



Министерство образования и науки Кыргызской Республики
Нарынский государственный университет им. С.Нааматова

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Выпуск 1

Изменение 0

Экземпляр № 1

СМК
РК 1.03-2017

Лист 1/50



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК РК 1.03 - 2017

Выпуск 1

Нарын, 2017



ПРЕДИСЛОВИЕ

1. Руководство по качеству является основным документом, определяющим политику, стратегические цели, организационную структуру системы менеджмента качества, ее инструменты и гарантии по непрерывному совершенствованию процессов обеспечения качества предоставляемых образовательных услуг в Нарынском государственном университете им. С.Нааматова (НГУ).

2. Целью руководства по качеству является:

а) совершенствование системы управления Нарынского государственного университета им. С.Нааматова в части демонстрации своей способности предоставлять образовательные услуги, отвечающие требованиям всех заинтересованных сторон в деятельности университета и соответствующие обязательным требованиям государственных образовательных стандартов;

б) повышение удовлетворенности потребителей образовательных услуг посредством применения системы, обеспечивающей процессы постоянного ее улучшения.

3. Руководство по качеству разработан Учебным отделом Нарынского государственного университета им. С.Нааматова.

4. Утвержден на заседании Ученого совета НГУ 05.04. 2017 г., протокол №5 и введен в действие ректором НГУ приказ №01-12/138 от 19.04.2017г.

5. Руководство по качеству соответствует требованиям стандарта ИСО 9001:2008.

6. Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства НГУ.



Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ.....	4
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	7
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	8
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	8
3.1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	8
3.2. СОКРАЩЕНИЯ	12
4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	13
4.1. Общие требования	13
4.2. Принципы построения СМК и ее состав	15
4.3. Требования к документации	16
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	18
5.1. Обязательства руководства	19
5.2. Ориентация на потребителя	19
5.3. Политика в области качества	20
5.4. Планирование	22
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией	23
5.6. Анализ со стороны руководства	25
6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	27
6.1. Обеспечение ресурсами	27
6.2. Человеческие ресурсы	27
6.3. Инфраструктура	28
6.4. Производственная среда	29
6.5. Информация	29
6.6. Поставщики	30
6.7. Финансовые ресурсы	30
6.8. Инновационные информационно-педагогические технологии	30
7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ	31
7.1. Планирование процессов	31
7.2. Процессы, связанные с потребителями	33
7.3. Проектирование и разработка	35
7.4. Закупки	38
7.5. Образовательная деятельность	39
7.6. Управление средствами мониторинга и измерений	41
8. ОЦЕНИВАНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	42
8.1. Общие положения	42
8.2. Мониторинг и измерение	43
8.3. Управление несоответствиями	46
8.4. Анализ данных	46
8.5. Улучшение	47



ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Руководство по качеству (РК) Нарынского государственного университета (НГУ) является обобщающим документом системы менеджмента качества (СМК), разработанным в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001 -2009. РК может служить справочным изданием для руководства и персонала НГУ, а также Министерства образования Кыргызской Республики, потребителей и др. заинтересованных сторон. Оно может быть использовано для презентационных целей университета.

Периодическая проверка актуальности РК НГУ осуществляется не реже одного раза в год отделом менеджмента качества образования (ОМКО).

На бумажном носителе имеются учтенные копии РК НГУ, находящиеся:

- в общем отделе (контрольный экземпляр);
- у проректора по учебной работе;
- у руководителей процессов СМК;
- в деканатах.

Свидетельством периодической проверки актуальности РК является лист регистрации ревизий РК (с внесением изменений), помещенный на последних страницах настоящего документа.

Настоящее РК не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено сторонним организациям без письменного разрешения ректора НГУ.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ

Нарынский государственный университет (НГУ) создан Указом Президента Кыргызской Республики от 22 мая 1996 года на базе Нарынского сельскохозяйственного техникума, педагогического училища имени К. Мамбетакунова, Нарынского областного института повышения квалификации учителей и филиала Кыргызского архитектурно-строительного института. Открытие университета стало большой гордостью для жителей Нарынской области, университет не ограничивается только подготовкой кадров с высшим образованием для нужд республики, но и вносит вклад в решение социально-культурных вопросов населения региона. В соответствии Постановлению Правительства КР от 18 декабря 2009 года Нарынскому государственному университету присвоили имя Сатыбалды Нааматова. Сатыбалды Нааматов в 20-30 гг. XX века был одним из первых образованных представителей кыргызской интеллигенции, автор нескольких учебных книг, внёс большой вклад в образование, много работал над сокращением безграмотности населения.

Основной целью НГУ является активное участие в обеспечении научным и кадровым ресурсом социально-экономического развития Нарынского региона и Кыргызской Республики в целом путем подготовки высококвалифицированных конкурентоспособных кадров и ведения целенаправленных научных исследований по актуальным международным, государственным и региональным проблемам, достижение мировых стандартов образования, установления и развитие международных отношений в целях вхождения в мировое образовательное пространство

В учебном заведении работают 3 профессора, 23 доцента, 5 докторов наук и более 45 кандидатов наук, всего 142 преподавателей. С каждым годом в университете повышается количество студентов и качество знаний, вместе с тем растёт число преподавателей с учёными степенями.



На дневном отделении НГУ имеется четыре факультета: аграрно-технический, педагогический, филологический факультеты и факультет экономики, бизнеса и управления. Кроме этого действует отдел дистанционного обучения. В структуру НГУ входят следующие подразделения: Нарынский педагогический колледж, аграрно-экономический и технический колледж, Центр повышения квалификации учителей, которые готовят специалистов и кадров по востребованным специальностям. В настоящее время имеется четыре учебных корпуса, культурный центр студентов и молодёжи «Сон-Куль», где проводятся культурно-массовые мероприятия, спортивный зал. На каждом факультете работают современные компьютерные классы с доступом в интернет. НГУ сделал большие шаги, чтобы современная технология была доступна для студентов и преподавателей.

Наш университет является не только образовательным учреждением, но и научным, культурным центром в Нарынском регионе. Для качественного образования студентов, наш университет оснащён современной библиотекой с читальными залами, компьютерными классами и современными информационными технологиями. На сегодняшний день университет работает над проектами и программами, сотрудничает с фондами и посольствами. Имеет тесную связь с вузами зарубежных стран, как Германия, Турция, Америка, Китай, Корея, Италия, Индия. Преподаватели и студенты НГУ обмениваются опытом с зарубежными преподавателями и студентами. В университете созданы центры: американистики, немецкого языка, арабского языка, турецкого языка, китайского языка, корейского языка, где студенты знакомятся с культурой этих стран и на курсах обучаются иностранным языкам.

Выпускники университета работают в различных государственных учреждениях, частных компаниях, в сферах образования и воспитания, сельского хозяйства, теплоснабжения и электрической сети, банках, отделениях связи, транспортной организации, здравоохранении и в массово-информационной сфере. За короткое время НГУ подготовил более 5000 специалистов с высшим образованием, они в настоящее время работают не только в регионах Кыргызстана, но и в странах Центральной Азии, Соединённых Штатах Америки и в некоторых государствах Европы. Трудоустройство выпускников в среднем составляет 76%. Мониторинг за 2 года: 2014-15 учебный год, количество выпускников 761, трудоустроились 571 (75%); 2015-16 учебный год, количество выпускников 844, трудоустроились 651 (77%).

В 2010 году Европейская Бизнес Ассамблея, за постоянные усилия по достижению высокого качества в соответствии с Европейским стандартом, наградила НГУ наградой «Европейское качество». Признанием заслуг Университета в подготовке высококвалифицированных кадров для различных отраслей республики стало его награждение Почетной грамотой Кыргызской Республики в 2011 г. Важным показателем качества образования и роли НГУ в высшей школе Кыргызстана являются общественная оценка деятельности Университета: радио «Алмаз-Нарын» (2013), официальные правительственные газеты Эркин-Тоо (2014) и «Кыргыз Туусу» (2015), научно-педагогический журнал «Мугалим» (2015).

Нарынский государственный университет является соучредителем диссертационного совета Д 13.16.526 при Кыргызской академии образования, действительным членом ассоциации высших учебных заведений Кыргызской Республики, членом Ассоциации учреждений образования "EdNet" и Кыргызской Ассоциации Дистанционного Образования.

Руководство Университета, с целью повышения конкурентоспособности выпускника



(продукции вуза), основное внимание уделяет таким направлениям, как:

- Система менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001;
- Перспективное развитие образовательных процессов;
- Управление ресурсами;
- Управление кадрами и социальная политика;
- Информационное обеспечение;
- Безопасность жизнедеятельности.

В 2016 г. руководство НГУ приняло решение о необходимости доработки, внедрения и подготовке к аккредитации по стандартам ESG (Стандартов и рекомендаций для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования), ИСО 9001 применительно к проектированию, разработке и осуществлению образовательной деятельности.

Адрес и контактные данные:

722900, Кыргызская Республика, город Нарын, ул. С. Орозбакова, 25.
Тел./факс: +996 3522 50814,
Э-почта: nsu@kt.net.kg
Веб-сайт: <http://www.nsu.kg>

Руководство университета:

Ректор

Омуралиева Дамира Кемеловна, доктор экономических наук, профессор
d-omuralieva@yandex
+996 3522 50814
+996 3522 50816

Проректор по учебной работе

Чолпонбаев Азиз Карыбекович, кандидат филологических наук
akcholpon@mail.ru
+996 3522 50799

Проректор по науке, инновациям и внешним связям

Чоробаева Нарынкул Абдыкалыковна, кандидат филологических наук, доцент
narynkul@rambler.ru
+996 3522 53335

Проректор по государственному языку и воспитательной работе

Омурканов Туратбек Асанбекович
turatasan@inbox.ru
+996 3522 50813

Проректор по административно-хозяйственной работе

Асанбаев Ниязбек Асанбаевич
+996 3522 50815



1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее "Руководство по качеству" – документ, в котором изложена Политика Руководства НГУ в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с ИСО 9001. Руководство по качеству (РК) является документированной основой при проведении обучения персонала НГУ Политике и Целям в области качества, процедурам и установленным требованиям к системе менеджмента качества (СМК), а также при проведении внутренних и внешних аудитов

Настоящее РК определяет структуру и содержание СМК на всех стадиях предоставления образовательных услуг высшего профессионального образования, а также устанавливает взаимодействия с другими системами, в совокупности составляющими систему менеджмента университета.

Область применения СМК, определяемой настоящим РК, охватывает подготовку специалистов, бакалавров, магистров (дневной и заочной формы обучения) и профессиональную переподготовку и повышение квалификации по группам направлений и специальностей, реализуемых в НГУ на основании лицензии Министерства образования и науки Кыргызской Республики.

Настоящее РК распространяется на все структурные подразделения университета, на деятельность персонала подразделений НГУ, непосредственно осуществляющих образовательную деятельность. Область распространения СМК: проектирование, разработка и осуществление образовательной деятельности в сфере высшего профессионального образования.

В настоящем РК описаны процессы СМК и их взаимодействия, нацеленные на обеспечение:

- удовлетворенности потребителей;
- выполнения требований ИСО 9001-2001;
- соответствия предоставляемых образовательных услуг государственным образовательным стандартам и другим обязательным требованиям;
- непрерывного совершенствования и повышения результативности и эффективности управления с учетом рекомендаций ИСО 9004-2001.

Описание в РК различных видов деятельности по всем процессам СМК включает в себя: цель процесса, ответственность за процесс, модель процессов, область применения и управление деятельностью. Структура РК соответствует процессам (и подпроцессам, входящим в их состав) СМК МПГУ с привязкой к пунктам ИСО 9001, содержащим соответствующие требования к установленным процессам.

Настоящее РК определяет процессы СМК и их взаимодействия, перечень документированных процедур, обеспечивающих выполнение требований ИСО 9001-2001 и государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования.

