



Некоммерческое образовательное учреждение  
Учебно-научно-производственный комплекс  
«Международный университет Кыргызстана»  
Система менеджмента качества  
Мониторинг, измерение, анализ и улучшение  
НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор НОУ УНПК «МУК»,

к.т.н., доцент

Савченко Е.Ю.

« 1 » октября 2020 г.

Протокол Ученого Совета

НОУ УНПК «МУК»

№ 62 от « 1 » октября 2020 г.


## ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Мониторинг, измерение, анализ и улучшение

СМК НОУ УНПК «МУК»


НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

Бишкек-2020

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	Нормативные ссылки.....	3
<b>2</b>	Назначение и область применения .....	4
<b>3</b>	Общие положения .....	4
<b>4</b>	Описание процедуры .....	8
	4.1. Мониторинг, измерение и анализ удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон .....	8
	4.2. Мониторинг, измерение и анализ процессов .....	8
	4.3. Мониторинг, измерение и анализ продукции .....	9
<b>5.</b>	Приложения.....	10

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

## 1. Нормативные ссылки

- Устав НОУ УНПК «МУК»;
- Стандарт ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества»
- Положение о Департаменте образования;
- Положение о студенческом отделе;
- Положение об отделе МККПП и СР;
- Должностные инструкции сотрудников отдела МККПП и СР;
- Положение о факультете;
- Положение о кафедре;
- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы в соответствии с государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования;
- Положение об организации самостоятельной работы студентов НОУ УНПК «МУК»;
- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников НОУ УНПК «МУК»;
- Положение об организации учебного процесса по кредитной технологии обучения;
- Положение о порядке ликвидации академической задолженности;
- Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов УНПК «МУК»;
- Положение о порядке перевода, отчисления и восстановления студентов УНПК «МУК»;
- Инструкция преподавателю по ведению МБРС оценивания учебных достижений студентов;
- Положение о научно-исследовательской работе магистрантов.
- Положение о НИР, НИРС.
- Положение о комиссии по антикоррупционной деятельности НОУ УНПК «МУК»;
- Положение «Об академической честности преподавателей, сотрудников и обучающихся» НОУ УНПК «МУК»;


## Обозначения и сокращения

**ДП** - документированная процедура;

**Отдел МККПП и СР** - отдел мониторинга, контроля качества, производственной практики и связи с работодателями;

**РК** - руководство по качеству;

**СМК** - система менеджмента качества;

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

**НОУ УНПК «МУК»** - Некоммерческое образовательное учреждение «Учебно-научно-производственный комплекс «Международный Университет Кыргызстана».

## 2. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Назначение данной процедуры - установление порядка планирования и проведения мониторинга и измерений СМК, выполняемых в рамках деятельности университета для получения объективной и достоверной информации о состоянии СМК университета, а также способности СМК достигать запланированных результатов.

