

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ**

Согласовано
Ученым советом СМУ
протокол № 10 от _____

«19» 05 2020 г.



Утверждаю
Ректор СМУ
М.Е. Дарбанов
_____ 2020 г.

БЮЛЛЕТЕНЬ

№20

**ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ
МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

**СОВРЕМЕННОГО МЕЖДУНАРОДНОГО
УНИВЕРСИТЕТА**

Жлалал-Абад – 2020

Общие положения

1. Настоящее положение регламентирует систему менеджмента качества (СМК) Современного Международного Университета (далее – СМУ). Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об образовании», Стратегии развития образования в Кыргызской Республике на 2012- 2020 годы, Уставом СМУ и другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики в области образования.

2. Система менеджмента качества является неотъемлемой составной частью системы управления СМУ и инструментом, обеспечивающим деятельность по реализации Политики и достижению Целей в области качества образования.

3. Положение устанавливает основные обязанности и ответственность персонала в СМК.

4. Внесение изменений и дополнений в положение проводится: при изменении требований нормативных документов, при совершенствовании системы менеджмента качества с учетом изменений Политики СМУ в области качества.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящим положением устанавливаются требования к СМК СМУ для:

- демонстрации способности предоставлять образовательные услуги ВПО и СПО, которые отвечают требованиям потребителей и соответствующим законодательным и нормативным требованиям;
- повышения удовлетворенности потребителя посредством результативного применения СМК.

1.2 СМК СМУ распространяется на деятельность по:

- разработке образовательных программ;
- предоставлению образовательных услуг в области высшего профессионального образования по направлениям в соответствии с действующей лицензией;
- научным исследованиям и разработкам.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- МС ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- МС ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования МС ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению.
- Устав СМУ

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

В положении применяются термины и определения, приведенные в ИСО 9000 и Методических рекомендациях, в том числе следующие:

Аккредитация - процедура оценивания и определения достижения определенного статуса, форм, стандартов качества образования предполагающая признание и гарантию на определенный срок стабильности полученных результатов и их совершенствования.

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей (ИСО 9000). 3

Анализ СМК со стороны руководства - деятельность высшего руководства СМУ, предпринимаемая для установления результативности СМК и ее соответствия Политике в области качества образования.

Аттестация - основная форма государственно-общественного контроля образовательной деятельности СМУ. Аттестация устанавливает соответствие содержания, уровня и качества подготовки выпускников требованиям ГОС.

Аттестация педагогических работников - оценивание уровня квалификации, педагогического профессионализма и продуктивности деятельности работников ОУ. Показателями

аттестации являются: характеристика преподавателя, даваемая кафедрой, оценка его пребывания на факультете повышения квалификации и мнение студентов о преподавателе.

Аудит - 1) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев (ИСО 9000); 2) процесс экспертизы ОУ, его подразделения, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (объекты исследования: подразделения ОУ, процессы, образовательные программы, учебные планы, персонал, инфраструктура и т. д.).

Безопасность жизнедеятельности - деятельность СМУ, направленная: на обеспечение сотрудникам и студентам вуза комфортных условий жизнедеятельности; на создание условий деятельности (труда, учебы), исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в институте.

Валидация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены (ИСО 9001).

Верификация (проверка) - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (ИСО 9001).

Воспитательная работа - деятельность с обучаемыми направленная на формирование у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Высшее руководство - группа должностных лиц, осуществляющих направление деятельности и управление институтом на высшем уровне.

Гарантии качества в образовании - часть менеджмента качества, направленная на предоставление уверенности в том, что требования к качеству образования будут выполнены.

Государственный образовательный стандарт - документ, определяющий обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников.

Данные по качеству - документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеющие статуса записей по качеству.

Документация СМК - комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК.

Документированная процедура - документ, устанавливающий способ выполнения определенной деятельности в СМК.

Заинтересованные стороны - лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе СМУ (студенты, родители, работодатели, персонал, учредители, органы власти, общество).

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (ИСО 9000).

Идентификация документов - процесс и свидетельство того, что документы СМК могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем обозначения документов с помощью буквенно-цифрового кода.

Инновации - практическое воплощение идей в новую продукцию, услуги, образовательные программы, процессы, системы и социальное взаимодействие.

Инфраструктура - совокупность зданий, сооружений, оборудования и служб обеспечения ОУ, необходимых для его функционирования.

Итоговая государственная аттестация - процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения в вузе.

Качество образования - соответствие деятельности СМУ установленным потребностям, целям, 4 требованиям, нормам (стандартам).

Карта процесса - документ, содержащий информацию о процессе.

Компетентность - продемонстрированная способность применять свои знания и навыки на практике (ИСО 9001). Компетентность выражается в готовности к осуществлению какой-либо деятельности в конкретных профессиональных ситуациях.

Контроль качества (знаний, умений и навыков) - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для оценки выполнения требований к качеству.

Конкурентоспособность СМУ - способность обеспечивать высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям личности и запросам работодателей, в сравнении с другими аналогичными образовательными учреждениями.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (ИСО 9000).