Настоящее РК предназначено для осуществления управления на всех уровнях управления университетом (ректорат, деканаты факультетов, заведующие кафедрами, начальники управлений, отделов, директоры центров), а также для демонстрации потенциальным и имеющимся потребителям способности университета предоставлять образовательные услуги, отвечающие их потребностям и обязательным требованиям.

РК может быть предоставлено всем заинтересованным сторонам для ознакомления с разрешения ректора или проректора по учебной работе НГУ.



2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее РК построено на основе положений перечисленных ниже национальных нормативных документов и с учетом требований и рекомендаций документов ИСО:

- Закон Кыргызской Республики "Об образовании".
- ИСО 9000:2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.
- Устав Нарынского государственного университета им. С.Нааматова (принят Ученым советом НГУ 18.04.2013 протокол №30/1 и утвержден приказом МОН КР №324/1 от 06.06.2013).

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Термины и определения

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

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

Аудитор (эксперт по сертификации систем качества): лицо, назначенное для проведения аудита (проверки).

Валидация: подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены [ИСО 9000-2001, п. 3.8.5].

Верификация: подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены [ИСО 9000-2001, п. 3.8.4].

Входы процесса: входные объекты (сырье, продукция, комплектация, информация или услуга), которые в ходе выполнения процесса преобразуются в выходы процесса. Входы одного процесса нередко являются выходами другого.

Высшее руководство: лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне (ректорат НГУ).

Выходы процесса: продукция, информация или услуга, для которых осуществляется процесс.

Дефект: невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием. Различие между понятиями дефект и несоответствие является важным, так как имеет подтекст юридического характера, особенно связанный с вопросами ответственности за качество продукции.

Документ: информация, перенесенная на соответствующий носитель, например, зарегистрированные данные, нормативно-техническая документация, процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом, или комбинацией из



них. Комплект документов, например, технический условий и записей, обычно называется документацией.

Документация нормативно-техническая: документы, устанавливающие какие-либо требования. Нормативные документы могут относиться к деятельности (документированная процедура, технологическая документация на процесс, например, в виде учебного плана образовательной программы, или методику испытаний, например, проведения защиты выпускных квалификационных работ) или продукции (например, квалификационные требования к выпускникам основной профессиональной образовательной программы).

Документированная процедура: установленный способ осуществления деятельности или процесса, предполагающий определение их цели, описание области действия, матрицы ответственности, последовательности выполнения и критериев результативности (эффективности).

Заинтересованная сторона: лицо, или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Запись: документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности [ИСО 9000-2001, п. 3.7.6]. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости и свидетельства проведения верификации, предупреждающих и корректирующих действий, внутренних и других проверок.

Инновационная деятельность: деятельность, направленная на воплощение результатов научных исследований и разработок либо иных научных достижений в новый или усовершенствованный продукт, реализуемый на рынке, в новый или усовершенствованный технологический процесс, используемый в практической деятельности.

Качество образовательной услуги: степень соответствия совокупности присущих характеристик услуги потребностям или ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон, которые установлены в контрактах, обычно предполагаются или являются обязательными в соответствии с государственными образовательными стандартами и другими нормами, а также с законодательными актами.

Компетентность: выраженная способность применять свои знания и умение.

Контроль: процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Коррекция: действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерий аудита: совокупность политики, процедур или требований, которые определены в виде ссылок.

Матрица ответственности: распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками. Синоним термина организационная структура.

Менеджмент качества: скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Несоответствие: невыполнение требования (потребности или ожидания, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными).

Нормативная документация: совокупность документов, устанавливающих требования. Нормативные документы могут относиться к деятельности (например, документированная процедура, технологическая документация на процесс или методику испытаний) или продукции (например, требования к рабочим учебным планам, к уровню знаний студентов).



Область аудита (проверки): глубина и границы аудита (проверки). Область аудита (проверки) включает описание физического местонахождения, наименований подразделений, видов деятельности и процессов, а также требуемый период времени.

Обеспечение качества: часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены. Обеспечение качества направлено главным образом на предполагаемую продукцию.

Образовательный процесс: целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов); сфера интеллектуального производства, связанная с научными исследованиями и производством новых и передачей обучающимся профессиональных знаний.

Образовательная услуга: процесс обучения, т. е. повышение уровня знаний и навыков, воспитание жизненных позиций и ценностей у обучаемых на основе имеющихся в университете условий и ресурсов.

План качества: документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту для достижения планируемого качества.

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

Политика в области качества: общие намерения и направление деятельности университета в области качества, официально Формулированные высшим руководством (ректоратом). Политика в области качества согласуется с общей политикой университета и обеспечивает основу для постановки целей в области качества.

Постоянное улучшение: повторяющаяся деятельность по увеличению способности исполнить требования.

Поставщик: организация или лицо, предоставляющее продукцию или услугу. Поставщик может быть внутренним (структурные подразделения университета) или внешним по отношению к университету.

Потребитель: физическое лицо или организация, которым предоставляется образовательная услуга:

- абитуриент, учащийся, выпускник университета;
- организация или физическое лицо, финансирующее обучение;
- организация, использующая приобретенные физическим лицом знания и навыки.

Предупреждающее действие: действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее действие — для предотвращения повторного возникновения события.

Проектирование и разработка: совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативно-техническую документацию на продукцию, процесс или систему.



Производственная система: совокупность условий, определяемых сочетанием физических, социальных, психологических и экологических факторов (температуры и других экологических характеристик среды, эргономики, систем признания и поощрения и др.), в которых выполняется работа и реализуется научно-исследовательский и образовательный процесс.

Продукция — результат процесса. В НГУ имеются четыре основных категории продукции:

- результаты всех видов образовательной деятельности (основные образовательные программы, программы дополнительного образования) — выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ГОС ВПО и потребителей;
- кадры высшей квалификации — кандидаты и доктора наук, обладающие компетенциями, соответствующие требованиям ВАК Кыргызской Республики и потребителей;
- результаты научной и инновационной деятельности — научная и научно-техническая продукция
- результаты проектирования образовательных программ — учебные планы, рабочие программы, учебно-методические комплексы.

Спецификой деятельности НГУ является не только предоставление научных знаний и образовательных технологий, но и их производство в особой и не упоминаемой в ИСО 9001:2000 сфере интеллектуального производства. Результатом последнего являются не только образовательные и научно-консультационные услуги, сколько специфическая интеллектуальная продукция в виде нового знания или новых технологий, в том числе образовательных.

Прослеживаемость: характеристика документации (записей), дающая возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Процедура: установленный способ осуществления деятельности или процесса. Процедуры могут быть документированными или недокументированными [ИСО 9000-2001, п. 3.4.5].

Процесс: совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы [ИСО 9000-2001, п. 3.4.1]. В рамках СМК в процессы включают процессы управленческой деятельности руководства, процессы обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла продукции, а также процессы измерения (оценивания) и анализа.

Разрешение на отклонение: разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям. В учебном процессе разрешение на отклонение может коснуться использования некоторых видов продукции внешних поставщиков, например, учебных изданий со сроками выхода из печати более установленных нормативов ввиду их уникальности или отсутствия заменяющих более свежих изданий.

Результативность: степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов [ИСО 9000-2001, п. 3.2.14].

Руководство по качеству (РК): документ, описывающий систему менеджмента качества организации.

Система менеджмента качества (СМК): система для разработки политики и целей и достижения этих целей для руководства и управления организацией применительно к качеству. СМК рассматривается как одна из составляющих системы менеджмента университета.

Соответствие: выполнение требований.



Специальный процесс: процесс, результаты которого нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения. Его несоответствия могут проявиться в последующих процессах, включая процессы использования потребителем знаний выпускников университета.

Технический эксперт: лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту, подвергаемому аудиту. Специальные знания или опыт включают знания или опыт применительно к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, а также знание языка и культуры страны, где проводится аудит. Технический эксперт не имеет полномочий аудитора (эксперта по сертификации систем качества) в группе по аудиту (проверке).

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

Удовлетворенность потребителей: восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Владелец процесса: должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты процесса.

Цели в области качества: то, чего добиваются, или к чему стремятся в области качества.

Эффективность: соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами [ISO 9000-2001 п. 3.2.15].

3.2. Сокращения

НГУ — Нарынский государственный университет;

ИСО (ISO) — Международная организация по стандартизации

ВПО — высшее профессиональное образование;

ГОС — государственный образовательный стандарт;

ДП — документированная процедура;

ДПУ — документированная процедура управления

МИ — методическая инструкция университета;

ООП — основная образовательная программа;

ОПР — ответственный представитель руководства в области качества;

ОМКО — отдел менеджмента качества образования

ПО — положение общеуниверситетское;

ППС — профессорско-преподавательский состав;

Р — рекомендации университета;

РК — руководство по качеству;

СМК — система менеджмента качества;

СПО — среднее профессиональное образование;

СТУ — стандарт университета;

УВП — учебно-вспомогательный персонал;

УМКД — учебно-методический комплекс по дисциплине;

УМС — учебно-методический совет;

УО — учебный отдел



4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1. Общие требования

В НГУ разработана, внедрена, задокументирована, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается система менеджмента качества. В НГУ определены следующие ключевые группы процессов:

- деятельность руководства по управлению качеством образования;
- основные процессы образовательной и научной деятельности;
- вспомогательные процессы;
- деятельность в рамках процессов по измерению, анализу и улучшению.

Критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами, а также их мониторинг измерение и анализ процессов, осуществляются владельцами процессов в соответствии с требованиями соответствующих нормативных документов СМК.

Ответственность за разработку, внедрение, результативное функционирование и улучшение СМК несет проректор по учебной работе.

Деятельность университета рассматривается как сеть взаимосвязанных процессов и видов деятельности, неотъемлемой частью которых является улучшение. Сеть процессов системы обеспечения качества подготовки специалиста в вузе учитывает:

- 1) особенности систем управления качеством в образовательном учреждении, где основным (ключевым, определяющим) его процессом является образовательный процесс, включающий учебную деятельность обучаемых и обучающую (управляющую) деятельность преподавателей;
- 2) специфику учебно-научного заведения (университета), осуществляющего не только учебную, но и воспитательную деятельность и их интеграцию.

