технологий в оценке качества образования, степени сформированности компетенций;

- разработка и внедрение технологии комбинированной системы обучения (заочно-дистанционная); совершенствование системы второго высшего образования: развитие дополнительного образования через обновление ассортимента краткосрочных сертификационных программ и курсов повышения квалификации;

- формирование долговременной и устойчивой научной базы РМАТ, ориентированной на дальнейшее развитие теоретических и прикладных исследований в области туризма, рекреации, экономики туризма, профессионального туристского образования и других научных направлений;

- развитие партнерских отношений с потенциальными работодателями и стратегическими партнерами РМАТ как в Российской Федерации, так и за рубежом;

- обновление содержания и технологий воспитательной работы, направленной на решение задач профориентации и профессионального становления специалистов; вовлечение студентов, магистрантов и аспирантов в научно-исследовательскую работу Академии;

- расширение участия студентов РМАТ и её филиалов в деятельности общественных организаций Москвы, Московской области и других субъектов Российской Федерации, в творческих конкурсах и фестивалях, в волонтерском движении и благотворительных акциях, на выставках и форумах, в работе научно-практических конференций;

- результативное функционирование системы менеджмента качества, обновление стандартов менеджмента качества.

4.1. Целями в области менеджмента качества являются:

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

- Повышение конкурентоспособности Академии на основе непрерывного совершенствования профессионального уровня профессорско-преподавательского состава и сотрудников Академии, роста их квалификации.

- Подготовка востребованных и конкурентоспособных на рынке труда кадров всех уровней образования: специалистов среднего профессионального образования, бакалавров и магистров, научно-педагогических кадров высшей квалификации.

- Повышение индекса удовлетворенности потребителей образовательных услуг. Максимальное удовлетворение потребностей обучающихся и преподавателей РМАТ в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии.

- Продолжение процесса по вхождению РМАТ в европейское и мировое образовательное пространство.

4.2. Для реализации целей в области менеджмента качества решаются следующие задачи:

- Совершенствование организационной структуры РМАТ, комплектование структурных подразделений; кафедр компетентными, профессионально подготовленными, ответственными работниками, способными обеспечить высокое качество обучения.

- Проведение очередного этапа социологического исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг, подготовка и реализация программы совершенствования образовательной деятельности и практической подготовки.

- Развитие взаимовыгодных партнерских отношений с образовательными, научными организациями, учреждениями государственного и муниципального управления, предприятиями профильных секторов экономики.

- Расширение взаимодействия Академии в международной сфере через развитие и совершенствование устойчивых связей с международными организациями, с ведущими зарубежными университетами, разработку и реализацию совместных международных образовательных проектов и программ.

- Достижение требуемого уровня эффективности Академии и филиалов по результатам мониторинга основных направлений деятельности, приведение индикаторных показателей в соответствие с пороговыми значениями мониторинга.

- Повышение практического содержания и эффективности научной и инновационной деятельности РМАТ и её филиалов. Формирование долговременной и устойчивой научной базы Академии.

- Формирование единого научно-исследовательского и информационного пространства РМАТ по научному творчеству студентов, магистрантов, аспирантов, сотрудников Академии и ее филиалов.

- Поддержание благоприятной социально-культурной среды для активной жизнедеятельности, всестороннего развития личности обучающихся

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

и сотрудников академии, совершенствовать систему их социальной защищенности.

– Постоянное повышение результативности и эффективности системы менеджмента качества.

5. Система менеджмента качества

5.1 Общие положения

5.1.1. Система менеджмента качества РМАТ учитывает требования, предъявляемые российскими органами государственного управления в сфере образования в процессе проведения лицензирования и государственной аккредитации образовательной организации.

СМК РМАТ является составной частью общей системы менеджмента Академии.

5.1.2. СМК РМАТ разработана применительно к основному виду деятельности Академии – предоставлению образовательных услуг. Процесс предоставления РМАТ образовательных услуг детализируется и представлен в виде 3-уровневой иерархической системы процессов: управленческие; основные и обеспечивающие процессы.

5.1.3. Высшим руководством РМАТ и Советом по качеству сформулирована, принята и доведена до сведения структурных подразделений Академии Стратегия обеспечения качества образования Образовательного частного учреждения высшего образования «Российская международная академия туризма», Политика в области менеджмента качества.

5.1.4. В РМАТ приказом Ректора определен Ответственный представитель руководства по качеству, наделенный соответствующими полномочиями.

5.1.5. Полномочия и ответственность персонала определены в Руководстве по качеству РМАТ, в Положениях и должностных инструкциях (**Приложение 1. Организационная структура СМК РМАТ**).

5.2 Документация

5.2.1. Система менеджмента качества РМАТ документирована.

Документы СМК РМАТ состоят из внутренних и внешних документов.

