

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор НОУ УНПК «МУК»,

К. Т. Н. доцент



Савченко Е.Ю.

12 сентября 2018 г.

Протокол Ученого Совета

№ 43 от «11» сентября 2018 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о системе менеджмента качества образования Некоммерческого образовательного учреждения Учебно-научно-производственный комплекс «Международный Университет Кыргызстана»

#### 1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение Некоммерческого образовательного учреждения Учебно-научно-производственный комплекс «Международный Университет Кыргызстана» (Далее – НОУ УНПК «МУК») разработано на основании:

- Закона Кыргызской Республики «Об образовании» от 30 апреля 2003 года № 92 (В редакции Законов КР от 28 декабря 2006 года № 225, 31 июля 2007 года № 111, 31 июля 2007 года № 115, 20 января 2009 года № 10, 17 июня 2009 года № 185, 15 января 2010 года № 2, 13 июня 2011 года № 42, 8 августа 2011 года № 150, 29 декабря 2011 года № 255, 29 декабря 2012 года № 206, 4 июля 2013 года № 110, 30 июля 2013 года № 176, 5 ноября 2013 года № 199, 16 декабря 2013 года № 221, 30 мая 2014 года № 82, 18 июля 2014 года № 144, 16 января 2015 года № 15, 15 апреля 2015 года № 82, 17 апреля 2015 года № 84, 3 августа 2015 года № 213, 29 июня 2016 года № 92, 22 февраля 2017 года № 32, 23 мая 2017 года № 84, 8 июня 2017 года № 100, 16 февраля 2018 года N 22, 30 июля 2018 года N 76);

- Устава НОУ УНПК «МУК» от 30 января 2017 года;

- Стратегии развития НОУ УНПК «МУК» на период с 2018 по 2023 гг.;

- Плана реализации Стратегии НОУ УНПК «МУК» на период с 2018 по 2023 гг.;

- и других нормативных локальных актов НОУ УНПК «МУК».

1.2. Положение о системе менеджмента качества образования НОУ УНПК «МУК» (Далее - Положение) определяет систему менеджмента качества (Далее - СМК) образовательных услуг и научной деятельности как совокупность структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для удовлетворения установленных и ожидаемых образовательных потребностей, обучающихся посредством планирования, управления, обеспечения и улучшения качества образовательного процесса НОУ УНПК «МУК».

1.3. Положение устанавливает порядок организации контроля качества, а также взаимодействия структурных подразделений НОУ УНПК «МУК» со сторонними организациями в сфере СМК.

#### 2. Цели и задачи положения.

2.1. Основная цель управления качеством образования в НОУ УНПК «МУК» - постоянное улучшение образовательных услуг, обеспечение высокой конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынке образовательных услуг, научной и творческой деятельности, формирование привлекательного имиджа НОУ УНПК «МУК» в обществе.

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

### **3. Принципы системы менеджмента качества.**

3.1. Система менеджмента качества НОУ УНПК «МУК» основывается на восьми основных принципах:

3.1.1. Процессный подход: НОУ УНПК «МУК» применяет процессный подход при разработке и внедрении системы менеджмента качества. НОУ УНПК «МУК» рассматривает образовательную услугу как совокупность взаимосвязанных процессов. Университет определяет степень, до которой каждый процесс работы создает ценность для учащегося. Для этого оно включает процессы, связанные с целью университета. Понимание взаимосвязей между процессами необходимо для университета для улучшения качества процессов при доводке всей системы в целом;

3.1.2. Понимание ключевой компетенции (ориентация на клиента) включает в себя различные инструменты обеспечения конкурентного преимущества НОУ УНПК «МУК». Среди этих инструментов технологии, мастерство и опыт образовательной организации. Коллективная сила, присущая образовательной организации, ведет к созданию ценности для обучающегося. Ключевая компетенция университета должна поддерживать новаторство путем адаптации к изменениям в образовательной среде для поддержания своего конкурентного преимущества;

3.1.3. Общая оптимизация (системный подход к менеджменту) позволяет каждому рабочему процессу достичь его цели с административной точки зрения;

3.1.4. Руководство (роль руководства) устанавливает концепцию, намечает курс для ее реализации и ведет НОУ УНПК «МУК» в быстром реагировании на изменения в образовательной среде;

3.1.5. Фактический подход (принятие решений, основанных на фактах) гарантирует, что административные решения принимаются на основе четко понимаемых фактов, а не на удобных предположениях. С этой целью информация и знания сочетаются с анализом, контролем, регулированием, логическим мышлением и научным подходом;