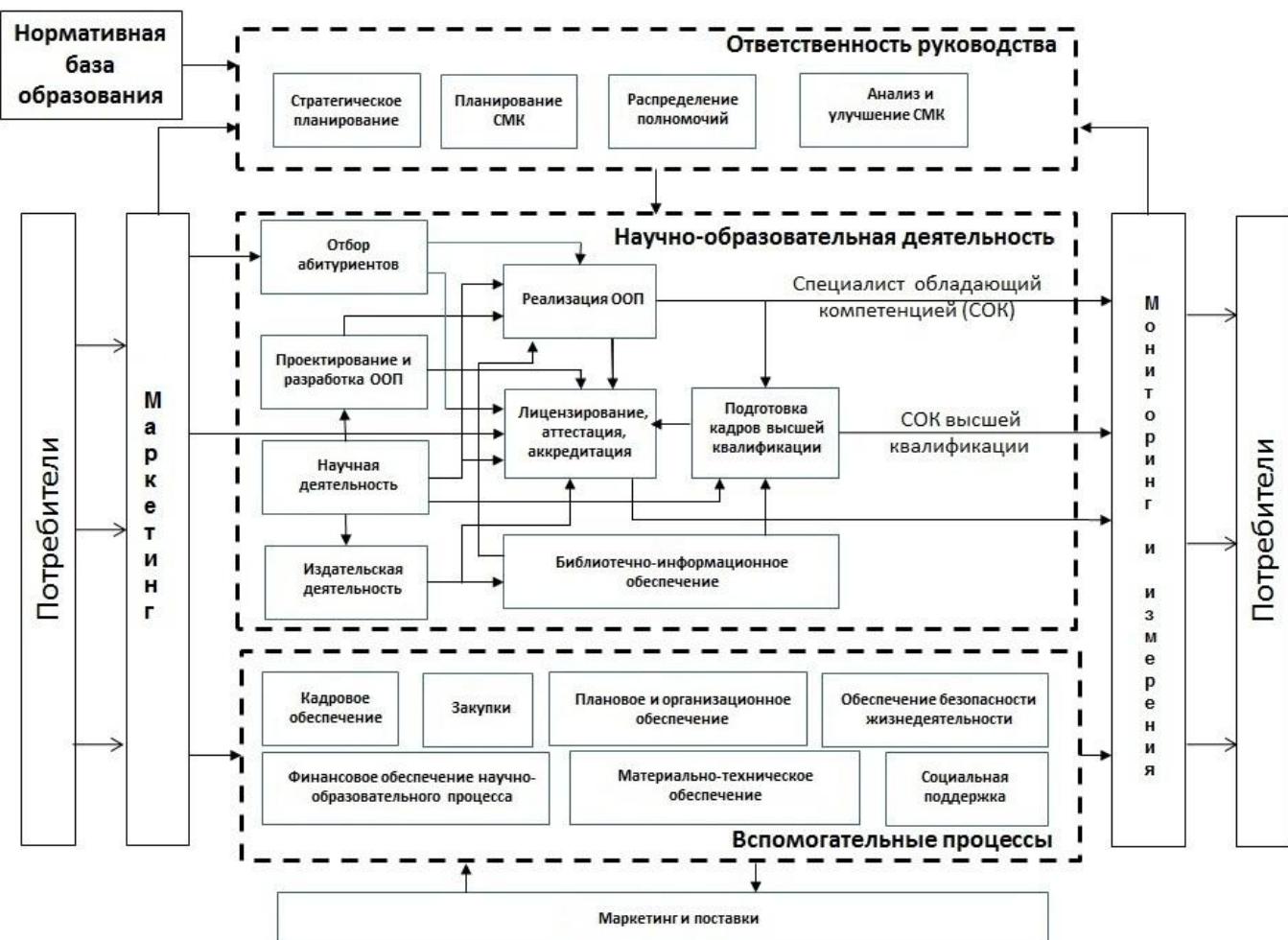
Система обеспечения качества подготовки специалистов в вузе включает:

- а) подготовку к поступлению в вуз, детализируемую для начального и среднего профессионального образования, профильных классов школ;
- б) образовательный процесс – подготовку компетентного специалиста, включающий реализацию технологии компетентностного подхода (рис.2)

В СМК НГУ применяются следующие формы управления деятельностью:

- функциональная;
- процессная;
- проектная.

Процессное управление реализуется посредством выделения процессов СМК и управления ими. Функциональное управление используется в деятельности руководства и менеджменте ресурсов. Взаимодействия процессов и видов деятельности СМК НГУ изображена на рисунке. Процессы и виды деятельности идентифицированы в Реестре видов деятельности и процессов (таблице).



Реестр типовых процессов в соответствии с процессорной моделью

№ п/п	Наименование вида деятельности или процесса
1	Деятельность руководства
1.1	Стратегическое планирование
1.2	Планирование СМК
1.3	Распределение полномочий
1.4	Анализ со стороны руководства, анализ данных для улучшения
1.5	Лицензирование, аттестация, аккредитация
1.6	Организация мониторинга и измерения процессов
2	Основные процессы научно-образовательной деятельности
2.1	Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда
2.2	Отбор абитуриентов
2.3	Проектирование и разработка образовательных программ
2.4	Реализация основных образовательных программ
2.5	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)
2.6	Научно-исследовательская и деятельность
2.7	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми



	2.8	Трудоустройство выпускников
3	Вспомогательные процессы	
	3.1	Финансовое обеспечение научно-образовательного процесса
	3.2	Кадровое обеспечение
	3.3	Управление закупками
	3.4	Плановое и организационное обеспечение
	3.5	Издательская деятельность
	3.6	Управление информационными ресурсами библиотеки
	3.7	Обеспечение безопасности
	3.8	Материально-техническое обеспечение
	3.9	Социальная поддержка

В процессной модели СМК НГУ классифицированы два ключевых процесса научно-образовательной деятельности, непосредственно создающие ценности для потребителей. К этим процессам отнесены:

- проектирование и разработка образовательных программ
- реализация основных образовательных программ

4.2. Принципы построения СМК и ее состав

СМК НГУ разработана и внедрена для реализации Миссии, Стратегического плана НГУ, Политики руководства и Целей в области качества.

СМК разработана применительно к деятельности НГУ на основе 8 принципов менеджмента качества ИСО 9000:

- Ориентация на потребителя;
- Лидерство руководителя;
- Вовлечение работников;
- Процессный подход;
- Системный подход к менеджменту;
- Постоянное улучшение;
- Принятие решений, основанное на фактах;
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Кроме того, во всех процессах СМК используется принцип приоритета предупреждающих действий перед корректирующими, так как на предупреждение появления несоответствия требуется меньше ресурсов, чем на его исправление.

Ко всем процессам СМК применяется методология (в соответствии с ИСО 9001):

Планируй – Выполняй – Проверяй - Корректируй (PDCA).

Планируй: установление целей и планов деятельности в соответствии с требованиями потребителей, Политикой и Стратегического плана НГУ;

Выполняй: реализация планов;



Проверяй: контроль и измерение процессов и продукции, сравнение полученных результатов с запланированными;

Корректируй: проведение мероприятий по постоянному улучшению характеристик процессов и продукции.

Систему менеджмента качества НГУ образуют следующие компоненты:

- Организационная структура.
- Процессы.
- Ресурсы.
- Документация.

4.3. Требования к документации

4.3.1 Общие положения

Созданные документы СМК устанавливают порядок выполнения работ, а также полномочия, ответственность и функции персонала и его взаимодействие. При этом важен обмен информацией между сотрудниками и подразделениями, а также документирование выполнения работ.

Документация СМК НГУ дает возможность передать смысл и последовательность действий при разработке и функционировании СМК. Ее применение способствует:

- а) достижению соответствия требованиям потребителя и улучшению качества предоставляемых услуг и производимой продукции;
- б) обеспечению соответствующей подготовки кадров;
- в) повторяемости и прослеживаемости;
- г) обеспечению объективных свидетельств выполненных действий;
- д) оцениванию результативности и постоянной пригодности СМК.

Документация СМК включает:

- а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества (п. 5.3);
- б) Руководство по качеству (п. 4.2.2);
- в) документированные процедуры, требуемые ИСО 9001-2001 (п. 4.2.3; 8.2.2; 8.3; 8.5.2; 8.5.3);
- г) документы, необходимые университету для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;
- д) записи, требуемые ИСО 9001-2001 (п. 4.2.4).

Структура документации СМК разработана по иерархическому принципу и состоит из 5 уровней. Документация 1 – 4 уровней является внутренней. Документация базового 5 уровня является внутренней и внешней. Структура записей и данных по качеству состоит из 3 уровней (первичная, обработанная и систематизированная информация).

Основное требование к документации 1, 2, 4 и базового уровней – соответствовать Политике, Целям, Планам и проходить постоянную актуализацию. Основное требование к документации 3 уровня – обеспечить сохранность и доступ к данным с целью реализации возможности анализа и статистической обработки для улучшения СМК.

Процессы по управлению документами СМК составляют жизненный цикл документа:



разработка, внедрение, актуализация, хранение, изъятие и аннулирование.

Комплект документации СМК, кроме внутренней документации, содержит внешнюю документацию двух типов: устанавливающую требования и содержащую методы реализации требований и рекомендации.

При разработке и (или) комплектовании документации СМК исходят из того, что должна быть создана и поддерживаться документированная СМК, а не система документов.

4.3.2 Руководство по качеству

Порядок обращения с "Руководством по качеству"

Настоящее РК является основным обязательным документом СМК. РК содержит Политику руководства в области качества, описание ДПУ СМК или порядка выполнения той или иной деятельности, или дает ссылки на действующие документы СМК.

Структура РК соответствует процессам (и подпроцессам, входящим в их состав) СМК с привязкой к пунктам ИСО 9001, содержащим соответствующие требования к установленным процессам.

Таким образом, описание всех процессов СМК, приводимое в РК, включает в себя: цель деятельности, полномочия и ответственность за деятельность (определенны также Матрицей полномочий и ответственности, соответствующими Положениями и ДИ), область применения, управление деятельностью.

РК может изменяться и дополняться. Плановый пересмотр РК осуществляется 1 раз в 2 года. Экземпляры РК, в которые могут быть внесены изменения, нумеруются, регистрируются и выдаются получателю под расписку.

Разработка, актуализация, пересмотр, издание и распространение РК осуществляют Проректор по учебной работе.

Подлинник РК находится в ОО, учтенные копии РК направляются руководству НГУ и руководителям всех структурных подразделений в соответствии с листом регистрации рассылки. В него же вносятся сведения о пользователях – внешних организациях. Электронная версия документа хранится в УО.

Ревизия РК с внесением необходимых изменений во все учтенные экземпляры проводится ежегодно. Внесение изменений осуществляется специалистом УО. При переиздании РК соответствующим образом изменяется номер выпуска на титульном листе и в колонтитулах листов.

РК может быть передано в другую организацию только с разрешения ректора или проректора по учебной работе НГУ.

4.3.3 Управление документацией

Руководство НГУ, руководители структурных подразделений создают и поддерживают в рабочем состоянии систему управления документацией, предусматривающую проверку документов на адекватность до их выпуска, анализ и актуализацию документации по мере необходимости и их переутверждение, обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов.

Управление документацией предусматривает:



- а) проверку и утверждение разрабатываемых в университете документов до их выпуска;
- б) актуализацию, переутверждение или пересмотр документов по мере необходимости;
- в) идентификацию документов и их изменений;
- г) обеспечение доступности документов для персонала университета и обучаемых;
- д) обеспечение сохранности документов;
- е) приобретение, обеспечение пользователей, актуализацию законодательных, нормативных, методических и других документов внешнего происхождения;
- ж) управление устаревшими документами, включая соответствующую идентификацию;
- з) управление документами о результатах верификации и различных форм аттестации обучаемых (студентов).

4.2.4. Управление записями

Управление записями как документами, содержащими результаты и свидетельства осуществленной деятельности, выполняют в соответствии с стандартом университета «Управление записями», устанавливающей общие требования, а также СУ на конкретные процессы и процедуры, при выполнении которых ведут записи.

Управление записями включает:

- порядок идентификации, хранения, защиты и восстановления записей;
- определение сроков сохранности и изъятия записей.

В записях содержится информация:

- о степени достижения целей в области качества предоставления образовательных услуг;
- об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей;
- о результатах функционирования СМК для проведения анализа повышения качества образовательных услуг;
- об анализе процессов СМК НГУ;
- об оценке работы СМК НГУ сторонними организациями;
- о подготовке и повышении квалификации персонала.

Данные записей используют на кафедрах, факультетах и в других подразделениях для повышения качества.

Обобщенные обработанные данные записей включают в отчеты руководству университета о функционировании СМК (п. 5.5.2) для анализа и принятия решений (п.5.6), а также в процедуры непрерывного совершенствования (п. 8.5).

Сроки хранения и порядок регистрации записей, касающихся результатов верификации и аттестации обучаемых (студентов), устанавливают в соответствии с законодательными и другими обязательными требованиями, а также в соответствии с методическими инструкциями «Инструкцией по делопроизводству».

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

Результативность и эффективность СМК НГУ обеспечивается безусловным лидерством его высшего руководства в области ее разработки, внедрения и совершенствования.