Внутренние документы СМК РМАТ включают в себя:

- миссию, политику и цели и задачи в области менеджмента качества;
- Стратегия обеспечения качества образования Образовательного частного учреждения высшего образования «Российская международная академия туризма»;

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

- Руководство по качеству;
- документированные процедуры СМК РМАТ;
- записи по качеству (первичные носители информации, учетная, отчетная документация, результаты аудитов, данных по мониторингу и измерению процессов СМК; по анализу, оцениванию и совершенствованию СМК; по корректирующим и предупреждающим действиям; по оценке успеваемости, движению контингента, укомплектованности учебных групп, обеспеченности учебно-воспитательного процесса учебно-методическими и информационными материалами, по повышению квалификации преподавателей и пр.);
- другие документы (описания процессов, Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, организационно-распорядительные документы).

Перечень внутренних документов СМК РМАТ приведен в **Приложении 2** к настоящему Руководству.

Перечень внешних документов СМК РМАТ представлен в Ученом совете Академии.

– 5.2.2. Схема взаимодействия процессов СМК РМАТ представлена в **Приложении 3** к настоящему Руководству.

Процессы СМК РМАТ описаны в соответствующих картах процессов и схемах, которые содержатся в **Сборнике схем и описаний процессов СМК РМАТ** и включают:

- графическое изображение;
- краткое описание;
- необходимые ресурсы;
- контролируемые параметры;
- показатели результативности и эффективности.

Взаимодействие процессов обеспечивается на основе распределения функциональных обязанностей и ответственности руководителей процессов. В описании процессов указаны входы и выходы, с указанием процессов-поставщиков и процессов-потребителей.

В Академии осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов СМК. Контроль, координацию, обобщение, анализ данных и принятие соответствующих решений осуществляет по данному направлению НМС и УМС, Совет по качеству.

Полученные данные фиксируются руководителями процессов, представляются в Учебно-методический центр и используются при оценивании результативности процессов и при разработке мероприятий по совершенствованию СМК.

5.2.3. В Академии действует порядок управления документацией, обеспечивающий разработку, согласование, утверждение, регистрацию,

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

идентификацию, введение в действие, учет, распределение, хранение, внесение изменений, пересмотр и аннулирование документов СМК.

Процедура «Управление документацией» представлена в **СТА СМК 02.01-16 «Управление документацией»**.

6. Ответственность руководства

6.1 Обязательства руководства

6.1.1. Высшее руководство РМАТ берет на себя обязательства и несет ответственность в рамках своих полномочий за:

- определение, документальное оформление и реализацию Стратегии, Политики и общих целей в области качества;
- разработку, внедрение и постоянное улучшение СМК РМАТ;
- соблюдение установленных процедур СМК РМАТ и требование их соблюдения всеми сотрудниками Академии;
- проведение регулярного анализа и оценивания результативности функционирования СМК РМАТ;
- постоянное совершенствование СМК РМАТ.

6.1.2. Выполнение обязательств руководством Академии осуществляется следующими способами:

- принятием необходимых мер для доведения и разъяснения Политики в области качества до всего персонала;
- разъяснением всем сотрудникам РМАТ важности выполнения требований потребителей;
- постановкой целей по качеству и контролем их выполнения;
- постоянным обучением (повышением квалификации) персонала;
- периодическим анализом функционирования СМК РМАТ высшим руководством;
- обеспечением непрерывного совершенствования СМК РМАТ;
- обеспечением наличия необходимых ресурсов;
- осуществлением контроля соблюдения процедур, установленных СМК РМАТ;
- определением, идентификацией и контролем функционирования основных и вспомогательных процессов.

–

6.2. Ориентация на потребителя

Руководство РМАТ в своей работе реализует принцип «ориентация на потребителя». Это отражено в Политике и целях по качеству Академии, в

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

проведении маркетинговых исследований, в регулярном проведении оценки удовлетворенности потребителей услуг Академии.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется в соответствии со стандартом ***Оценка удовлетворенности потребителей СТА СМК 02.06-16.***

6.3. Планирование

6.3.1. В РМАТ разработаны цели в области качества, которые согласуются с Политикой в области качества.

Цели в области качества установлены на всех уровнях управления:

- общие (на уровне Академии);
- на уровне образовательных подразделений (факультеты, кафедры);
- на уровне функциональных структурных подразделений.

6.3.2. В РМАТ разрабатываются:

- планы повышения квалификации персонала;
- программы внутренних аудитов;
- бизнес-планы деятельности;
- планы разработки и совершенствования документации СМК.

6.3.3. Высшим руководством РМАТ осуществляется планирование создания и развития СМК РМАТ для выполнения целей и задач в области качества образовательной деятельности.

6.3.4. Высшее руководство обеспечивает сохранение целостности СМК при планировании и внедрении в нее изменений, которое осуществляется под методическим руководством Ответственного представителя руководства по качеству.