3.1.6. Сотрудничество с партнерами (взаимовыгодные отношения с поставщиком) необходимо для достижения оптимального знания, мастерства и креативности для достижения ценности для обучающихся;

3.1.7. Вовлечение гражданского сектора и работодателей является самым эффективным и действенным способом для университета достичь своих целей и максимально эффективно использовать их способности, знания, мастерство и креативность;

3.1.8. Постоянное совершенствование процесса обучения и персонального образования обучающихся позволяет НОУ УНПК «МУК» постоянно создавать ценности. Это обеспечивает непрерывный рост во внешней образовательной среде. Это помогает увеличить персональные знания при обучении, равно как и знания образовательной организации, передовым и конструктивным путем.

3.2. Четыре дополнительных принципа для закрепления успеха включают в себя следующее:

3.2.1. Создание ценности для обучающихся для развития чувства удовлетворенности обучающихся ценностями, которые они получают. Меры удовлетворенности определяют степень соответствия ценностей нуждам и ожиданиям обучающихся. Результаты измерений помогают НОУ УНПК «МУК» увеличить ценность путем улучшения их процессов создания ценности для обучающихся;

3.2.2. Фокусирование на социальной ценности означает удаление внимания тому, что обучающиеся и другие заинтересованные стороны думают об этике, безопасности и охране окружающей среды. Университет может добиться стабильного роста только тогда, когда общество оценивает отдачу с дополнительной ценностью от обучающихся;

3.2.3. Быстрая реакция необходима для стабильного роста в резко меняющейся образовательной среде и превращает ее в возможность непрекращающегося успеха в образовании;

3.2.4. Автономность основывается на анализе обстоятельств и самоанализе. НОУ УНПК «МУК» самостоятельно принимает решения о полезности тех или иных действий, независимо от стереотипов.

#### **4. Основные задачи системы менеджмента качества.**

4.1. Задачи в области качества интегрируются в общие задачи НОУ УНПК «МУК», спецификации вспомогательных служб включают в себя способы оценки и показатели эффективности их деятельности. Стратегические задачи:

4.1.1. Достижение уровня показателя удовлетворенности потребителей образовательных услуг;

4.1.2. Уменьшение процента отсева обучающихся;

4.1.3. Обеспечение увеличения социальных выплат персоналу: профессорско-преподавательскому составу (Далее - ППС) кафедр, руководителям и сотрудникам подразделений НОУ УНПК «МУК»;

4.1.4. Повышение показателя трудоустройства выпускников;

4.1.5. Увеличение количества государственных наград, полученных научно-педагогическими работниками НОУ УНПК «МУК»;

4.1.6. Повышение качества результатов внедрения системы менеджмента качества и образовательного процесса;

4.1.7. Повышение компетентности ППС;

4.1.8. Увеличение количества полученных проектов и грантов;

4.1.9. Повышение авторитета НОУ УНПК «МУК» как учреждения, способного обеспечить качественную подготовку специалистов.

4.2. Тактические задачи:

4.2.1. Мониторинг и анализ образовательных и научных процессов в целях выявления качества и своевременности предоставления услуг, определения несоответствий, формулировки корректирующих и предупреждающих действий;

4.2.2. 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; подтверждения достижения целей в области качества; выявления возможности улучшения функционирования СМК, для поддержания её в рабочем состоянии;

4.2.3. Управление несоответствиями: разработка и реализация корректирующих и предупреждающих действий;

4.2.4. Анализ данных: подготовка аналитических материалов по итогам внутренних проверок и для ежегодной самооценки;

4.2.5. Управление документами и записями: разработка нормативно-методического обеспечения, регламентирующего образовательную деятельность и научную работу.

#### **5. Структура системы управления качеством образования.**

5.1. Система управления качеством образования НОУ УНПК «МУК» структурирована в соответствии с основными процессами образовательного учреждения: процесс менеджмента качества, образовательный процесс, процесс разработки учебной

документации, научная деятельность, процесс управления персоналом, процесс управления финансами, управление инфраструктурой и производственной средой, процесс взаимодействия с работодателями.

5.2. Управление качеством предоставления образовательных услуг, научной деятельности основывается на существующей системе управления структурными подразделениями, осуществляется руководителями соответствующих уровней и сотрудниками в пределах должностных обязанностей.