Лицензирование - процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и выдачи институту разрешения (лицензии) на право ведения образовательной деятельности по направлениям (специальностям) и уровням ВПО.

Матрица полномочий и ответственности - табличная форма представления объема и характера полномочий и ответственности должностных лиц СМУ при их совместной деятельности в СМК.

Менеджмент качества - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству (ИСО 9000). Менеджмент качества включает планирование качества, управление качеством, гарантирование качества, улучшение качества.

Мониторинг - постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью его управления.

Миссия СМУ — документально оформленное заявление, определяющее предназначение СМУ в окружающем мире и стержневые цели существования СМУ.

Несоответствие - невыполнение требования (ИСО 9000).

Образовательная программа - документ (совокупность документов), который определяет содержание образования определенных уровня и направленности.

Образовательная среда - совокупность информационных, технических, методологических средств и элементов инфраструктуры, формирующих условия для осуществления ОУ всех видов образовательной деятельности. Образовательный процесс - процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практической умений и навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

Организационная структура - распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками (ИСО 9000).

Оценка качества образования - все виды деятельности, направленные на подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены). К данному виду деятельности относится деятельность самого ОУ, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

Политика в области качества - общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ИСО 9000).

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 (ИСО 9000).

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по улучшению способности выполнения требований (ИСО 9000).

Продукция (услуга) - результат процесса, в том числе образовательного.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы (ИСО 9000).

Самообследование - внутривузовская деятельность по сбору и анализу информации по всем образовательным программам и институту в целом, которая проводится им самостоятельно.

Стратегия СМУ - взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер по повышению конкурентоспособности СМУ.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (ИСО 9000).

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (ИСО 9000).

Управление качеством - методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству образования.

Учебно-методическая документация - документация, регламентирующая процессы гарантии качества в образовательной деятельности. Цель в области качества - то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества (ИСО 9000).

Удовлетворенность потребителя - восприятие потребителем степени, выполнения их требований. Система менеджмента качества основывается на восьми принципах менеджмента, установленных в международных стандартах ИСО 9000:

Ориентация на потребителя - организация зависит от своих потребителей, и поэтому ей следует понимать текущие и будущие потребности потребителей, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Вовлечение работников - работники всех уровней являются сутью организации, и их полное вовлечение позволяет использовать их способности для выгоды организации.

Процессный подход - желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Системный подход к менеджменту - идентификация, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как

системы вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении целей.

Постоянное улучшение - постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

СМК - система менеджмента качества

РК - руководство по качеству

ИСО - международная организация по стандартизации

МОиН - министерство образования и науки КР - Кыргызская Республика СМУ,

ВПО - высшее профессиональное образование

СПО - среднее профессиональное образование

ОУ - образовательное учреждение

УМО - учебно-методическое объединение

МО - министерство образования

ППС - профессорско-преподавательский состав

3. Цели и задачи положения.

3.1. Основная цель управления качеством образования в СМУ - постоянное улучшение образовательных услуг, обеспечение высокой конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынке образовательных услуг, научной и творческой деятельности, формирование привлекательного имиджа СМУ в обществе.

3.2. Главная задача СМК - контроль образовательных услуг и выявление причин потенциальных несоответствий, предотвращение появления ошибок, приводящих к несоответствующему качеству услуг.

Стратегические задачи:

3.2.1. Достижение уровня показателя удовлетворенности потребителей образовательных услуг;

3.2.2. Уменьшение процента отсева обучающихся;

- 3.2.3. Обеспечение увеличения социальных выплат персоналу: профессорско-преподавательскому составу (Далее - ППС) кафедр, руководителям и сотрудникам подразделений СМУ ;
- 3.2.4. Повышение показателя трудоустройства выпускников;
- 3.2.5. Увеличение количества государственных наград, полученных научно-педагогическими работниками СМУ ;
- 3.2.6. Повышение качества результатов внедрения системы менеджмента качества и образовательного процесса;
- 3.2.7. Повышение компетентности ППС;
- 3.2.8. Увеличение количества полученных проектов и грантов;
- 3.2.9. Повышение авторитета СМУ как учреждения, способного обеспечить качественную подготовку востребованных и конкурентоспособных на рынке труда бакалавров и магистров.

Тактические задачи:

- 3.2.10. Мониторинг и анализ образовательных и научных процессов в целях выявления качества и своевременности предоставления услуг, определения несоответствий, формулировки корректирующих и предупреждающих действий;
- 3.2.11. Проведение внутренних аудитов (проверок) элементов СМК (процессов и подразделений, которые их реализуют) с целью подтверждения соответствия деятельности организации и ее результатов в системе менеджмента установленным требованиям;
- 3.2.12. Управление несоответствиями: разработка и реализация корректирующих и предупреждающих действий;
- 3.2.13. Анализ данных: подготовка аналитических материалов по итогам внутренних проверок и для ежегодной самооценки;
- 3.2.14. Управление документами и записями: разработка нормативно-методического обеспечения, регламентирующего образовательную деятельность и научную работу.