Первостепенное значение при этом имеет личная приверженность ректора философии менеджмента качества, его готовность взять на себя ответственность за разработку, внедрение, функционирование и успешное развитие СМК.

Успешное внедрение СМК невозможно без тесного контакта с коллективом, без понимания им перспективных и ближайших целей университета, без готовности активно участвовать в их достижении и постоянно повышать качество своей работы. Такое состояние возможно лишь в условиях гармонизации отношений в коллективе при высокой степени удовлетворенности всех заинтересованных сторон (руководство НГУ, научно-педагогический, учебно-вспомогательный, административно-управленческий, административно-хозяйственный персонал, обучающиеся) результатами своей деятельности и своим положением.

5.1. Обязательства руководства

Высшее руководство университета (ректорат) принимает обязательства по поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению СМК, что подтверждается путем:

- доведения до персонала университета сведений о важности выполнения требований обучаемых и других потребителей, а также законодательных и других обязательных требований;
- разработки политики в области качества (п. 5.3), обеспечения поддержки и активного участия персонала в её реализации;
- формулирования конкретных целей и вовлечения персонала в процесс их достижения;
- постоянного анализа со стороны руководства (п. 5.6) и принятия решений по улучшению деятельности университета;
- обеспечения необходимыми человеческими, материальными, информационными и другими ресурсами, необходимыми для достижения целей.

Высшее руководство университета исходит из того, что лидерство, обязательства и активное участие относятся к решающим факторам в поддержании и улучшении результативности и эффективности СМК, нацеленной на достижение удовлетворенности всех заинтересованных сторон: обучаемых и других потребителей; учредителей университета; персонала университета; поставщиков абитуриентов; партнеров и общества.

Руководство факультетов принимает обязательства по поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению процессов СМК, за которые оно отвечает.

Ответственность за эту деятельность несет ректор.

5.2. Ориентация на потребителя

НГУ имеет широкий круг заинтересованных в его успешном функционировании сторон, к числу которых относятся: обучаемые, их семьи и родители; работодатели; персонал; общество; учредители (государство); партнеры.

Этот подпроцесс является частью процесса маркетинга.

Демонстрируя свою приверженность к максимальному удовлетворению потребностей и ожиданий своих потребителей, руководство университета:

- определяет потребности и ожидания потребителей;
- устанавливает основные характеристики предоставляемых образовательных услуг;
- определяет потребности и ожидания других заинтересованных сторон;



- отслеживает степень удовлетворенности потребителей, совершенствуя учебно-воспитательный процесс и образовательные программы;
- обеспечивает соответствие предоставляемых образовательных услуг требованиям законодательства, а также требованиям, установленным в государственных образовательных стандартах, и требованиям к аккредитации и аттестации университета;
- определяет роль университета и выполняет ее в образовательном, научном и культурном развитии региона.

Ответственность за эту деятельность несет проректор по учебной работе.

5.3. Политика в области качества

Политика в области качества понимается, поддерживается и успешно реализуется на всех уровнях университета.

Политика в области качества оформлена в отдельном документе. Ее положения совместимы с образовательными стандартами, законодательными и другими нормативно-правовыми актами, со стратегией развития университета и ориентированы на:

- взаимодействие с потребителями;
- внутренние процессы;
- потенциал университета;
- финансы.

Политика используется, прежде всего, руководством как средство управления университетом в целях улучшения его деятельности.

Политику в области качества периодически анализируют на соответствие текущим и перспективным целям университета (п. 5.4.1) и корректируют не реже одного раза в три года.

В Политике в области качества отражают цели, задачи и обязательства университета на текущий момент и на перспективу. Политику НГУ в области качества формулируют с учетом мнений всех заинтересованных сторон.

Политика в области качества включает обязательства высшего руководства постоянно повышать результативность СМК и удовлетворенность всех заинтересованных сторон, применять объявленные методы достижения целей.

Высшее руководство доводит содержание Политики в области качества до всего персонала университета и всех обучаемых, добивается понимания ее и поддержки.

Политика в области качества размещена на сайте НГУ. Сотрудники и студенты НГУ, его партнеры, потребители и поставщики могут ознакомиться с Политикой в области качества.

Факультеты, кафедры и другие подразделения могут принимать политику университета в области качества, развивая ее и конкретизируя под свои задачи.

На основе Политики в области качества университета разрабатываются планы качества факультетов и структурных подразделений. В качестве подтверждения реальности усилий в области менеджмента качества рассматриваются различного рода отчетные документы, в соответствии с СТУ «Управление записями».

Ответственность за эту деятельность несет ректор. Политика в области качества создает основу для разработки целей в области качества и их последующего анализа.

Проректор по учебной работе готовит проект Политики и целей организации с привлечением компетентных специалистов из различных подразделений.



Проект Политики:

- обсуждается в подразделениях;
- замечания и предложения по проекту поступают к Первому проректору – проректору по учебной работе и контролю качества образования, который проводит их анализ и обобщение;
- уточненный проект Политики передается ректору.

Ректор рассматривает, уточняет проект и утверждает Политику как обязательство руководства перед коллективом в области качества.

Политика тиражируется и рассыпается во все подразделения НГУ. Одновременно осуществляется кампания по разъяснению Политики в подразделениях.

Реализация Политики осуществляется на основе:

- распределения полномочий и ответственности персонала;
- обеспечения взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в соответствии с установленным порядком деятельности;
- обеспечения необходимыми ресурсами.

Для всего персонала НГУ определяются обязанности в области качества, вытекающие из Политики и Матрицы распределения полномочий и ответственности.

Доведение Политики до персонала осуществляется путем:

- участия в формировании целей и задач в области качества;
- обсуждения выполнения Политики на совещаниях, занятиях по качеству;
- экспозиции текста Политики в помещениях НГУ;
- проверки знания Политики работниками при внутренних аудитах;
- ознакомления вновь принимаемых работников.

Доведение Политики до обучаемых осуществляется путем:

- обсуждение на собраниях курсов и факультетах;
- обсуждение на кафедрах.

Политика в области качества оформляется в виде отдельного документа. Политика обновляется по мере необходимости и решению руководства. Пересмотр Политики осуществляется в порядке, аналогичном ее разработке, но дополнительно используется информация, получаемая в ходе анализа СМК, проводимого высшим руководством.

Текст действующей Политики вывешивается во всех основных помещениях НГУ и своевременно заменяется при внесении изменений в Политику. Все предыдущие версии Политики хранятся у Проректора по учебной работе.

Политика НГУ в области качества распространяется на все его структурные подразделения и всех сотрудников. Для информирования сотрудников о решениях, принимаемых руководством в области менеджмента качества и планируемых мероприятиях на сервере университета, функционирует Web-страница.

Обратная связь руководства НГУ с сотрудниками, студентами, аспирантами и другими категориями потребителей, клиентами и партнерами поддерживается посредством непосредственного общения с ними, а также путем анкетирования, в том числе с использованием Интернет-ресурсов.



Политика руководства в области качества

Главная цель Университета - обеспечение всех уровней и ступеней образования и подготовки высококвалифицированных кадров нового поколения, способных к активной инновационной деятельности, востребованных на рынке труда и отвечающих перспективным требованиям работодателей, общества и государства.

Приоритетные направления политики:

- участие в разработке и реализации стратегии развития отечественной педагогической высшей и средней школы с учетом вызовов XXI века;
- ориентация на достижения лидеров в области гарантий качества высшего профессионального образования;
- создание и внедрение системы гарантий качества образования на основе требований российского законодательства и современных мировых тенденций в области управления образованием;
- разработка и внедрение системы мониторинга показателей качества подготовки специалистов и обеспечивающих его процессов;
- совершенствование материально-технического и информационного оснащения;
- внедрение учебно-методического обеспечения на основе использования новых информационно-коммуникативных и других педагогических технологий;
- взаимодействие с образовательными учреждениями, профессиональными сообществами и объединениями работодателей, органами управления образованием, научными и общественными организациями, СМИ, всеми заинтересованными в развитии образования лицами;
- международное сотрудничество и экспорт образовательных услуг;
- развитие корпоративной культуры вуза, основанной на лучших традициях национального педагогического образования и мирового культурного опыта;
- создание условий для творческой инициативы и вовлечения в улучшение качества каждого сотрудника.

Руководство НГУ берет на себя обязательства и несет ответственность за создание условий, необходимых для достижения цели Университета, обеспечивает понимание, проведение и внедрение настоящей политики на всех уровнях университетского самоуправления.

5.4. Планирование

5.4.1. Планирование цели в области качества

Цели НГУ в области качества сформулированы в Стратегическом плане развития университета, а их конкретизация дана в планах работы структурных подразделений - факультетов, кафедр, управлений и др. Выполнение требования ИСО 9001:2000 в части согласованности целей в области качества с Политикой в области качества, а также измеримости этих целей, то есть возможности объективной количественной оценки степени их достижения, является прямой обязанностью руководителей структурных подразделений, за ненадлежащее исполнение которой они несут персональную ответственность перед ректором и ученым советом НГУ.



Формулирование целей университета и его подразделений в области качества основывается на принципах, изложенных в Руководстве по качеству (п. 5.3). Установление измеряемых и согласуемых с Политикой целей организации в области качества, а также планирование создания и развития СМК.

Ответственность за эту деятельность несет проректор по учебной работе. Цели НГУ в области качества вытекают из положений Политики в области качества. Проект Целей в области качества готовится Проректором по учебной работе с учетом предложений подразделений. Обсуждение и утверждение Целей осуществляется на заседании Ученого Совета НГУ.

Материалы, документирующие выполнение целей по качеству, хранятся у проректора по учебной работе и у руководителей подразделений.

5.4.2. Планирование создания и развития СМК

Высшее руководство обеспечивает планирование и развитие СМК для достижения целей в области качества (п. 5.4.1) на основе общих положений (п. 4.2.1) и с учетом рекомендаций п. 5.4.2 ИСО 9004-2001.

Совершенствование СМК и планирование процессов жизненного цикла продукции (п. 7.1) осуществляют при сохранении целостности системы.

Планы развития СМК содержат цели, распределение ответственостей, требуемые ресурсы, сроки и контрольные точки. Планирование СМК осуществляется проректором по учебной работе по согласованию с проректорами с учетом предложений подразделений. Планы обсуждаются на УМС, Учёном совете и утверждаются ректором.

При планировании изменений в СМК, они обязательно анализируются руководством с точки зрения сохранения целостности системы. Аналогичный порядок установлен и при анализе внедренных изменений (РК, п. 5.6).

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Ректор несет ответственность за: осуществление Политики и Целей в области качества, определение и распределение ответственности, полномочий персонала, анализ СМК, менеджмент ресурсов, валидацию образовательных процессов, организацию измерения, анализа и улучшения СМК. Ответственность и полномочия ректора определены Уставом НГУ.

Высшее руководство определяет и доводит до сведения персонала университета ответственность и полномочия в целях поддержания СМК в рабочем состоянии и постоянного её улучшения.

Наделение ответственностью и полномочиями всех работников университета осуществляется в соответствии с принципом вовлечения работников (п. 4.3 ИСО 9004-2001), что создает условия для наиболее полного использования их интеллектуального потенциала, мотивации и принятия ими обязательств.

Ответственность и полномочия работников НГУ определены в находящихся на рабочих местах должностных инструкциях и в положениях о структурных подразделениях. Должностные инструкции всех категорий работников НГУ (руководителей, исполнителей) определяют круг их обязанностей и полномочий, меру ответственности и степень организационной свободы.



Ответственность и полномочия работников, занятых созданием, внедрением, обеспечением функционирования и совершенствованием СМК ЛГТУ, определяются матрицей ответственности соответствующих процессов.