5.3. Основными субъектами системы обеспечения качества образования в НОУ УНПК «МУК» являются:

5.3.1. Ректорат, Ученый совет НОУ УНПК «МУК»;

5.3.2. Отдел мониторинга, контроля качества, производственной практики и связи с работодателями (Далее –МККПП и СР);

5.3.3. Учебный отдел;

5.3.4. Отдел кадров;

5.3.5. Студенческий отдел;

5.3.6. Бухгалтерия;

5.3.7. Научная библиотека;

5.3.8. Деканаты;

5.3.9. Кафедры.

**6. Функциональные особенности структурных подразделений в системе управления качеством образования в НОУ УНПК «МУК».**

В систему менеджмента качества вовлечены все структурные подразделения НОУ УНПК «МУК». Требования СМК являются обязательными для всех работников НОУ УНПК «МУК».

6.1. Ректор, проректоры формируют политику в области качества образования, осуществляют принятие стратегических решений, определяющих развитие системы управления качеством образовательной деятельности НОУ УНПК «МУК», отвечают за создание материально-технических, финансовых и кадровых условий для качественной реализации образовательного процесса в НОУ УНПК «МУК».

6.2. Ученый совет НОУ УНПК «МУК» рассматривает и утверждает основные документы СМК, регламентирующие функционирование системы управления качеством образования: Принимает решения по вопросам повышения качественных показателей работы структурных подразделений Института.

6.3. Первый проректор обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия требованиям к условиям работы персонала и качественной реализации образовательных услуг.

6.4. Проректор по академическим вопросам контролирует нормативно-методическое обеспечение, организацию и реализацию образовательного процесса в НОУ УНПК «МУК», оценку качества образовательных услуг.

6.5. Проректор по науке и развитию осуществляет организацию и нормативно-методическое обеспечение научно-исследовательской (Далее - НИР) обучающихся, аспирантов, докторантов PhD и ППС. Проректор по науке и развитию проводит мониторинг качества и результативности НИР обучающихся, аспирантов, докторантов PhD и ППС: число отраслей науки, в рамках которых выполняются научные исследования; количество защищённых диссертаций, количество изданных монографий, учебников и учебных пособий с грифами Министерства образования и науки Кыргызской Республики (Далее МОиН КР) и учебно-методических объединений, количество статей в специализированных журналах и научных изданиях, рекомендованных ВАК КР для публикации научных работ,

количество и индекс цитирования РИНЦ, количество цитирований в Web of Science, SCOPUS, востребованность НИР внешними организациями, объем финансирования; награждение обучающихся дипломами лауреатов (победителей) творческих конкурсов, фестивалей, конференций, олимпиад, медалями и кубками спартакиад, соревнований, чемпионатов; публикация студентами под руководством преподавателя статей в сборнике студенческой научной конференции; получение студентами грантов (премий) на НИР; почетных званий преподавателям, званий лауреатов, дипломантов международных конкурсов, фестивалей студентам, магистрантам, аспирантам, ППС. Проректор по науке и развитию определяет направления повышения качества научно-исследовательской деятельности в НОУ УНПК «МУК».

6.6. Отдел МККПП и СР осуществляет мониторинг, обеспечение сбора, обработки и анализа информации о фактическом положении дел в системе качества образования и деятельности НОУ УНПК «МУК», в целом. Отдел МККПП и СР осуществляет взаимодействие с потребителями образовательной услуги, реагирование на жалобы, предложения и запросы обучающихся, работодателей и других заинтересованных сторон, осуществляет текущее руководство и непрерывное совершенствование системы менеджмента качества образования в НОУ УНПК «МУК». Начальник отдела МККПП и СР имеет полномочия от руководства контролировать, оценивать и поддерживать работу системы менеджмента качества, отчитывается перед ректором и общается с обучающимися и другими заинтересованными сторонами по вопросам, связанным с системой менеджмента качества. Функции Отдела МККПП и СР:

- определение процессов и процедур, необходимых для функционирования системы менеджмента качества (СМК) для проведения анализа их последовательности.

- разработка нормативной документации СМК и мероприятий по ее совершенствованию.

- контроль выполнения требований государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (Далее – ГОС ВПО) на всех этапах и направлениях образовательной деятельности НОУ УНПК «МУК»;

- проведение экспертизы и анализа состояния системы обеспечения качеством.

- взаимодействие с аудиторами и направление результатов аудитов (проверок) соответствующим должностным лицам, обеспечение должного реагирования; уведомление главного аудитора об отражении результатов аудитов (проверок) в планах хозяйственных единиц;

- мониторинг системы контроля качества (например, с помощью отчетов о результатах аудита) с целью обеспечения ее эффективной реализации и поддержания;

- отчет руководству о результативности СМК и необходимости ее улучшения;

- внесение предложений об улучшении системы менеджмента качества;

- поддержание связей с внешними организациями по вопросам СМК.