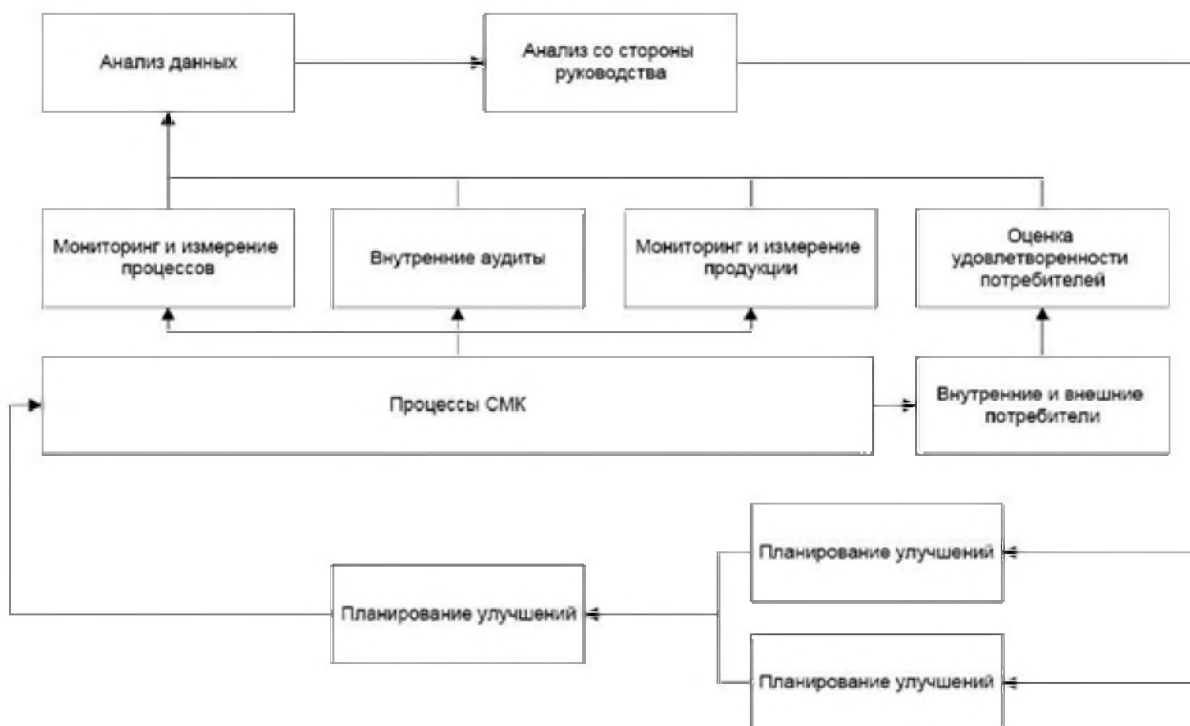
Документированная процедура направлена на обеспечение выполнения требований ISO 9001-2015 и дополняет положения «Руководства по качеству».

Требования ДП обязательны для всех структурных подразделений и сотрудников университета.

## 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В НОУ УНПК «МУК» определены и применяются процедуры мониторинга, измерения, анализа и улучшения СМК. Взаимосвязь этих процедур представлена на рис. 1, согласно которому:

- на основе разработанной системы показателей измерения результативности процессов СМК осуществляется мониторинг и измерение процессов;
- с целью демонстрации соответствия научно-образовательных услуг университета требованиям Министерства образования и науки Кыргызской Республики (далее – МоиН КР), образовательных стандартов, внутренним и внешним потребителям (стейкхолдерам) осуществляется мониторинг и измерение продукции, и определение удовлетворенности потребителей;
- для обеспечения соответствия СМК установленным требованиям проводятся внутренние аудиты.



**Рисунок 1. Взаимосвязь процессов измерения, мониторинга и улучшения в СМК НОУ УНПК «МУК»**


Результаты мониторинга и измерения процессов и продукции, внутренних аудитов и оценки удовлетворенности потребителей используются для анализа данных, результаты которого планомерно и (или) по мере возникшей необходимости являются входными данными для анализа со стороны руководства на основе анализа координаторов.