5.5.2. Представитель руководства

Ответственным представителем руководства по качеству согласно структуре управления СМК (п. 5.5.1) является проректор по учебной работе. Он осуществляет деятельность в области качества по следующим направлениям, несет ответственность и имеет полномочия по:

- формулирование проекта Политики в области качества, доведение ее до персонала;
- обеспечению разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов СМК (п. 4.1; 5.4.2; раздел 8) через участников структуры управления СМК;
- подготовке отчетов и предложений высшему руководству в качестве данных для анализа функционирования СМК по п. 5.6;
- обеспечению понимания персоналом университета политики в области качества и требований потребителей;
- поддержанию связей с органами сертификации и другими организациями в части, касающейся СМК;
- организация и проведение внутренних аудитов СМК;
- обеспечение проведения внешних аудитов СМК, проверок образовательных процессов;
- представление отчетов для ректора о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- обеспечение процесса внутреннего информирования в организации по вопросам результативности СМК.

5.5.3. Внутренний обмен информацией

Высшее руководство широко использует и развивает процедуры внутреннего обмена информацией, которые определяют порядок:

- а) информирования персонала университета и обучаемых о целях, политике в области качества, принимаемых решениях, проблемах и достижениях университета;
- б) получения информации от персонала и обучаемых (обратная связь) как средства вовлечения и использования их интеллектуального потенциала;
- в) доведения до сведений всего коллектива университета достижений ученых, преподавателей, кафедр и подразделений, а также обучаемых;
- г) предоставления доступа к накопленным в университете базе знаний, методикам, опыту решения учебных, воспитательных, производственных иправленческих задач.

Для обеспечения стабильного внутреннего обмена информацией на всех стадиях подготовки, реализации образовательной деятельности и аттестации обучаемых, осуществляют регистрацию данных о достигнутых результатах (п. 4.2.4), анализируют эти данные и оценивают результативность процессов. Ответственность за сбор, анализ, распределение информации устанавливают в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, соответствующих стандартах и положениях университета и, при необходимости, приказами и распоряжениями.



В процедуру внутреннего обмена информацией включают обеспечение исполнителей всех процессов учебными, методическими, нормативными и справочными данными, создание информационных массивов по п. 6.5.

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Ответственный представитель руководства по качеству в начале каждого календарного года представляет на ученый совет и ректору проект отчета о результатах функционирования СМК с целью определения ее адекватности, пригодности и результативности и предложения по внесению в нее изменений и улучшений. Для этого используется информация, полученная по результатам сбора данных об СМК (РК, п. 8).

Анализ функционирования СМК на постоянную пригодность, достаточность и результативность высшее руководство проводит через запланированные интервалы времени. Анализ включает оценивание возможностей улучшения и необходимости в изменениях политики и целей в области качества, в оптимизации сети процессов СМК.

Анализ проводят:

- персонально ректор и первый проректор;
- коллективно на совещаниях у ректора;
- коллективно на заседаниях ученого совета университета;
- коллективно на заседаниях постоянной комиссии по качеству ученого совета университета;
- коллективно на заседаниях советов факультетов;
- коллективно на собраниях ППС.

Ректором полный анализ СМК НГУ проводится один раз в год. Его результаты рассматриваются на Ученом совете НГУ, утверждающем отчет ректора за учебный год и вытекающий из него план проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий. Входными данными для анализа со стороны высшего руководства университета является информация, получаемая ОМКО в результате мониторинга основных и вспомогательных процессов, при проведении внутренних и/или внешних аудитов, а также при мониторинге удовлетворенности различных категорий потребителей, поставщиков и партнеров НГУ.

Анализ функционирования СМК заканчивается принятием решений. К анализу привлекают персонал, который будут решать возникшие проблемы или способны оказать содействие их решению. Анализ со стороны руководства проводят также на уровнях факультетов, кафедр и других подразделений.

5.6.2. Входные данные для анализа

Входные данные для анализа высшему руководству предоставляют: по каналам СМК - проректор по учебной работе (п. 5.5.2); по административным каналам — руководители факультетов и административных подразделений через соответствующих проректоров.

Входные данные для анализа включают следующую информацию:

- результаты внутреннего (п. 8.2.2) и внешнего аудитов;
- данные об удовлетворенности всех заинтересованных сторон (п. 8.2.1);



- данные о мониторинге процессов (п. 8.2.3) и результатах аттестации обучаемых (п.8.2.4);
- оценки результативности и эффекта предупреждающих (8.5.3) и корректирующих действий (п. 8.5.2);
- оценки действий по решениям на основе предыдущих анализов (записи по п. 5.6.3);
- рекомендации по улучшению (п. 5.5.3; 8.4);
- данные о трудоустройстве выпускников и отзывы об их профессиональном росте;
- другие данные: состояние компетентности персонала; удовлетворенность всех заинтересованных сторон, в том числе персонала университета и обучаемых; факторы, связанные с ситуацией на рынке образовательных услуг, и рынке труда; результаты самооценки и т. д.

Дополнительно в целях учета интересов обучаемых и других заинтересованных сторон во входные данные включают:

- изменения законодательных актов, технических регламентов, национальных стандартов, государственных образовательных стандартов и других установленных требований;
- показатели динамики и тенденций;
- сведения о работе со школами, учреждениями СПО и другими поставщиками абитуриентов (п. 7.4);
- результаты управления несоответствующей продукцией,(п. 8.3);
- финансовое состояние (п. 6.7);
- другие факторы, которые могут воздействовать на результативность и эффективность деятельности университета.

5.6.3. Выходные данные анализа

В процессе анализа определяют сильные и слабые стороны действующей СМК и разрабатывают соответствующие планы. В результате анализа высшее руководство принимает решения по:

- повышению результативности и эффективности СМК и ее процессов;
- улучшению качества предоставления образовательных услуг и качества подготовки обучаемых;
- обеспечению требуемых ресурсов.

Дополнительно выходные данные анализа могут содержать:

- оценку степени достижения запланированных на данном этапе целей в области качества;
- оценку необходимости проведения корректирующих и предупреждающих действий и их характера;
- оценку пригодности имеющейся организационной структуры СМК и достаточности выделенных ресурсов;
- оценку результатов внутренних и/или внешних аудитов качества;
- информацию о финансовом менеджменте;
- оценку степени удовлетворенности всех категорий потребителей;
- информацию по стратегическому планированию будущих потребностей НГУ.

Процесс анализа руководством используется как эффективное средство оценки возможностей улучшения деятельности СМК и проведения стратегического планирования. Выходные данные доводятся до сведения работников НГУ. Механизм этого процесса реализуется



через обсуждение результатов анализа на заседаниях ученого совета НГУ и/или его структурных подразделений и закрепления принимаемых решений в виде приказов ректора, распоряжений деканов и руководителей других структурных подразделений университета.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1. Обеспечение ресурсами

Высшее руководство университета определяет ресурсы, необходимые для осуществления стратегии и достижения целей университета, реализации политики в области качества, и обеспечивает ими. Ресурсы должны быть необходимы и достаточны для результативного и эффективного выполнения требований и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также для поддержания в рабочем состоянии СМК и постоянного ее улучшения.

К основным ресурсам университета относят:

- ✓ финансовые ресурсы;
- ✓ квалифицированный персонал, компетентный в вопросах управления, выполнения всех видов работ и проверок, включая внутренние аудиты качества;
- ✓ материально-технические ресурсы, включающие необходимые материалы, здания и помещения;
- ✓ организационную структуру с четким распределением обязанностей, полномочий и ответственности при управлении, выполнении работ и проверок;
- ✓ информационные ресурсы (правовые, нормативные и технические документы, регламентирующие требования к процессам и их результатам, методам контроля, персоналу и т.д.);
- ✓ физические ресурсы (энергоносители, вода, вспомогательные материалы и т.д.).

6.2. Человеческие ресурсы

Управление персоналом университета направлено на обеспечение компетентности, т.е. способности персонала применять знания и умения в соответствии с полученным образованием, специальной подготовкой, навыками и опытом при выполнении должностных обязанностей.

В рамках процесса подготовки персонала и поддержания его компетентности руководство университета, факультетов и кафедр:

- проводят анализ текущего состояния и потребностей в уровне компетентности для планирования и осуществления приема на работу, конкурсного отбора и замещения должностей, специальной подготовки, повышения квалификации, переподготовки и аттестации персонала всех уровней и категорий;
- создают условия для повышения образовательного, интеллектуального и профессионального уровней всего персонала;
- создают и поддерживают атмосферу вовлеченности всего персонала и обучаемых в активный процесс реализации политики в области качества;
- осуществляют разработку и применение методов мотивации персонала и обучаемых к качественному труду.



Данные об образовательном и профессиональном уровнях персонала, программы подготовки и обучения, результаты аттестации регистрируют в отделе кадров, УО и у руководителей подразделений (п. 4.2.4) и анализируют их (п. 5.6), в том числе с целью выявления тенденций и удовлетворения будущих потребностей в специалистах.

Прием на работу, замещение должностей профессорско-преподавательского состава, учебно-вспомогательного и административного персонала осуществляют согласно СТУ «Управление персоналом».

Планирование и организацию повышения квалификации преподавателей осуществляют согласно «Положения о повышении квалификации ППС», учебно-вспомогательного состава — СТУ «Управление персоналом».

Обеспечение компетентности и подготовки административного, управленческого и руководящего состава осуществляют согласно СТУ «Управление персоналом».

Аттестацию на компетентность персонала, включающего административно-управленческий, профессорско-преподавательский, учебно-вспомогательный и обеспечивающий персонал, проводят периодически.

В НГУ сохраняются и поддерживаются в рабочем состоянии записи об образовании, подготовке, навыках, опыте и результатах повышения квалификации работников.

6.3. Инфраструктура

НГУ определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для осуществления образовательной деятельности и ее постоянного улучшения. На основе Стратегического плана развития НГУ ежегодно проводится оценка соответствия уровня инфраструктуры вуза потребностям и ожиданиям всех заинтересованных сторон. Обеспечение и управление имуществом вуза осуществляется под руководством проректора по финансово-хозяйственной деятельности.

Инфраструктура университета обеспечивает реализацию всех процессов образовательной деятельности и включает в себя:

- здания, сооружения, аудитории, производственные и бытовые помещения и соответствующее оборудование;
- оборудование для реализации процессов и программно-аппаратные средства;
- лабораторные помещения и контрольное, измерительное оборудование;
- вспомогательные службы.

Процесс поддержания и развития инфраструктуры университета регламентирован в СТУ «Управление инфраструктурой университета».

Каждый компонент инфраструктуры подвергают контролю в отношении степени выполнения требуемых функций, его состояния на предмет оценивания рисков, связанных с безопасностью людей, и осуществления предупреждающих действий (п. 8.5.3).

Оценка элементов инфраструктуры вуза проводится ежегодно в соответствии с графиком внутренних аудитов. Результаты оценки оформляются в виде заключения комиссии, плана корректирующих мероприятий. Документы направляются в недельный срок после завершения аудита руководителям подразделений и проректорам по направлениям деятельности. На основании результатов проведенного аудита и плана корректирующих действий составляются заявки на



обеспечение необходимым оборудованием. По итогам выполнения корректирующих действий, проводится анализ результативности проведенных мероприятий и оформляется отчет о результатах выполнения корректирующих действий.

6.4. Производственная среда

К факторам производственной среды относятся температура, влажность, освещенность, запыленность, загазованность, шум, вибрация, электромагнитные и радиационные излучения.

Управление факторами производственной среды создает необходимые санитарные условия и обеспечивает безопасность жизнедеятельности персонала.

Руководство университета всех уровней обеспечивает позитивное влияние производственной среды на мотивацию, удовлетворенность, качество работы персонала и успешную учебу всех категорий обучаемых.

Для преподавателей и других категорий сотрудников условия труда устанавливают исходя из положений Трудового кодекса КР, устава университета, коллективного договора и других нормативно-правовых актов при активном участии профсоюзной организации.