- проведение оценки качества документации, сопровождающей учебный процесс.

- проведение регулярных проверок структурных подразделений университета по вопросам качества образования, согласование по итогам планов мероприятий и контроль их выполнения.

- начальник Отдела МККПП и СР имеет право на добавление более конкретных требований и дальнейшей стандартизации процессов в рамках образовательной деятельности по СМК.

6.7. Учебный отдел (Далее – УО) разрабатывает нормативно-методическое обеспечение системы управления качеством образования в НОУ УНПК «МУК»; разрабатывает критерии и методики оценки качества образовательного процесса в НОУ

УНПК «МУК»; оказывает методическую и консультационную поддержку работ по внедрению методов управления качеством и разработке документации в структурных подразделениях.

- осуществляет контроль образовательного процесса в структурных подразделениях в целях содействия непрерывному повышению качества образовательных услуг; контроль уровня знаний обучающихся; разработку корректирующих действий по устранению выявленных недостатков и контроль их реализации;

- анализирует использование новых образовательных технологий в учебном процессе и разрабатывает предложения по развитию инновационного потенциала образовательной деятельности НОУ УНПК «МУК»;

- осуществляет взаимодействие с соответствующими органами по подготовке к внешней оценке качества образования в НОУ УНПК «МУК (сертификационной экспертизе, государственной аккредитации, лицензированию, общественной экспертизе) и анализ результатов оценки.

- разработка учебной документации (учебных планов, основных образовательных программ по реализуемым специальностям и направлениям подготовки в соответствии с ГОС ВП), календарных планов-графиков, расчетов учебной нагрузки, расписаний и т.д.) и учебная деятельность (контроль соблюдения требований к порядку организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, контроль использования материально-технической базы с учётом количества обучающихся в группах и подгруппах, соблюдения санитарно-гигиенических норм и т.д.).

6.8. Отдел кадров осуществляет качественное и своевременное управление записями, используемое при реализации процесса управления персоналом (оформление кадровой документации по ППС, сотрудникам), Ответственность за организацию управления записями, полноту, достоверность и своевременность представления записей несёт начальник отдела кадров.

6.9. Бухгалтерия несет ответственность за управление финансами, готовит отчёты о выполнении бюджета.

6.10. Координатор по организационно-воспитательным вопросам отвечает за создание благоприятной социально-культурной среды в НОУ УНПК «МУК», условий для внеучебной деятельности, организацию воспитательной работы с обучающимися с целью формирования их гражданской и социальной ответственности, потребности в здоровом образе жизни, приобщения обучающихся к системе ценностей общечеловеческой культуры и морали, развития личностных качеств, необходимых для успешной профессиональной самореализации.

6.11. Научная библиотека осуществляет учебное и научно-методическое обеспечение образовательных услуг (формирование библиотечного фонда основной и дополнительной литературы в соответствии с требованиями ГОС ВПО, создание (приобретение) электронно-библиотечных систем, комплектование лицензионного программного обеспечения); а также инфраструктурой, необходимой для поддержки процессов предоставления образовательных услуг (книгохранилища и пр.); создает условия для его эффективного использования.

6.12. Студенческий отдел осуществляет управление документами и записями, используемое при реализации учебного процесса (личные дела обучающихся, приказы о приёме, переводе, академических отпусках, об отчислении, в том числе в связи с завершением обучения, о допуске к государственной итоговой аттестации, о выдаче дипломов и др.). Ответственность за организацию управления записями, полноту,

достоверность и своевременность представления записей несёт начальник студенческого отдела кадров.

6.13. Информационный отдел обеспечивает образовательную деятельность НОУ УНПК «МУК» техническими средствами обучения, создает условия для проведения занятий и осуществления процессов управления в соответствии с требованиями образовательных стандартов к использованию информационных технологий, интерактивным формам обучения, а также к работе с электронными библиотеками, к доступности сети Интернет, к необходимому комплексу лицензионного программного обеспечения.

6.14. Деканаты осуществляют текущее руководство системой управления качеством образования на факультете: контроль соответствия основных образовательных программ по реализуемым в НОУ УНПК «МУК» направлениям подготовки и специальностям требованиям ГОС ВПО, использования новых образовательных технологий, управление ресурсами (контроль материально-технической базы и обеспечения образовательных услуг трудовыми ресурсами), контроль посещаемости обучающихся и результатов обучения (анализ итогов текущей и промежуточной аттестации, итогового контроля); разработка корректирующих мероприятий по устранению выявленных при внутренних аудитах несоответствий; анализ трудоустройства выпускников, реагирование на жалобы, предложения и комментарии обучающихся и заинтересованных сторон.