6.3.5. Целостность СМК РМАТ обеспечивается действующими в Академии правилами разработки и внесения изменений в системообразующие документы СМК (Руководство по качеству, стандарты Академии, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции персонала, методики, инструкции, документированные процедуры и пр.), отражающими изменения в оргструктуре РМАТ и порядке функционирования бизнес-процессов. Данные правила предусматривают изменение, согласование и утверждение измененных документов СМК при участии лиц/структурных подразделений- разработчиков документов, заинтересованных подразделений РМАТ, визирование измененных документов Ответственным представителем руководства по качеству, осуществляющим методическое руководство подготовкой новых редакций документов и экспертизу документов СМК на адекватность действующей системе менеджмента качества отделом качества образования (СТА СМК 02-10 «Управление документацией»).

6.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

6.5.1. Ответственность и полномочия руководства Академии определены в Уставе РМАТ, приказами ректора РМАТ, в трудовых договорах членов Ректората Академии, а также в настоящем Руководстве. Ответственность и полномочия сотрудников РМАТ определены в должностных инструкциях.

6.5.2. **Ответственный представитель руководства по качеству** назначен приказом ректора РМАТ в лице декана факультета магистерской подготовки и аспирантуры РМАТ.

Ответственный представитель руководства по качеству несет ответственность и имеет полномочия на:

- разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии СМК РМАТ;
- представление информации высшему руководству о функционировании СМК РМАТ и предложений по улучшению;
- взаимодействие с внешними органами по вопросам, касающимся качества.

Ответственный представитель руководства по качеству – декан факультета магистерской подготовки и аспирантуры РМАТ подчиняется непосредственно проректору по учебно-методической работе РМАТ.

В структурных подразделениях РМАТ приказом ректора Академии в соответствующих должностных инструкциях сотрудников определены лица, уполномоченные по качеству – заведующие кафедрами и руководители структурных подразделений.

6.5.3. **Информирование персонала** по вопросам, касающимся функционирования СМК, в Академии обеспечено следующим образом:

- доступны для широкого круга пользователей Политика и цели РМАТ в области качества, которые размещены на информационных стендах и Web-сайте Академии, в библиотеке;
- на заседаниях Совета по качеству, учебно-методического и научно-методического советов рассматриваются результаты внешних и внутренних аудитов, планы корректирующих мероприятий по совершенствованию СМК.

6.6. Анализ со стороны руководства

6.6.1. В РМАТ регулярно (не реже одного раза в год) высшим руководством осуществляется анализ и оценивание функционирования СМК с целью обеспечения ее постоянной работоспособности, адекватности и результативности.

6.6.2. По результатам анализа разрабатываются мероприятия по совершенствованию СМК РМАТ.

6.6.3. Ответственный представитель руководства по качеству на основании обобщения записей по качеству, представляемых руководителями структурных подразделений, готовит сводную справку о функционировании

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

СМК и представляет ее ректору для анализа и оценивания результативности функционирования СМК. Директор финансово-аналитического центра представляет отчет о выполнении бизнес-плана. Деканы факультетов и заведующие кафедрами, руководители структурных подразделений представляют данные о соответствии качества образовательной и научно-методической деятельности и иной деятельности Академии аккредитационным, лицензионным и иным требованиям.

6.6.4. Входные данные, представляемые для анализа, включают:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- информацию от потребителей образовательных услуг (претензии, жалобы, оценка удовлетворенности);
- данные по оценке функционирования процессов и качеству услуг;
- данные по выполнению бизнес-плана;
- информация по корректирующим и предупреждающим действиям;
- данные по реализации мероприятий по результатам предыдущего анализа со стороны руководства;
- мероприятия по совершенствованию процессов, процедур, методов контроля, документации по результатам внутренних аудитов.

6.6.5. Выходные данные анализа включают планы мероприятий по:

- повышению результативности СМК РМАТ и ее процессов;
- улучшению качества образовательных услуг;
- повышению степени удовлетворенности потребностей;
- совершенствованию обеспечения необходимыми ресурсами, в том числе в кадровом обеспечении (повышение квалификации преподавательского состава)
- совершенствованию документов СМК РМАТ.

6.6.6 По результатам анализа ректором РМАТ оформляется отчет на Конференции работников и обучающихся (1 раз в год), в котором отражаются:

- степень реализации Политики и целей в области качества;
- степень удовлетворенности потребителей (оценка, наличие жалоб, претензий);
- данные по выполнению бизнес-плана;
- результаты реализации корректирующих и предупреждающих действий по внутренним аудитам.

Перечень вопросов при необходимости может быть дополнен другими вопросам, решение которых требует непосредственного участия ректора РМАТ.

6.6.7. Отчет по анализу направляется для ознакомления членам ректората, руководителям структурных подразделений в виде Протокола Ученого совета и Материалов Конференции работников и обучающихся РМАТ.

Принятые по результатам анализа решения доводятся до сведения всех сотрудников Академии на Конференции работников и обучающихся.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

6.6.8. Поддержание записей по анализу со стороны руководства в рабочем состоянии осуществляется путем выполнения процедур по управлению записями.

7. Менеджмент ресурсов

7.1 Обеспечение ресурсами

7.1.1. В РМАТ определены ресурсы для внедрения СМК, обеспечения работоспособности и постоянного повышения ее результативности.