Для реализации запланированных целей особое внимание уделяют нравственному климату, созданию творческой атмосферы, использованию интеллектуального потенциала персонала университета и обучаемых.

Обеспечение и мониторинг безопасности условий труда персонала и обучаемых осуществляют в соответствии с действующим законодательством.

В лабораториях, мастерских, в учебных и производственных помещениях, в которых имеется механическое, теплотехническое, электрическое оборудование, а также излучающие устройства и химические препараты, предусмотрены меры безопасности в соответствии с СНИП и актами областных органов по охране труда и пожарной охране. Температура воздуха в учебных помещениях, уровень шума, освещенность, чистота и другие показатели поддерживают в соответствии с санитарными нормами. Для контроля назначают ответственных лиц.

Медицинское обслуживание преподавателей, сотрудников, студентов и других категорий, обучаемых осуществляют в соответствии с законодательством КР.

Для обучаемых созданы необходимые бытовые условия, предоставлена возможность заниматься спортом и физической культурой, отдыхать, повышать культурный уровень, приобретать параллельно основной учебе дополнительные профессии.

Руководство университета осуществляет социальную поддержку персонала и обучаемых в соответствии с нормативно-правовыми актами при активном участии профсоюзных организаций университета.

6.5. Информация

Учебный процесс, научная деятельность, повышение культурного уровня персонала и обучаемых обеспечиваются литературой информацией в различных формах.

Потребность в информации определяют кафедры в соответствии с образовательными программами, а также по заявкам преподавателей, обучаемых, сотрудников университета. Формирование фонда базы знаний и обеспечение доступа к нему персонала и обучаемых



осуществляет научная библиотека. Доступ к внутренним и внешним источникам информации на электронных носителях обеспечивают внутриуниверситетская сеть и Интернет.

Пополнение библиотечного фонда учебной, научной, методической литературой осуществляют как путем приобретения её в издательствах и организациях, а также путем издания трудов преподавателей и ученых университета.

6.6. Поставщики

Высшее руководство университета и руководители факультетов и кафедр устанавливают взаимосвязи со средними образовательными учреждениями, учреждениями средне-профессионального образования — поставщиками абитуриентов — для обмена информацией, разработки и реализации совместных проектов в целях улучшения результативности и эффективности деятельности каждой из участвующих сторон.

6.7. Финансовые ресурсы

Менеджмент финансовых ресурсов осуществляет планово-финансовое управление под непосредственным руководством ректора. Менеджмент финансовых ресурсов включает установление потребности и источников для обеспечения основных и вспомогательных процессов деятельности университета, в том числе для создания условий персоналу и обучаемым, для обеспечения достойной заработной платы и поощрения качественного труда персонала, поддержания инфраструктуры, реализации планов, включая стратегические. Порядок разработки, утверждения и контроля бюджета университета осуществляется в соответствии с законодательством КР.

6.8. Инновационные информационно-педагогические технологии

В университете создается и совершенствуется информационная система, объединяющая посредством сетевых технологий программные и технические средства, а также организационное, методическое и учебное обеспечение, предназначенное для повышения эффективности и доступности программ обучения, подготовки и повышения квалификации преподавательского состава.

При проектировании информационных ресурсов, обеспечивающих развитие и саморазвитие информационной среды учреждения, учитываются тенденции развития образования в условиях становления виртуального сообщества и виртуальных коммуникаций: растущая зависимость развития региональной педагогической науки и образовательной практики от уровня развития и эффективности использования средств передачи и переработки педагогической информации на глобальном уровне; восприятие информационных ресурсов как новой формы представления педагогических знаний, педагогических теорий и их применение в научно-исследовательской деятельности и образовательной практике; «электронизация» информационных ресурсов отечественной педагогической науки и практики.



7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1. Планирование процессов

Процессы жизненного цикла предоставления образовательных услуг планируют и реализуют во взаимосвязи с другими процессами сети процессов СМК, разработанными, внедренными и поддерживаемыми в рабочем состоянии в университете (п. 4.1 настоящего РК).

Процессы управления основаны на Политике НГУ в области качества.

Процессы измерения и анализа выявляют недостатки в работе СМК и позволяют наметить корректирующие мероприятия, способствующие постоянному улучшению деятельности.

Поддерживающие (вспомогательные) процессы обеспечивают и поддерживают систему в работоспособном состоянии Установлены взаимосвязи между процессами.

Высшее руководство планирует процессы в соответствии с требованиями ГОС ВПО, постановлениями правительства КР в области образования, инструктивными письмами Министерства образования и науки КР, с учетом потребностей и заинтересованности региона в подготовке кадров.

Деятельность НГУ определена уставом и фиксируется Стратегическом плане развития университета и его отдельных подразделений. Общий анализ результатов деятельности и контроль планирования осуществляют ректор.

Планирование процессов образовательной деятельности осуществляют для образовательных программ, в соответствии с лицензией и Стратегическим планом развития университета.

К входным данным процесса планирования относят:

- требования государственных образовательных стандартов;
- государственные заказы на подготовку специалистов, бакалавров и магистров;
- договоры с физическими и юридическими лицами на образовательные услуги;
- выходные данные анализа со стороны руководства (п. 5.6), информацию по анализу данных (п. 8.4) и мониторингу (п. 8.2);
- данные о степени удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон (п. 8.2.1);
- данные маркетинговых исследований;
- другие данные, содержащие требования и степень их выполнения.

Планирование на общеуниверситетском уровне осуществляют с целью обеспечения взаимодействия основных и вспомогательных процессов (приложение А).

Планирование предусматривает следующее:

- организацию приема в университет (ПО «Организация приема в НГУ»);
- обеспечение образовательных программ ресурсами («Положение о распределении штатов ППС»);
- составление графиков учебного процесса;
- разработка и согласование расписания;
- организацию мониторинга знаний студентов («Положение о рейтинговой системе оценки знаний студентов»);



- организацию учебной, производственной и преддипломной практик («Положение о практике студентов»);
- организацию государственной итоговой аттестации выпускников («Положение по итоговой аттестации выпускников»);
- другие виды мероприятий, необходимые для реализации и улучшения предоставления образовательных услуг, в том числе и мониторинг состояния аудиторного и лабораторного фонда.

Результаты выполнения запланированных мероприятий регистрируют (п. 4.2.4) и подвергают анализу (п. 5.6).

Планирование на уровне факультетов осуществляют в целях координации учебно-воспитательной деятельности кафедр, организации аттестации студентов, согласования взаимодействий с общеуниверситетскими структурами и другими факультетами.

Планирование предусматривает:

- организацию занятий по дисциплинам по выбору студентов;
- подготовку к изданию учебной и методической литературы;
- контроль процессов и аттестацию студентов;
- другие виды мероприятий, необходимые для реализации образовательных программ.

Результаты выполнения запланированных мероприятий регистрируют (п. 4.2.4) и подвергают анализу (п. 5.6; 8.4).

Планирование на уровне кафедры осуществляют с целью реализации основных и дополнительных образовательных программ.

На кафедрах разрабатывают:

- план работы кафедры;
- индивидуальные планы преподавателей;
- планы научно-исследовательских работ;
- планы взаимных посещений преподавателями учебных занятий;
- планы подготовки к изданию учебной, научной и методической литературы;
- планы приобретения, создания или модернизации лабораторных стендов и другого учебного оборудования;
- планы заседаний кафедры, научных и методических семинаров;
- учебно-методические комплексы по учебным дисциплинам («Положение о УМКД ООП»);
- планы повышения квалификации преподавателей и учебно-вспомогательного состава;
- планы работы кураторов учебных групп;
- другие планы и программы, необходимые для реализации образовательных программ.
- планы качества по реализации ООП;
- планы мониторинга учебного процесса по дисциплинам ООП;
- планы развития ООП.

Результаты выполнения запланированных мероприятий и достигнутые результаты регистрируют в специальных журналах, протоколах заседаний кафедры, других формах записей (п. 4.2.4) и подвергают их анализу (п. 8.4).



7.2. Процессы, связанные с потребителями

НГУ осуществляет деятельность в области качества в соответствии с основным принципом менеджмента качества «Ориентация на потребителя».

Внешними потребителями результатов деятельности НГУ являются предприятия и организации, учебные заведения, органы государственного и регионального управления.

Основными требованиями внешних потребителей являются компетентность, трудоспособность, социальная и профессиональная адаптивность выпускников НГУ, соответствие установленным потребителями критериям и стандартам. А также получение необходимых средств для выполнения НИР, признание результатов научных разработок заказчиками.

Внешними потребителями результатов деятельности НГУ также являются государство и общество в целом, Министерства образования и науки КР.

Основными требованиями перечисленных внешних потребителей являются соответствие продукции университета требованиям ГОС ВПО, выполнение лицензионных и аккредитационных нормативов, выполнение нормативных требований, а также грамотное, социально адаптированное, культурное население региона.

Внутренними потребителями результатов деятельности НГУ являются абитуриенты, студенты и их родители, слушатели, аспиранты, докторанты, соискатели, профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный персонал, инженерно-технический, административно-управленческий, административно-хозяйственный персонал НГУ. Основными требованиями внутренних потребителей являются возможности получения знаний, умений и навыков, достижения личных и профессиональных целей, профессиональный и карьерный рост, ясное и четкое руководство, наличие необходимых ресурсов для реализации всех процессов, непрерывное улучшение качества работы, обмен информацией, кооперация и взаимодействие.

Университет предоставляет обучаемым возможность для освоения знаний и приобретения навыков их практического использования, помогает получить высококачественное профессиональное образование.

Определение требований потребителей устанавливаются на основе:

- заявлений абитуриентов и других категорий обучаемых, при зачислении на образовательную программу;
- положений государственных образовательных стандартов;
- законодательных и других нормативно-правовых актов;
- контрактов (договоров) с физическими или юридическими лицами;
- предложений организаций — потребителей выпускников;
- политики, целей и планов университета.

Требования документируют в основных образовательных программах, в программах обеспечения качества и других внутренних документах университета, которые включают, в том числе, ожидаемые потребности потребителей.

Университет постоянно анализирует свои способности выполнять требования, относящиеся к образовательным услугам.

Анализ осуществляют:

- в процессе реализации образовательных программ при оценивании степени удовлетворенности обучаемых и других потребителей;



- при планировании изменений в номенклатуре направлений, специальностей и специализаций, форм обучения и контингента обучаемых;
- при подготовке к аккредитации образовательных программ;
- при составлении рекламы и доведении до сведения потенциальных потребителей возможностей университета;
- в других случаях.

Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, поддерживают в рабочем состоянии (п. 4.2.4).

Потребитель, в том числе потенциальный, получает информацию, дающую полное представление об образовательной программе, условиях обучения, о составе изучаемых

предметов и их трудоемкости, методах оценки знаний обучаемых и других данных образовательного процесса.

Право выбора обучаемым образовательной программы в рамках данного направления или специализации отражают, при необходимости, в контрактах (заявлениях) при зачислении.

Право выбора обучаемым курса по выбору в рамках установленных дисциплин реализуется в соответствии с требованиями по организации изучения элективных дисциплин, установленных ПО «Академическими правилами НГУ».

Связь с абитуриентами, студентами и другими потребителями результатов образовательной деятельности университета осуществляется посредством Интернет-сайта НГУ, при помощи средств массовой информации, конференций, семинаров, систематической работы персонала НГУ в образовательных учреждениях на основе договора, в процессе проведения дней открытых дверей, а также при проведении круглых столов с работодателями.

Отдел содействия трудоустройству выпускников, персонал факультетов, кафедр проводят анализ запросов работодателей на специалистов, а также анализ востребованности специалистов.