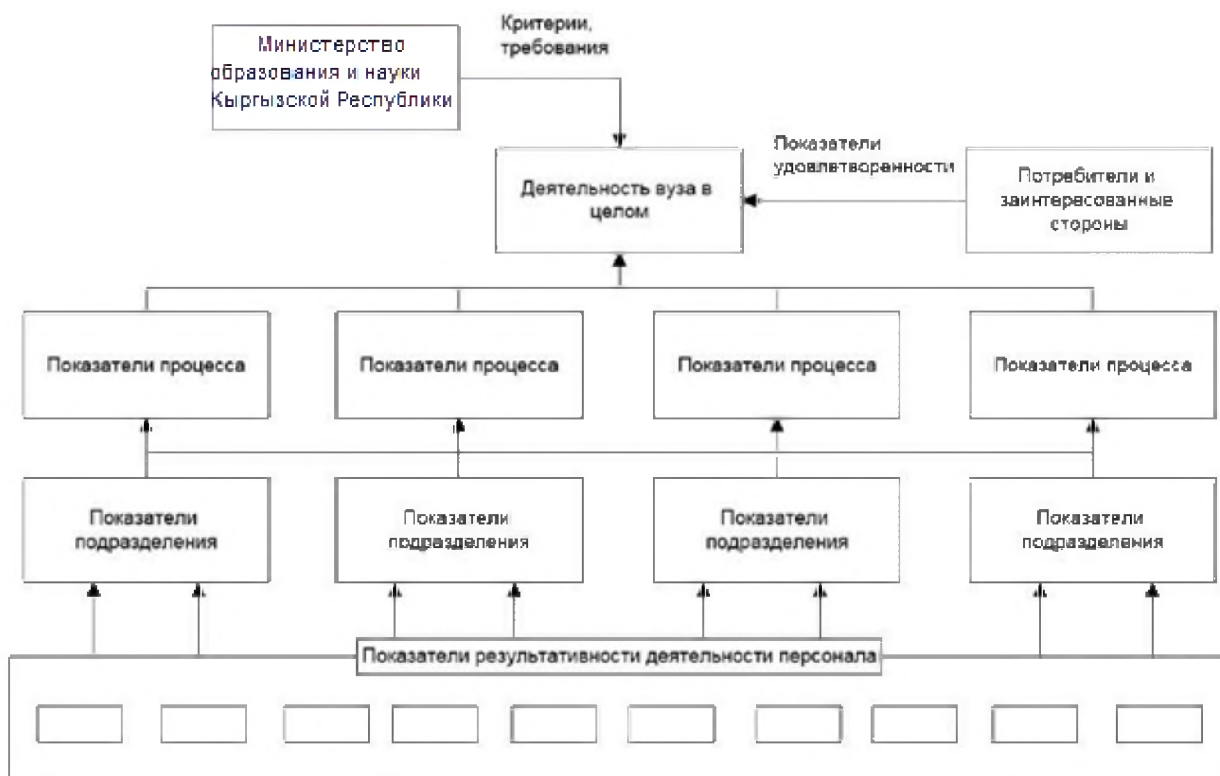
Далее определяются корректирующие и предупреждающие действия (КД и ПД) и планируется постоянное улучшение.

В СМК НОУ УНПК «МУК» определены методы, используемые для мониторинга, измерения, анализа и улучшения, а также требования к регистрации данных в записях по качеству.

Эффективность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов.

Мониторинг и измерение процессов СМК НОУ УНПК «МУК» осуществляется на основе разработанной системы показателей измерений, которая формируется снизу-вверх: от показателей работы преподавателей и сотрудников - к показателям процессов и деятельности вуза в целом (рисунок 2).

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020




**Рисунок 2 - Формирование системы показателей измерения процессов СМК университета**

Для мониторинга и измерения процессов СМК используется также информация о результатах работы учебных, научно-исследовательских и административно-управленческих подразделений университета. В систему показателей процессов СМК входит оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон. Объединение результатов измерения всех процессов СМК дает оценку качества деятельности вуза, которая сравнивается с критериями, установленными МОиН КР, а также планируемыми целями вуза.

В основу измерения процессов СМК положена следующая логическая модель: Политика в области качества - цели - планирование. В НОУ УНПК «МУК» разработана система показателей для измерения процессов СМК, в которой представлена взаимосвязь: процесс - измеряемая цель - результат - методика его измерения - подразделения-участники (исполнители) - кто проверяет - периодичность - запись.

Собранная в результате мониторинга и измерения процессов информация используется для анализа данных. Когда измеряемая цель не достигнута, предпринимаются КД для обеспечения соответствия процессов установленным требованиям (НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-4.2.1-2020 «Корректирующие и предупреждающие действия»).