7.1.2. В Академии проводится обучение персонала по вопросам качества, сформирован фонд законодательных актов, нормативных и методических документов в области качества, проводится повышение квалификации персонала, осуществляется взаимодействие с потребителями услуг путем анкетирования, опроса, учета жалоб и предложений потребителей по повышению качества услуг и совершенствованию форм обучения.

7.1.3. Определение потребностей в организационных, информационных, технических и людских ресурсах осуществляется в рамках финансового планирования.

7.2 Человеческие ресурсы

7.2.1. Компетентность, осведомленность и подготовка.

Потребность и требования к профессорско-преподавательскому составу определены в Плане работ РМАТ, в Положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях.

7.2.2. В соответствии с общим Планом работ РМАТ, учебными планами по специальностям ежегодно формируется штатное расписание РМАТ и его структурных подразделений.

7.2.3. Подбор преподавательского состава осуществляется на конкурсной основе. В РМАТ определены критерии набора преподавателей, включающие уровень профессионального образования; ученую степень, ученое звание; практический опыт работы в сфере туризма и профессионального туристского образования; осуществляется подготовка преподавателей через аспирантуру.

7.2.4. В РМАТ проводится регулярная работа по повышению квалификации профессорско-преподавательского состава.

7.2.5. Банк данных по персоналу РМАТ ведется Ученым советом Академии, отделом кадров.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

7.2.6. Требования к сотрудникам РМАТ, деятельность которых влияет на качество образовательных услуг, установлены в должностных инструкциях и трудовых договорах.

7.2.7. Повышение квалификации преподавателей осуществляется в соответствии с Планом подготовки и повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет, для преподавателей, читающих дисциплины по программам СПО – не реже 1 раза в 3 года.

7.3 Инфраструктура

7.3.1. Головное подразделение РМАТ расположено в г. Химки мкрн Сходня Московской области, где Академия имеет собственные здания, оборудованные для проведения учебных занятий, а также для работы администрации, преподавателей и сотрудников РМАТ. В зданиях Академии размещены столовая, буфеты, медпункты, актовые залы.

7.3.2. Между структурными подразделениями Академии имеется телефонная и факсовая связь, подключение к сети Интернет, электронная почта.

7.3.3. Во всех помещениях РМАТ обеспечено выполнение нормативных требований к производственным помещениям.

7.3.4. Все структурные подразделения обеспечены компьютерами и необходимыми средствами коммуникации (телефон, факс, электронная почта).

7.3.5. **Развитие инфраструктуры.** В целях улучшения условий для обучения, обеспечения компактности размещения учебных подразделений и оперативности управления руководство РМАТ планирует развитие производственной инфраструктуры, а также совершенствования оборудования и благоустройства уже имеющейся, либо арендованных для осуществления образовательной и научно-исследовательской деятельности площадей.

7.3.6. Развитие инфраструктуры осуществляется на основе бизнес-плана на соответствующий год и соответствующих приказов ректора Академии.

7.3.7. Ответственным за поддержание инфраструктуры является проректор по административно-хозяйственной деятельности и материально-техническому развитию – ответственный за вспомогательный процесс СМК «Управление материально-техническими и информационными ресурсами».

7.3.8. Требования, обеспечивающие санитарно-гигиенические условия для обучающихся и сотрудников всех структурных подразделений РМАТ, выполняются путем:

- систематического контроля состояния аудиторных и функциональных помещений РМАТ;
- установки систем вентиляции и кондиционирования;
- ежедневной влажной уборки помещений;
- ежедневной очистки территории и вывоза мусора;

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

- обеспечения пожарной безопасности.

7.3.9. Ответственность за поддержание производственной среды возложена на проректора по административно-хозяйственной деятельности и материально-техническому развитию.

7.3.10. Поддержание необходимых условий производственной среды осуществляется в соответствии с требованиями действующих российских государственных стандартов. Адекватность условий обучения требованиям санитарно-гигиенических и противопожарных норм/стандартов подтверждается соответствующими заключениями санитарно-эпидемиологических служб и органов пожарного надзора.

8. Образовательная и научно-методическая деятельность

8.1 Планирование деятельности

8.1.1. В РМАТ осуществляется ежегодное планирование образовательной и научно-методической деятельности всех структурных подразделений в соответствии с Планом работы Академии на соответствующий год. Схема процесса Академии «Образовательная деятельность» в **Приложении 4**.

8.1.2. *Бизнес-план* Академии в стоимостном выражении определяет потребность в ресурсах для осуществления образовательной и научно-методической деятельности на год и является одним из основных документов для анализа и оценивания результативности функционирования СМК РМАТ высшим руководством Академии.