Анализ удовлетворенности работодателей уровнем подготовки выпускников университета проводится на основе:

- количества повторных запросов работодателей на подготовку специалистов;
- жалоб и рекламаций от потребителей;
- отзывов о качестве подготовки специалистов в НГУ;
- информации о карьерном росте выпускников;
- числа выпускников, поступивших в аспирантуру после окончания НГУ;
- числа выпускников, успешно завершивших обучение по образовательным программам.

Эффективность связи с потребителями оценивается публикациями и выступлениями в средствах массовой информации, оценкой посещаемости Интернет-сайта НГУ, реестром рассылки информации о мероприятиях, проводимых НГУ, результатами анализа на факультетах проведенной профориентационной работы, пожеланиями, отзывами о выпускниках, жалобами.

Полученные университетом данные используют для анализа (п. 8.4), разработки корректирующих (п. 8.5.2) или предупреждающих (п. 8.5.3) действий.

Сбор и обработку данных о потребностях организаций в выпускниках университета осуществляют согласно ПО «Мониторинг удовлетворенности студентов, выпускников и организаций, преподавателей и сотрудников».



7.3. Проектирование и разработка

Обеспечить выполнение установленных требований к образовательным процессам и его результатам путем управления проектированием и разработкой в соответствии с ГОС ВПО и требованиями заинтересованных сторон. Ответственность за планирование, распределение задач, контроль и оценку результатов этой деятельности несет проректор по учебной работе.

7.3.1. Планирование проектирования и разработки образовательных программ

Проектирование и разработку образовательных программ проводят при:

- введении в действие новых государственных образовательных стандартов;
- освоении новых образовательных программ и переходе на новые или переработанные учебные планы;
- освоении новых дисциплин, например, дисциплин специализаций или дисциплин по выбору студентов;
- внедрении новых технологий обучения, например, использование передовых педагогических и информационных технологий, дистанционного обучения, проведение лабораторного практикума в организациях;
- модернизации учебной лабораторной базы;
- подготовке учебных пособий, конспектов, лекций и методической документации;
- в других случаях.

Стадии проектирования и разработки, ответственные исполнители, контрольные точки верификации и валидации проектов устанавливают в планах работы кафедры, факультета и индивидуальных планах преподавателей, членов советов.

Планирование проектирования и разработки образовательных программ осуществляется на уровне университета и кафедры.

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Порядок формирования исходных данных для проектирования и разработки образовательных программ осуществляется по результатам работ, проводимых согласно ПО «Проектирование и разработка ООП», а также «Положение о кафедре».

Входными данными для проектирования и разработки основных процессов СМК НГУ являются:

а) результаты анализа состояния образовательных услуг в КР, приоритетные направления развития науки и образования в КР, разрабатываемые МОН КР, анализ востребованности выпускников за предыдущий период, перспективные планы востребованности специалистов, требования их квалификационных характеристик, оценка уровня подготовленности обучающихся по итогам государственной аттестации выпускников; потребности рынка труда в специалистах определенного профиля;

б) требования государственных образовательных стандартов к профессиональной подготовленности выпускников, их знаниям, умениям и навыкам, компетенциям;

в) требования нормативных и инструктивных документов, регламентирующих осуществление образовательного процесса, перспективы развития науки и образования в КР и т.д.



Основными документами для проектирования и разработки образовательных услуг являются законы «Об образовании КР», «Положение об образовательной организации высшего профессионального образования Кыргызской Республики», методические разработки учебно-методических объединений, рекомендации МОН КР.

На основе входных данных кафедра ежегодно вносят необходимые изменения в вариативную часть документов, регламентирующих образовательный процесс и разрабатывают контрольно-измерительные материалы для проведения всех видов мониторинга знаний обучающихся. Сроки проектирования и разработки регламентируются внутренними нормативными документами университета (ПО «Проектирование и разработка ООП», ПО «Порядок внесения изменений в рабочие учебные планы»).

На этапе планирования образовательного процесса проводится анализ требований к уровню компетентности профессорско-преподавательского состава, к материально-техническому обеспечению и санитарно-гигиеническому состоянию инфраструктуры.

Достаточность требований устанавливается лицензией и определяется высшим руководством.

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Разработанные нормативные и процедурные документы обеспечивают характеристики (выходные данные проектирования и разработки), которые соответствуют входным требованиям и содержат, в том числе, информацию, необходимую для практического использования разработки в учебном процессе.

Выходные данные представляют в форме, позволяющей провести верификацию относительно входных данных.

7.3.4. Анализ проекта и разработки

В процессе проектирования и разработки проводят систематический анализ соответствия запланированных мероприятий с целью оценить способность разработки удовлетворять сформулированные требования (выходные данные), а также выявить возникающие проблемы и внести предложения по их решению.

Анализ проектов рабочих учебных планов проводится УО, на заседаниях Учебно-методического совета НГУ, рассматривается Ученым советом университета и отражается в их протоколах.

Анализ проектов УМКД проводится в соответствии с ПО «Положение об учебно-методическом комплексе учебной дисциплины основной образовательной программы НГУ» путем сопоставления их содержания с требованиями ГОС ВПО и с учетом требований и пожеланий различных категорий потребителей (в том числе потенциальных работодателей). Результаты анализа обсуждаются на заседании кафедры и отражаются в его протоколе.



7.3.5. Верификация проекта и разработки

Разработанные планы, регламентирующие деятельность различных подразделений, проходят согласование и утверждение.

План работы Ученого совета НГУ обсуждается на Ученом совете и утверждается ректором. План работы Совета факультета обсуждается на заседании Совета факультета и утверждается деканом. План работы Учебно-методического совета обсуждается и утверждается председателем на его заседании. План работы кафедры обсуждается и утверждается заведующим на заседании кафедры.

Рекомендованные УО рабочие учебные планы образовательных программ согласовываются с деканами факультетов и проректором по учебной работе и утверждаются ученым советом университета и ректором. Рабочие программы учебных дисциплин, УМКД утверждаются решением заседания кафедры.

Расписание занятий согласовывается с деканами факультетов, учебным отделом и утверждается проректором по учебной работе.

Процесс согласования планов отражается в протоколах заседаний Ученого совета, Учебно-методического совета, Советов факультетов, рабочих комиссий, кафедр.

7.3.6. Валидация проекта и разработки

Способность НГУ осуществлять образовательную деятельность подтверждается лицензией МОН КР на право ведения образовательной деятельности, свидетельствами о аккредитации, сертификатом аттестации НГУ, которые являются гарантией качества спроектированного образовательного процесса для обучающихся и оценкой качества его проектирования со стороны МОН КР для НГУ.

Также валидацию (оценку, подтверждение выполнения требований для конкретного использования и применения) осуществляют путем проведения пробных занятий, экспериментального опробования в учебном процессе, моделирования в среде, аналогичной той, в которой проводится обучение, включая реальный уровень подготовки обучаемых, реальную компетентность преподавателей (п. 6.2), имеющееся оборудование, другие средства (п. 6.3) и производственные условия (п. 6.4). Результаты валидации протоколируют (п. 4.2.4).

7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

Кафедра и другие подразделения, участвующие в проектировании и разработке, утверждении и применении результатов проектирования и разработки, отслеживают быстрое развитие знаний в современном мире и периодически вносят изменения. Эти изменения идентифицируют, документируют, утверждают и доводят до преподавателей, обучаемых и других заинтересованных сторон.

При рассмотрении изменений анализируют их возможное влияние на весь учебный процесс и принимают необходимые действия по согласованию.

Записи результатов анализа изменений и необходимых действий поддерживают в рабочем состоянии (п. 4.2.4).



7.4. Закупки

Для поддержания и развития процессов предоставления образовательных услуг в университете планируют и производят закупки:

- литературы и нормативной документации;
- информационных технологий (программ);
- оборудования, в том числе приборов, компьютерной техники, стендов, станков и др.;
- мебели и другого оснащения аудиторий и лабораторий;
- средств печати и тиражирования документов на бумажном и электронном носителях;
- расходных материалов и канцелярских товаров;
- другой продукции, необходимой для учебного процесса (п. 7.1), обеспечения инфраструктуры (п. 6.3), обеспечения производственной среды (п. 6.4), а также для обеспечения управления (п. 5.4).

Кроме того, университет закупает энергоносители, воду, может арендовать помещения, спортивные сооружения, пользуется услугами сторонних организаций по медицинскому обслуживанию, связи, охране и т. д.

Планы закупок формируют на основании планирования высшим руководством (п.5.1; 5.3; 5.4; 5.6), планирования жизненного цикла предоставления образовательных услуг на факультетах и кафедрах (7.1), а также по заявкам факультетов, кафедр, подразделений.

Оформление заявок и закупки осуществляют в соответствии с внешними и внутренними нормативными документами, регламентирующими данную сферу деятельности.

Университет оценивает и выбирает поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями университета и установленными нормативными требованиями.

Записи результатов оценивания поставщиков и любых необходимых действий (п.4.2.4), вытекающих из оценки, поддерживают в соответствии с требованиями СТУ «Управление записями».

При оформлении документов на закупки исходят из того, что вносимые в них данные должны обеспечивать достаточность устанавливаемых требований к закупаемой продукции.

Закупленную продукцию подвергают верификации, т. е. процедуре подтверждения того, что условия поставки были выполнены, а характеристики продукции соответствуют установленным в договоре на закупку требованиям.

Верификация поставленных товаров и предоставленных услуг осуществляется материально-ответственным лицом структурного подразделения. В случае выявленных несоответствий, приобретенных товаров и услуг, действия НГУ определяются условиями договора (контракта) с соответствующим поставщиком.

Мониторинг эксплуатации оборудования и товара осуществляется материально-ответственными лицами структурных подразделений.



7.5. Образовательная деятельность

7.5.1. Управление образовательной деятельностью в университете

Управление деятельностью по предоставлению образовательных услуг осуществляют в соответствии с запланированными процессами (п. 7.1) и разработанными процедурными документами (п. 7.3).

Управление процедурами, непосредственно связанными с обучаемыми, включает:

- обеспечение обучаемых программами, заданиями, графиками контрольных точек;
- обеспечение доступа к источникам информации (литературе, учебным пособиям, методическим и справочным материалам, компьютерным программам и другим базам знаний);
- предоставление обучаемым возможности выбора специализаций в рамках учебного плана и выбора учебных дисциплин в рамках дисциплин по выбору;
- предоставление обучаемым возможности выбирать темы курсовых проектов и работ, выпускной аттестационной работы и места производственной практики;
- создание условий для самостоятельной и научной работы;
- организацию контроля академической успеваемости студентов согласно ПО-03-2017 «Академические правила НГУ»;
- другие необходимые управляющие действия.

Управление процедурами, связанными с деятельностью преподавателей, включает:

- распределение учебной нагрузки в соответствии с ПО «Положение о распределении штатов ППС» и ПО «Положение о расчете объема работы кафедры»;
- составление и контроль исполнения индивидуальных планов;
- актуализацию и утверждение УМКД в соответствии с ПО «Положение об учебно-методическом комплексе учебной дисциплины основной образовательной программы НГУ»;
- организацию взаимного посещения занятий преподавателями и обсуждения результатов;
- организацию методической работы;
- составление расписания занятий и консультаций и контроль его соблюдения;
- другие необходимые управленческие действия.

Повышение квалификации преподавателей осуществляют согласно п. 6.2.

Управление процедурами, связанными с поддержанием инфраструктуры и производственной среды, включает:

- проверку готовности учебных помещений и оборудования к занятиям, контроль их состояния в течение семестра;
- оценивание степени укомплектования образовательных программ, учебно-методических комплексов;
- проверку состояния средств безопасности труда и обеспечения санитарных и других условий;
- другие необходимые управляющие действия.

Действия по управлению образовательной деятельностью регламентированы в положениях о подразделениях (кафедрах, факультетах), об учебном отделе, а также в должностных инструкциях руководителей соответствующих подразделений.