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

Ответственность за организацию мониторинга и измерения процессов СМК возлагается на Представителя руководства по качеству.

Ответственным за координацию работ по мониторингу и измерению процессов СМК является начальник МККПП и СР.

Ответственным за мониторинг и измерение продукции в НОУ УНПК «МУК» являются:

- 1) по образовательной деятельности – Департамент образования;
- 2) по проводимым в НОУ УНПК «МУК» научным исследованиям и разработкам - Департамент науки.

Ответственным за проведение мониторинга и измерения процессов и внутренних аудитов является отдел МККПП и СР.

Ответственными за определение удовлетворенности заинтересованных сторон (обучающиеся, работодатели, родители) - директор СПО, деканы факультетов, зав. кафедрами, ответственные лица за проведение анкетирования.

Ответственным за проведение анализа СМК со стороны руководства являются Представители руководства по качеству на основе анализа координаторов.

При анализе данных используются статистические методы (диаграммы, гистограммы и др.).


В университете определены, собираются и анализируются данные, необходимые для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также определения возможных областей для улучшения СМК. Анализируемые данные по качеству включают:

- результаты измерения процессов СМК;
- результаты внутренних аудитов;
- данные об удовлетворенности потребителей;
- результаты образовательного процесса (знания, умения и навыки);
- показатели результативности научных исследований и разработок;
- показатели научно-педагогической деятельности ППС.

Для реализации сбора данных на отдел МККПП и СР возложена ответственность формирования и обновления содержащих сведения:

- о результатах работы преподавателей и сотрудников вуза, факультетов, кафедр и университета в целом;
- об измерении процессов СМК университета.

Анализ данных направлен на сравнение достигнутых результатов с запланированными. Он осуществляется планомерно. Для анализа данных используются числовые статистические методы управления качеством.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

## 4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

### 4.1. Мониторинг, измерение и анализ удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

Мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями и др. заинтересованными сторонами соответствия научно-образовательных услуг НОУ УНПК «МУК» предъявляемым к ним требованиям является одним из способов измерения результативности работы СМК НОУ УНПК «МУК» университета.

НОУ УНПК «МУК» осуществляет обратную связь с потребителями и заинтересованными сторонами с целью определения их удовлетворенности. Установлены следующие методы получения информации об удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон:

- внутренних потребителей образовательных услуг – обучающихся, выпускников университета, внешних потребителей - предприятий (организаций), администрации и служб занятости согласно ДП «Проведение и анализ оценки удовлетворенности качеством образования в НОУ УНПК «МУК» (НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-4.3.1-2020)
- МОиН КР - сбор информации о выполнении требований аккредитационных показателей.
- заказчиков научных исследований и разработок - собираются и анализируются официальные отзывы о выполненных работах, разработана процедура работы с рекламациями<sup>1</sup> по выполненным НИР.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства, обеспечении высшим руководством выполнения всех установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности вуза.

### 4.2. Мониторинг, измерение и анализ процессов


Мониторинг процессов осуществляется согласно регламентирующих этот процесс нормативных документов.

Оценку результативности процесса представляет ответственный за процесс, в виде отчета об оценке результативности процесса, в котором указывается уровень достижения поставленных целей, анализ причин не достижения их, а также корректирующие и предупреждающие действия и их результативности; предложения по улучшению процесса (см: Приложение 1). Сводная результативность процессов СМК определяется как среднее арифметическое взвешенное значение (с учетом коэффициентов весомости).

Оценка результативности процессов СМК проводится в соответствии с поставленными целями процессов СМК на учебный год.

<sup>1</sup> Корректировка претензий



	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020


Источниками информации для сводной оценки результативности процессов являются отчеты ответственных за процесс о результативности; для владельцев процессов - отчеты о работе структурных подразделений.

Кафедры предоставляют на факультет данные о достижении целей в области качества. Сводные данные по достижению целей в области качества от факультетов передаются проректору по учебно-административной работе.