6.15. Кафедры обеспечивают разработку учебно-методических комплексов (Далее – УМК) и учебную деятельность, осуществляют приём и обучение обучающихся в соответствии с требованиями.

- Заведующие кафедрами осуществляют контроль соответствия трудовых ресурсов ППС кафедры (Уровень квалификации и компетентности, доступность в процессе предоставления образовательной услуги, готовность к сотрудничеству с потребителем (обучающимся, работодателем и пр.) и коллегами; заинтересованность в результатах образовательной деятельности; надежность и обязательность), планируют и фиксируют повышение квалификации преподавателей.

- Заведующие кафедрами проводят систематические проверки соответствия потребностей в компетентности требованиям учебного плана.

- Заведующие кафедрами контролируют качество предоставления образовательных услуг (качество преподавания, своевременность обновления содержания дисциплин, закрепленных за кафедрой, и их соответствие требованиям ГОС ВПО, разработку УМК; соответствие содержания УМК по направлениям подготовки (специальностям) требованиям ГОС ВПО, графикам учебного процесса, учебным планам).

- Рассматривают на заседаниях кафедры вопросы посещаемости и успеваемости обучающихся, принимают меры по предупреждению несоответствий, разрабатывают корректирующие мероприятия по устранению выявленных несоответствий. Заведующие кафедрами несут ответственность за управление документами и записями кафедры (расчеты объема учебной нагрузки кафедры; учебные поручения преподавателей; индивидуальные планы преподавателей; сведения о выполнении учебной нагрузки кафедры; планы работы кафедры; отчеты о работе кафедры; отчеты о практиках; протоколы заседания кафедры; индивидуальных занятий; договора на практику обучающихся, докторантов PhD, аспирантов, слушателей курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки и др.). Заведующие выпускающими кафедрами организуют взаимодействие с заказчиками образовательных услуг: профориентационная работа с абитуриентами, разработка приемных требований к вступительным испытаниям;

сбор и анализ информации о трудоустройстве выпускников, об удовлетворенности запросов работодателей, реагирование на жалобы, предложения и комментарии обучающихся и заинтересованных сторон в целях постоянного улучшения образовательных услуг.

- Профессорско-преподавательский состав НОУ УНПК «МУК» обеспечивает реализацию процессов УМК и учебного процесса в соответствии с требованиями и несут ответственность за качество предоставляемых образовательных услуг: проводят текущий контроль посещаемости и качества подготовки обучающихся во время лекционных и семинарских занятиях и проверки выполнения заданий для самостоятельной работы студентов (Далее – СРС), промежуточный и текущий контроль модулей в процессе изучения дисциплин учебного плана, разрабатывают соответствующие современным требованиям оценочные средства контроля (контрольные задания, тесты, вопросы и билеты, кейс-задания и др.), позволяющие оценить полученные знания, умения и уровень приобретённых компетенций, критерии их оценки; отражают результаты обучения в отчётах (отчёты о практике студентов, аспирантов о научно-исследовательской работе студентов, аспирантов, о воспитательной работе и т.д.) и в иной документации, предусмотренной нормативными-локальными актами НОУ УНПК «МУК».

- Кафедра «Социальная работа» совместно с отделом МККПП и СР проводят анкетирование обучающихся и выпускников по вопросам качества предоставляемых образовательных услуг и трудоустройства.

#### **7. Документы системы менеджмента качества образования.**

7.1. Основой системы менеджмента качества являются:

- ГОС ВПО по направлениям;
- Стратегия обеспечения качества образования НОУ УНПК «МУК»;
- Положение о системе менеджмента качества образования;
- Документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими: «Разработка документации по организации учебного процесса», «Воспитательная работа», «Организация приема в НОУ УНПК «МУК»»; «Управление научно-исследовательской деятельностью обучающихся».

#### **8. Заключительные положения.**

8.1. Настоящее Положение вступает в действие со дня его принятия Ученым советом НОУ УНПК «МУК» и утверждением ректора и действует до дня его замены новым (отмены в установленном порядке).

8.2. При необходимости в Положение могут вноситься изменения и дополнения в том же порядке, в каком принято данное Положение.

#### **Согласовано:**

Проректор по академическим вопросам

М.М. Мадалиев

Начальник отдела МККПП и СР

А.Б. Биланова

Начальник учебного отдела

А.Т. Ибраева