8.1.3. Руководствуясь основными направлениями развития системы среднего, высшего и дополнительного профессионального образования, опираясь на Федеральный закон «Об образовании в РФ», приказы и инструкции Министерства образования и науки Российской Федерации, а также учитывая запросы активно развивающегося рынка туризма, Академия определяет в качестве приоритетных в своей деятельности следующие направления:

- развитие (разносторонних) диверсификационных подходов в реализации основных и дополнительных образовательных программ по направлениям и специальностям подготовки кадров для сферы туризма;
- повышение качества образования и аккредитационных показателей Академии;
- превращение РМАТ в ведущий научный центр;
- развитие материально-технической и учебно-методической базы РМАТ;
- проведение работ по изучению состояния рынка образовательных услуг, расширение связи с работодателями, профессиональными объединениями;

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

- освоение новых образовательных программ;
- активизация научно-исследовательской и научно-методической работы, повышение ее результативности;
- совершенствование практической подготовки студентов, организации и проведения учебных и производственных практик в России и за рубежом;
- перевод корпоративных отношений с филиалами на форму франчайзинга;
- повышение квалификации преподавателей (внутренняя и международная сертификация);
- совершенствование воспитательной, социальной и спортивно-оздоровительной работы.

8.3.4. Направления по управлению качеством образования и совершенствованию СМК изложены в Стратегии обеспечения качества образования Образовательного частного учреждения высшего образования «Российская международная академия туризма».

С учетом вышеуказанных направлений в Академии разрабатываются общие цели в области качества, а также цели в области качества по структурным подразделениям, которые представлены в виде соответствующих планов работы на год.

В РМАТ разрабатываются следующие планы:

- План работы Академии на год;
- бизнес-план Академии;
- план работы Ученого совета Академии;
- план работы Совета по качеству;
- планы работы советов факультетов;
- планы работы кафедр;
- тематические планы научно-исследовательских работ;
- учебные планы по специальностям и направлениям подготовки;
- планы подготовки и повышения квалификации персонала;
- планы приема и выпуска специалистов.

8.2. Процессы, связанные с потребителями

8.2.1. Государственные требования к образовательному процессу в России устанавливаются Министерством образования и науки Российской Федерации. Исходя из этого, РМАТ разрабатывает образовательные программы и учебные планы, учитывая эти требования и требования потребителей образовательных услуг (работодателей, абитуриентов и иных категорий поступающих на обучение).

8.2.2. Анализ требований.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

Процесс анализа требований потребителей к образовательной деятельности осуществляется на основе маркетинговых исследований, взаимодействия с туристскими организациями по следующим параметрам:

- формы обучения;
- продолжительность обучения;
- специализации и профили;
- условия оплаты.

Перед заключением договора РМАТ проводит проверку возможности выполнения всех требований потребителя.

Результатами процедуры анализа являются:

- согласованные и документированные условия договора;
- гарантии выполнения требований договора за счет имеющихся ресурсов и квалификации персонала;
- гарантии соответствия качества услуг установленным требованиям и потребностям потребителя;
- однозначное и полное понимание всеми участниками образовательного процесса требований и ожиданий потребителя.

Результаты анализа документируются и классифицируются как записи о качестве.

8.2.3. Связь с потребителями.

Взаимодействие с потребителями осуществляется в процессе маркетинга при проведении общеакадемических мероприятий («Дней открытых дверей», участия в выставках, конференциях и пр.), при заключении договора, в процессе обучения, после выпуска (Центр стажировок, трудоустройства и практик, кафедр и отдельных преподавателей, кураторы учебных групп).

В РМАТ разработан стандарт **Оценка удовлетворенности потребителей СТА СМК 06-16** (обучающихся, выпускников, работодателей).

Жалобы, претензии и предложения потребителей регистрируются в Секретариате Академии и направляются в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и анализа.

8.2 Проектирование и разработка

8.3.1. В РМАТ осуществляется планирование и определены этапы разработки образовательных услуг (открытие новых направлений подготовки, профилей), основных образовательных программ и учебной/учебно-воспитательной деятельности.

8.3.2. Инициатива проектирования и разработки образовательной услуги формируется в процессе стратегического планирования в ходе планирования научно-исследовательской деятельности Академии. Коллектив авторов-разработчиков (временный творческий коллектив) образовательной услуги в рамках реализации научно-методической деятельности представляет

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

на экспертизу и согласование бизнес-план проекта, содержащий аннотацию к проекту и рекомендации по внедрению, данные по анализу внешней среды, а также сведения необходимые для открытия новой специальности, специализации документы.

Ответственность за разработку бизнес-плана и его составляющих, их анализ несут проректоры.

Ответственность за разработку документов, содержащих сведения, необходимые для открытия нового направления подготовки, профиля, экспертизу и представление на утверждение документов несет Проректор по учебно-методической работе.

Входные данные для разработки включают:

- законодательные и нормативные требования;
- методические рекомендации;
- информацию аналогов;
- план Академии;
- Руководство по качеству РМАТ;
- данные по состоянию рынка;
- требования потребителей, выявленные в процессе образовательной

деятельности Академии.

Входные данные должны анализироваться на достаточность.

Выходные данные проектирования и разработки.