**4.3. Мониторинг, измерение и анализ продукции – обучающихся, научно-исследовательской работы** регламентируется соответствующими положениями по организации учебного процесса, проведении НИР и НИРС.

Деканаты обобщают полученные статистические данные по каждой дисциплине и по каждому преподавателю. Формы сводной ведомости приведены в Приложениях 2 и 3.

Подразделения, отвечающие за научно-исследовательскую деятельность, являются кафедры, Департамент науки.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

## 5. ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

#### Методика оценки результативности процессов

Результативность определяется как степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

1. Определяется отношение измеренного, фактического значения показателя к нормативному, плановому.
2. Определяется относительная результативность целевого показателя процесса
3. Определяется итоговая результативность процесса как сумма относительных результативностей целевых показателей процесса, умноженная на 100%.

Наименование характеристики (целевой показатель)	Нормативн., плановый показатель (П <sub>пл</sub> )	Измеренное, фактическое значение показателя (П <sub>изм</sub> )	Коэффициент весомости (значимости) показателя, К	Относительная результативность целевого показателя	Результативность процесса, %, (Р)
2	5	6	7	8	9
1	П <sub>пл1</sub>	П <sub>изм1</sub>	К <sub>1</sub>	Р <sub>1</sub>	Р
2	П <sub>пл2</sub>	П <sub>изм2</sub>	К <sub>2</sub>	Р <sub>2</sub>	
3	П <sub>пл3</sub>	П <sub>изм3</sub>	К <sub>3</sub>	Р <sub>3</sub>	
N	П <sub>плN</sub>	П <sub>измN</sub>	К <sub>N</sub>	Р <sub>N</sub>	

N - количество целевых показателей

Для коэффициентов весомости показателей справедливо:  $\sum K = 1,0$

Относительная результативность целевого показателя  $P_1 = \frac{P_{изм1}}{P_{пл1}} \cdot K_1$

Если измеренное, фактическое значение показателя  $P_{измi}$  больше планового  $P_{плi}$ , то для итоговой оценки результативности процесса относительная результативность целевого показателя принимается  $P_i = K_i$ .


Итоговая результативность процесса:  $P = \sum P \cdot 100 (\%)$

**P < 50%** - неудовлетворительная/недопустимая - процесс функционирует не результативно, требует вмешательства высшего руководства;

**50% ≤ P < 75%** - удовлетворительная/допустимая - процесс функционирует результативно, но требует анализа, разработки владельцем процесса значительных корректирующих действий;

**75% ≤ P < 90%** - хорошая/достаточная - процесс функционирует результативно, но необходима разработка владельцем процесса корректирующих действий и действий по улучшению;


**P ≥ 90%** - отличная/высокая - процесс функционирует результативно, предлагаются действия по улучшению.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

## Приложение 2

### Обобщенная форма анализа успеваемости по дисциплинам кафедры

Наименование дисциплины	Количество студентов											Среднее значение	
	По списку	Сдавших экзамен	Получивших оценку										
			10	9	8	7	6	5	4	3	2		1


	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020

### Приложение 3

#### Обобщенная форма анализа успеваемости (по экзаменаторам)

ФИО экзаменатора	Количество студентов											Среднее значение	
	По списку	Сдав ших экзамен	Получивших оценку										
			10	9	8	7	6	5	4	3	2		1

Примечание. В таблице приводятся суммарные данные по всем дисциплинам, читаемым экзаменатором и вынесенным на анализируемую сессию.

	<p>Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»</p>
	<p>Система менеджмента качества Мониторинг, измерение, анализ и улучшение НОУ УНПК «МУК» ДП-4.1.2. -2020</p>

## Приложение 4

### Лист регистрации изменений

№ п/п	Документ (приказ, распоряжение и др., с указанием номера и даты), в котором отражены изменения	. Подпись	Расшифровка подписи