4. Основные принципы СМК:

- 4.1. Ориентация на запросы основных заинтересованных сторон (студентов и преподавателей),
- 4.2. Академическая свобода и честность,

- 4.3. Демократические подходы к лидерству, администрированию СМК,
- 4.4. Активное вовлечение всех ППС и сотрудников во все сферы деятельности СМУ,
- 4.5. Постоянный анализ процесса и результатов,
- 4.6. Стремление к системному улучшению,
- 4.7. Принятие всех решений на основе фактических данных и результатов измерений,
- 4.8. Прозрачность всех решений и мер.

5. Основные направления деятельности по формированию и администрированию СМК:

- 5.1. Прогнозирование и планирование:
 - 5.1.1. Формирование политики, целей и задач направлениями и основными подразделениями/отделами в области улучшения качества на основе анализа потребностей рынка образовательных услуг (стратегическое видение направлений и университета в целом, положения об отделах/подразделениях, планы деятельности по комментариям аккредитационного агентства, планы работы направлений и отделов, планы профессионального развития, разработка Руководства для ППС и сотрудников, для студентов и др.)
- 5.2. Организация деятельности, направленной на улучшение качества образовательного процесса:
 - 5.2.1. Развитие человеческих ресурсов
 - 5.2.2. Организация самостоятельной работы студентов
 - 5.2.3. Работа всех комитетов СМУ
 - 5.2.4. Систематизация и содержание в порядке всей документации (протоколы, личные дела преподавателей, сотрудников и студентов), включая электронный документооборот/автоматизацию образовательного процесса.
- 5.3. Анализ и оценка текущего состояния, развития и конечных результатов деятельности всех подразделений вуза;
 - 5.3.1. Мониторинг деятельности всех подразделений/отделов, направлений и студентов посредством систематических встреч

администрации СМУ со студентами, преподавателями и сотрудниками СМУ;

5.3.2. Мониторинг выполнения планов и распоряжений/приказов с целью содействия руководству и коллективу вуза достигать высоких стандартов образования в СМУ;

5.3.3. Систематическое исследование когнитивных особенностей, этического и интеллектуального развития студентов с целью выяснения того, кого мы выпускаем, что и как познают студенты;

5.3.4. Применение инновационного и эффективного инструментария для измерения движения к качеству (оценивание студентов, оценивание качества преподавания, в том числе с применением анкетирования «Преподаватель глазами студента», анализ качества слайдов, работа с индивидуальными планами преподавателей, предусматривающих их самооценку, формы взаимопосещения занятий преподавателями и др.)

5.3.5. Постоянный мониторинг деятельности всех основных подразделений вуза, а также рационального использования ресурсов с применением статистического и факторного анализа данных, с целью соответствия их деятельности стратегии и политике университета в области качества образования,

5.3.6. Прохождение аккредитации образовательных программ/университета, в том числе в зарубежных агентствах и/или ассоциациях совместно с зарубежными вузами-партнерами.

5.3.7. Разработка системы корректирующих и предупреждающих действий, вытекающих из промежуточных результатов внешнего и внутреннего мониторинга/оценивания.

5.4. Стимулирующее воздействие на последовательное улучшение промежуточных и конечных результатов.

5.4.1. Формирование у преподавателей и сотрудников ясного понимания того, что от них ожидают,

5.4.2. Предоставление всем работникам СМУ возможностей свободно выражать свои идеи, обсуждать их и вносить свой вклад в развитие университета, а также признание данного вклада

5.4.3. Развитие человеческих ресурсов и профессиональное развитие, в том числе по проблемам качества в образовании, преподавателей и сотрудников как за рубежом, так и в стране.

6. Организационная структура системы менеджмента качества образования

6.1. Ответственность администрации:

6.1.1. Выработка политики и стратегических целей, соответствующих назначению организации образовательного учреждения,

6.1.2. Определение полномочий и обязанностей подразделений и лиц, занимающихся мониторингом/оцениванием качества образования СМУ,

6.1.3 Информирование глав и преподавателей направлений и сотрудников о целях и задачах, стандартах и критериях мониторинга подразделений СМУа, а также другими вопросами, связанными с менеджментом качества,

6.1.4. Предоставление обратной связи по результативности и эффективности СМК,

6.1.5. Создание среды, способствующей развитию эффективности СМК, Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в СМУ

6.1.6. Обеспечение ресурсами, необходимыми для поддержки стратегических планов СМУ и мониторинга их выполнения,

6.1.7. Рассмотрение и утверждение всех мероприятий, процедур, методики и инструментария измерения качества различных аспектов деятельности СМУ.

6.2. Ответственность центра карьеры:

6.2.1. Разработка квалификационных требований ко всем сотрудникам СМУ;

6.2.2. Проведение отбора сотрудников на высоком качественном уровне;

6.2.3. Мониторинг динамики изменений в качественном уровне поступающих студентов с целью улучшения работы по развитию карьеры студентов;

6.2.4. Анализ процесса трудоустройства выпускников.