Выходные данные проектирования перед утверждением представляются в виде: бизнес-план проекта, содержащего аннотацию к проекту и рекомендации по внедрению, данные по анализу внешней среды, а также документов, содержащих сведения, необходимые для открытия нового направления подготовки, профиля: образовательная программа; учебный план; сведения об обеспеченности образовательного процесса учебной литературой или иными информационными ресурсами и о материально-техническом оснащении; сведения о педагогических работниках образовательной программы; экспертное заключение Ученого совета Академии с рекомендациями по открытию нового направления подготовки, профиля, подготовке необходимых документов и проведению соответствующих организационных мероприятий.

Выходные данные должны соответствовать входным данным и содержать информацию по критериям оценки необходимых структурообразующих преобразований, ресурсного обеспечения, соответствия иным (в том числе нормативным) требованиям.

Экспертизу документов на соответствие требованиям государственных органов управления образованием проводят согласно уровням обучения: УМЦ, ЦТК.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

Анализ документов проводят последовательно: совет факультета, УМС или НМС, Ректорат, Ученый совет Академии. По итогам анализа оформляются соответствующие экспертные заключения по представленным документам.

8.3.3. Разработку документов в составе основной образовательной программы осуществляет в рамках реализации научно-методической деятельности преподаватель (коллектив преподавателей) кафедры-разработчика ООП.

Ответственность за разработку, анализ качества и результатов апробации документов основной образовательной программы несет проректор по учебно-методической работе.

Ответственность за экспертизу документов ООП на соответствие требованиям государственных органов управления образованием, представление на утверждение, апробацию несет проректор по учебно-методической работе.

Входные данные для разработки включают:

- образовательная программа, учебный план, рабочий учебный план;
- методические рекомендации;
- информацию аналогов;
- функциональные требования;
- требования потребителей.

Входные данные должны анализироваться на достаточность.

Выходные данные проектирования и разработки.

Выходные данные проектирования перед утверждением представляются в виде: рабочих программ, документов учебно-методического обеспечения.

Выходные данные должны соответствовать входным данным и содержать информацию по критериям оценки образовательного процесса по основным этапам его осуществления, по необходимости закупок методических пособий и иных информационных ресурсов, технических средств и оборудования, подбора преподавателей.

Экспертизу ООП на соответствие требованиям государственных органов управления образованием проводят согласно уровням обучения: УМЦ, ЦТК.

Учебно-методический совет РМАТ готовит экспертное заключение по итогам **анализа качества документов ООП и результатов апробации**, содержащее рекомендации по внедрению.

Анализ качества документов ООП и апробацию осуществляет кафедра, участвующая в реализации ООП. Результаты анализа и апробации рассматриваются на заседании кафедры и докладываются заведующими кафедрами на заседаниях кафедры и на Научно-методическом совете. По результатам каждого заседания оформляется протокол заседания.

8.3.4. **Проектирование учебной/учебно-воспитательной деятельности** осуществляется соответственно (по уровням обучения): УМЦ, ЦТК.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

Ответственность за разработку, экспертизу и представление на утверждение документов, разработанных в процессе проектирования учебной/учебно-воспитательной деятельности, несет руководитель соответствующего уровня обучения структурного подразделения (УМЦ, ЦТК).

Входные данные для разработки включают:

- данные по контингенту обучающихся;
- документы ООП;
- план воспитательной работы;
- индивидуальные планы преподавателей на текущий год и иная информация, представляемая кафедрами для проектирования нагрузки преподавателей и их участия во входном, выходном и промежуточном контроле знаний обучающихся;
- данные по месту проведения обучения и аудиторному фонду;
- данные по проведению практик;
- информацию аналогов.

Входные данные должны анализироваться на достаточность.

Выходные данные проектирования и разработки.

Выходные данные проектирования перед утверждением представляются в виде: графика учебных занятий Академии, семестрового календарного графика учебного процесса на каждом факультете, расписания занятий, практик, графиков консультаций, зачетных и экзаменационных сессий и итоговой аттестации, регламентов работы Приемной комиссии, программ семинаров, круглых столов и пр.

Выходные данные должны соответствовать входным данным и содержать информацию по критериям оценки качества документов учебного/учебно-воспитательного процесса, его обеспечения информационными ресурсами, техническими средствами и оборудованием, профессорско-преподавательским составом и вспомогательным персоналом.

Анализ и экспертиза документов, разработанных в процессе проектирования учебной/учебно-воспитательной деятельности, осуществляется в соответствии со статусом утверждения документов, обусловленным действующими нормативными требованиями.

8.3.5. Изменение документации, содержащей сведения, необходимые для открытия нового направления подготовки, профиля; внедрения новых ООП; документов, разработанных в процессе проектирования учебно-воспитательной деятельности, осуществляется на основании решений статусных совещаний (совет факультета, УМС или НМС, Ректорат, Ученый совет Академии). Решения об изменении документации фиксируются в протоколе заседания совещания.

Изменение утвержденной документации осуществляется в случае изменения данных по анализу внешней среды, изменения требований

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

государственных органов управления образованием, в случае обнаружения в материалах грубой ошибки.

Ответственность за результативность управлением изменениями на этапе разработки несет проректор по учебно-методической работе.

8.3 Закупки

Закупки, необходимые для осуществления образовательной и научно-методической деятельности, в РМАТ осуществляются на основании **Инструкции «Закупки» И СМК 02.08-16.**

8.4 Осуществление образовательной и научной деятельности

8.5.1. Управление процессом предоставления образовательных услуг. В РМАТ разрабатываются по всем уровням и формам обучения: планы приема на обучение, обеспечивается наличие необходимых технических средств для аудиторного обучения, соответствующего учебно-методического обеспечения учебного процесса, процедур и методик контроля и оценки процесса обучения, осуществление выпуска прошедших обучение в Академии и последующего взаимодействия с выпускниками и успешно прошедшими обучение в Академии по дополнительным образовательным программам РМАТ.

8.5.2. Концепция непрерывного образования

В деятельности РМАТ реализуется концепция непрерывного профессионального образования, которая предполагает способность образовательной организации проводить обучение и реализовывать образовательные программы всех ступеней (уровней) образования: среднего, высшего, а также дополнительного профессионального образования (профессиональная переподготовка и повышение квалификации) – схема процесса «Образовательная деятельность», реализуемого в Академии, представлена в **Приложении 3.**

8.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость обучаемых осуществляется путем ведения факультетами среднего профессионального образования, менеджмента туризма, магистерской подготовки и аспирантуры и ЦТК специализированных информационных баз данных; Учебно-методический центр осуществляет идентификацию и прослеживаемость документов СМК в пределах своей компетенции, определенной Положением об УМЦ.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

8.5.4. Собственность потребителей

В отношении информации о гражданах (персональные данные), переданной согласно действующему законодательству потребителями при поступлении, а также в процессе обучения в РМАТ, которая может рассматриваться как конфиденциальная и является собственностью потребителей - физических лиц, Академия обеспечивает условия хранения и доступа, необходимые для недопущения порчи, утери, либо несанкционированного распространения, в соответствии с действующим законодательством.

Академия в процессе образовательной и научно-методической деятельности не создает и не использует собственные информационные технологии и собственные информационные ресурсы, содержащие персональные данные граждан, в целях их последующего распространения или обращения во внешней среде.

8.5.5. Сохранение соответствия продукции

Академия в процессе образовательной и научно-методической деятельности в качестве составной части образовательной услуги разрабатывает и предоставляет обучающимся для пользования методические и раздаточные материалы.

При проведении занятий и при подготовке к ним обучающимся передаются раздаточные и методические материалы. В случае повреждения раздаточных и методических материалов они заменяются новыми. Подготовка раздаточных и методических материалов осуществляется в электронном виде. Обеспечение их сохранности от повреждения, утраты, реализовано за счет применения общеакадемической информационной базы.

Дополнительных мер по сохранению раздаточных и методических материалов не требуется.

9. Измерение, анализ и улучшение

9.1 Общие положения

В РМАТ планируются и применяются мониторинг, измерения и анализ соответствия качества подготовки обучаемых и прошедших обучение, учебно-методических комплексов, курсовых, дипломных, диссертационных работ.

9.2. Мониторинг и измерение

9.2.1. Удовлетворенность потребителей.

В Академии разработана процедура оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг, предусматривающая опрос обучающихся в процессе обучения, анкетирование прошедших обучение и работодателей.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

9.2.2. Внутренние аудиты

В РМАТ разрабатывается ежегодная программа проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества.

Ответственность за организацию проведения внутренних аудитов возложена на Ответственного представителя руководства по качеству.

При формировании групп аудита обеспечивается объективность и беспристрастность процесса аудита, в аудите не может участвовать персонал, имеющий отношение к проверяемой деятельности.

Процедура проведения внутренних проверок изложена в *Стандарте Академии СТА СМК 02.02-16 «Внутренние проверки (аудиты)»*.

9.2.3. Мониторинг и измерение процессов.

В РМАТ разработаны процессы СМК и определены критерии и методы контроля и оценки результативности процессов. При необходимости разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия.

9.2.4. Мониторинг и измерение продукции и услуг.

В РМАТ определены критерии и методы оценки качества успеваемости обучающихся, критерии и методы оценки качества разрабатываемых документов в составе учебно-методических комплексов и комплектов, а также оценки качества преподавания и ресурсного обеспечения.

Минимально достаточным уровнем качества образовательных услуг и научно-методического обеспечения является соответствие требованиям, установленным законодательством в области образования.

Основными методами оценки качества образовательных услуг и результатов научно-исследовательской деятельности являются экспертные, аналитические, социологические опросы.

9.2.5. Управление устройствами для мониторинга и измерений.

Данные мониторинга и измерения качества образовательных услуг и научно-методического обеспечения обрабатываются на компьютерах с применением компьютерного программного обеспечения. В ходе мониторинга и измерений могут использоваться специально разработанные программы тестирования.

Поддержание необходимой для бесперебойной работы компьютерной техники производственной среды (подключение к источникам электропитания, установка электрических розеток, подводка необходимых сетевых кабелей и пр.) контролируется директором Центра информационных технологий в соответствии с поступившими заявками и приказами Ректора.

Защита компьютерной техники от повреждения, ухудшения состояния в процессе эксплуатации обеспечивается материально ответственным лицом-пользователем оборудования, за которыми данное оборудование закреплено и идентифицировано по договору о материальной ответственности.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

Центром информационных технологий осуществляется установка и отладка компьютерного программного обеспечения на основе заявок от структурных подразделений.

Ответственность за сохранность данных, используемых в процессе мониторинга и измерений, несут работники Академии, ответственные за процесс.

9.3. Управление несоответствующей продукцией

В РМАТ разработана процедура управления несоответствующими услугами и продукцией (**Стандарт Академии СТА СМК 05-10 «Управление несоответствующей продукцией (услугой)»**).

Данная процедура предусматривает выявление несоответствующего качества продукции (услуги) на всех этапах основных процессов Академии (при осуществлении образовательной и научно-исследовательской деятельности, проектировании и разработке образовательных услуг и основных образовательных программ).

9.4. Анализ данных

В РМАТ определена процедура сбора и анализа данных для подтверждения пригодности и результативности СМК, а также определения направлений совершенствования и повышения результативности СМК (**Процедура «Анализ, оценивание и совершенствование СМК»**). При анализе определяется степень удовлетворенности потребителя, соответствия уровня подготовки прошедших обучение в Академии требованиям государства и потребителей (работодателей, общества), соответствия поставляемых основных образовательных программ и конечного продукта научно-исследовательской деятельности определенным при их разработке требованиям.

9.5. Улучшение

9.5.1. Постоянное улучшение.

РМАТ постоянно повышает результативность своей СМК посредством использования Политики, целей в области качества, результатов аудитов, корректирующих и предупреждающих действий и анализа со стороны руководства, оценки удовлетворенности потребителей.

9.5.2. Корректирующие действия.

В РМАТ осуществляется разработка и реализация корректирующих действий для устранения несоответствий, выявленных при внутренних аудитах и анализе функционирования СМК со стороны руководства, оценке удовлетворенности потребителей.

Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

Процедура по разработке и реализации корректирующих действий представлена в **Стандарте Академии СТА СМК 02.03-16 «Корректирующие действия»**.

9.5.3. Предупреждающие действия.

В РМАТ разработана документированная процедура по установлению и реализации потенциальных несоответствий (Стандарт Академии **СТА СМК 02.04-16 «Предупреждающие действия»**), которые потенциально могут возникнуть в процессе образовательной деятельности РМАТ.

10. Срок действия и место размещения *Стандарта*

10.1. *Руководство по качеству Российской международной академии туризма* пересматривается по мере необходимости в связи с изменениями действующего законодательства, принятием (изменением) локальных актов Академии. Плановый пересмотр *Руководства* производится раз в три года.

10.2. Действующий утвержденный оригинал *Руководства* хранится в Учебно-методическом центре.

Приложение 1

Организационная структура СМК РМАТ



Система менеджмента качества Руководство по качеству Российской международной академии туризма	СТА СМК 01.05-16 Издание 8
--	-------------------------------

Приложение 2

Перечень документов системы менеджмента качества РМАТ

І уровень

Стратегия обеспечения качества образования Образовательного частного учреждения высшего образования «Российская международная академия туризма» С СМК 01.01-15

Миссия Российской международной академии туризма М СМК 01.02-13

Политика РМАТ в области менеджмента качества П СМК 01.03-15

Цели и задачи РМАТ в области менеджмента качества Ц СМК 01.04-15

Руководство по качеству Р СМК 01.05.16

Оценка удовлетворенности потребителей

ІІ уровень

Управление документацией СТА СМК 02.01.16

Внутренние проверки (аудиты) СТА СМК 02.02.16

Корректирующие действия СТА СМК 02.03.16

Предупреждающие действия СТА СМК 02.04.16

Процедура рассмотрения жалоб и обращений потребителей СТА СМК 02.05.16

Оценка удовлетворенности потребителей СТА СМК 02.06.16

Закупки СТА СМК 02.08.16

ІІІ уровень

Описания процессов, инструкции

Инструкция по делопроизводству И СМК 03.01.01.16

Номенклатура дел Российской международной академии туризма Н СМК 03.01.02.16

Положения и методические рекомендации по СМК

Положение о проведении самообследования в Российской международной академии туризма П СМК 03.01.03-15

Положение об обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья П СМК 03.01.04-15

Положение о рейтинге профессорско-преподавательского состава и кафедр Российской международной академии туризма П СМК 03.01.05-16

Положение о конкурсе педагогического мастерства преподавателей РМАТ «Образовательные технологии и интерактивные методы в учебном процессе туристского вуза» П СМК 03.01.06-16

Положение о рейтинге профессорско-преподавательского состава и кафедр Российской международной академии туризма П СМК 03.01.07-16

Приложение 3

Схема взаимодействия процессов СМК РМАТ

Процессная модель СМК РМАТ



Приложение 4

Схема процесса Академии «Образовательная деятельность»