В эти действия включены также процедуры оценивания и улучшения результативности и эффективности учебного процесса и процедуры регистрации достигнутых результатов (п. 4.2.4).

7.5.2. Валидация процессов предоставления образовательных услуг

Валидация основных процессов в НГУ обеспечивается наличием Лицензии на право ведения образовательной деятельности, Сертификата аттестации образовательного учреждения, Свидетельства о аккредитации НГУ.

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость основных процессов (уровня знаний, навыков и умений студентов и выпускников) в НГУ осуществляется с целью выявления причин возникающих несоответствий в ходе образовательной деятельности. Процесс управления выявленными несоответствиями описан в СТУ «Управление несоответствующей продукцией».

В целях сбора информации для прослеживания всех требуемых процедур, а также статуса обучаемых осуществляют идентификацию, которая направлена на обеспечение быстрого получения точных данных для принятия управленческих решений по улучшению деятельности.

Идентификации подлежат:

- дела, установленные номенклатурой дел подразделения;
- приказы, распоряжения всех уровней, решения и результаты их выполнения служебные записки и реакции на них;
- учебные планы и рабочие программы;
- график учебного процесса и расписание учебных занятий;
- документы по регистрации текущей проверки знаний и умений обучаемых промежуточной и итоговой аттестации;
- отчеты, проекты обучаемых;
- статус студентов (списки учебных групп, персональные данные, выполнение образовательной программы и т. д.);
- статус преподавателей и сотрудников (прохождение повышения квалификации аттестации и т. д.);
- учебная литература, методические указания, программные процедуры, другие источники информации;
- лабораторное и другое оборудование;
- другие необходимые документы, объекты и субъекты.

7.5.4. Собственность потребителей

Университет берет на себя ответственность по сохранению документов, оборудования, технических и информационных средств, находящихся в университете или на площадках организаций, где проводится обучение, и принадлежащих потребителям: обучаемым, организациям или физическим лицам, финансирующим обучение или заказавшим обучение.



К документам, являющимся собственностью потребителей, относят:

- документы, сданные обучаемыми при поступлении в университет (свидетельство об образовании, справки и другие документы);
- курсовые и дипломные работы обучаемых;
- документацию, полученную во временное пользование от организации;
- другие документы.

Университет обеспечивает конфиденциальность данных, полученных от организаций и включенных в отчеты по производственной практике, в курсовые и дипломные работы и проекты.

К оборудованию и другим техническим средствам, являющимся собственностью потребителей, относят:

- оборудование (приборы, станки, устройства) организаций, временно передаваемое в распоряжение университета для применения в учебном процессе в соответствии с договорами;
 - оборудование организаций, находящееся на их территориях и предоставляемое для проведения учебных занятий, для проведения производственных практик, дипломного проектирования;
 - другое оборудование и технические средства организаций, используемые университетом.
- Состояние собственности потребителей регистрируют (п. 4.2.4.).

7.5.5. Сохранение соответствия образовательной услуги

Университет обеспечивает сохранение требуемых условий для предоставления образовательных услуг.

Разработанные и используемые нормативные и процедурные документы, включая учебные планы, учебно-методические комплексы и др. (п. 7.3.1), поддерживают в рабочем состоянии и управляют ими в соответствии с п. 4.2.3.

Сохранение знаний и развитие навыков обучаемых поддерживается путем выполнения заданий на повторение, комплексного рассмотрения вопросов на лекциях, на практических, лабораторных и самостоятельных занятиях, а также во время производственной практики и выполнения курсовых и дипломных работ и проектов.

Знания, умения, навыки и компетенции представителей предприятий и организаций сохраняются и поддерживаются через реализацию программ дополнительного профессионального образования.

7.6. Управление средствами мониторинга и измерений

Преподаватели кафедр, УО, рабочие комиссии учебно-методического совета анализируют и, при необходимости, корректируют экзаменационные вопросы, тесты, включая компьютерные, на предмет:

- соответствия утвержденным программам;
- отражения фундаментальных (основополагающих) положений;
- степени сложности;
- однозначного понимания теста обучаемыми;



- невозможности несанкционированного доступа к ним;
- других моментов, позволяющих определить достоверность оценки знаний.

Результаты анализа отражают в протоколах (п. 4.2.4).

Текущую успеваемость обучаемых оценивают по балльной системе согласно «Положение о рейтинговой оценке знаний студентов». Для оценивания результативности процессов применяют соответствующие методики ее определения с учетом установленных критериев. Основные положения вырабатывают комиссии Учебно-методического совета, методические комиссии Советов факультетов методические группы кафедр.

Средства измерения, находящиеся в лабораториях кафедр, и использующиеся для учебных целей, проверяются учебным мастером перед применением. Если обнаружится, что, при проведении лабораторных работ на кафедре, измерения произведены непригодными СИ, то полученные результаты признаются непригодными. При этом в рабочем журнале учебным мастером делается запись о несоответствии. Об инциденте сообщается секретарю кафедры, который делает запись в соответствующих документах. Контрольное и измерительное оборудование с истекшим сроком поверки, калибровки, с поврежденной пломбой, вызывающие сомнение в отношении его нормального функционирования, а также используемое не по назначению, признается непригодным.

8. ОЦЕНИВАНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

Целью НГУ является непрерывное улучшение всех видов деятельности. Эффективные решения в этом направлении принимаются руководством НГУ на основе анализа данных и информации о работе вуза.

Для принятия решений, основанных на фактах, в целях улучшения деятельности по удовлетворению потребностей заинтересованных сторон, осуществляют сбор информации, характеризующей:

- соответствие качества образовательных услуг требованиям;
- соответствие процессов и процедур требованиям, установленным в документации СМК;
- результативность функционирования СМК;
- степень достижения целей, сформулированных в Политике в области качества и планах университета;
- степень удовлетворенности заинтересованных сторон;
- возможности и резервы для улучшения деятельности университета.

Сбор информации планируют и организуют на следующих уровнях: на уровне кафедр, УО, факультетов, а также на общеуниверситетском уровне. На общеуниверситетском уровне сбор и анализ информации осуществляет ОМКО.

Анализ информации, в том числе оценивание динамики показателей и тенденций, проводят в целях формирования данных для анализа со стороны руководства (п. 5.6).



8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон

Кафедры и факультеты, а также УО, ОМКО, центр карьеры и отдел по социально-воспитательной работе осуществляют сбор информации об удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг, предоставляемых университетом в соответствии с ПО «Мониторинг удовлетворенности студентов, выпускников и организаций, преподавателей и сотрудников».

Уровень удовлетворенности измеряют путем сопоставления целей и показателей деятельности университета с ожиданиями потребителей и других заинтересованных сторон.

Данные об удовлетворенности, включая тенденции, используют для принятия решений по совершенствованию процедур, процессов и СМК университета.

Удовлетворенность обучаемых в процессе получения ими образовательных услуг оценивают путем:

- проведения анонимного или открытого анкетирования;
- бесед преподавателей и администрации с обучаемыми;
- рассмотрения жалоб;
- наблюдений за поведением обучаемых и их отношением к тем или иным учебным дисциплинам;
- анализа реакции обучаемых на результаты проверки знаний или аттестации;
- применения других методов.

Оценивание удовлетворенности проводят по следующим аспектам:

- содержание изучаемых дисциплин;
- методы преподавания;
- расписание занятий;
- лабораторное оборудование;
- учебные и методические пособия;
- экзамены, зачеты, защита курсовых и дипломных работ и проектов;
- условия работы, условия проживания и отдыха, медицинское и другое обслуживание;
- атмосфера в учебной группе и в коллективе кафедры;
- другие аспекты, влияющие на удовлетворенность.

Удовлетворенность выпускников университета, а также организаций, на которых они работают, оценивают путем:

- периодического анкетирования;
- рассмотрения претензий и предложений организаций;
- бесед во время традиционных встреч выпускников в университете;
- организации других каналов обратной связи.

Оценивание удовлетворенности проводят по следующим аспектам:

- достаточность полученных знаний и навыков в университете для качественного выполнения функций на рабочем месте;
- способность продвижения по должности;



- нравственно-этические стороны;
- другие факторы, влияющие на удовлетворенность.

Удовлетворенность преподавателей и сотрудников кафедр и других подразделений оценивают путем:

- рассмотрения рекомендаций и требований профсоюзной организации;
- обсуждения на заседаниях кафедр, подразделений и других собраниях коллектива;
- рассмотрения персональных или коллективных жалоб;
- аттестации рабочих мест;
- применения других методов.

Оценивание удовлетворенности проводят по таким аспектам, как:

- соответствие Трудовому кодексу КР, другим нормативным актам, условиям контракта (трудового договора), коллективного договора, обязательствам руководства;
- соответствие уровня предшествующей подготовки, их способности и желание обучаться;
- другие аспекты, влияющие на удовлетворенность.

Удовлетворенность общества, исполнительных и региональных органов, родителей, абитуриентов, школ и других средних учебных заведений оценивают путем:

- проведения мероприятий по постановлениям и решениям указанных органов;
- анализа публикаций в средствах массовой информации и принятия решений по ним;
- обработки отзывов и предложений, полученных от заинтересованных сторон;
- проведения совместных совещаний и конференций с представителями общественности и средних учебных заведений;
- применения других методов.

8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)

Внутренний аудит рассматривают как разновидность независимого мониторинга для получения информации о степени реализации Политики в области качества, о выполнении процедур и требований, предъявляемых к СМК. Аудит позволяет повысить достоверность и обеспечить получение более полной информации о сильных и слабых сторонах деятельности университета.

Внутренние аудиты проводят с целью установить, что СМК:

- а) соответствует запланированным мероприятиям, требованиям ИСО 9001-2001, а также требованиям, разработанным университетом;
- б) функционирует результативно и поддерживается в рабочем состоянии;
- в) имеет возможности постоянного улучшения.

Внутренние аудиты проводят в соответствии со СТУ НГУ «Внутренний аудит» и их результаты регистрируют (п. 4.2.4).

8.2.3. Мониторинг и оценивание процессов

Мониторинг и оценивание процессов управления, вспомогательных процессов и процессов предоставления образовательных услуг проводят на всех уровнях: университет, факультеты,



кафедры, подразделения. Результаты мониторинга и измерений демонстрируют способность процессов достигать запланированных результатов и, при необходимости, дают основание принимать решения по улучшению (п. 8.5).

Обязанности по мониторингу и измерениям процессов устанавливают в должностных инструкциях и положениях о подразделениях.

Мониторингу регулярно подлежат:

- степень выполнения планов;
- соответствие изучаемых тем утвержденным учебным программам;
- соблюдение графиков;
- выполнение принятых решений;
- приобретенные обучаемыми знания;
- состояние учебного оборудования в отношении его пригодности;
- другие объекты, состояние которых влияет на результативность и эффективность учебного процесса.

8.2.4. Мониторинг и оценивание результатов предоставления образовательных услуг

В НГУ осуществляется мониторинг и измерение характеристик продукции с целью проверки соблюдения требований к ней. Продукцией университета являются специалисты, обладающие знаниями, умениями, навыками и компетенциями, которые приобретаются ими в ходе реализации образовательного процесса. Контроль полученных знаний, умений и навыков проводится систематически и на всех этапах образовательного процесса в соответствии с внутренними нормативными документами университета.

Он включает:

- входной контроль знаний, умений, навыков абитуриентов;
- контроль правильности и объективности оценки знаний, умений и навыков студентов;
- контроль знаний, умений, навыков студентов: текущий (межсессионный), промежуточный (сессионный), итоговый (итоговая аттестация);
- контроль остаточных знаний студентов;
- проверка качества полученных знаний, умений и навыков студентов другими способами;
- рецензирование и оценка курсовых, дипломных и других выпускных работ и проектов;
- итоговая аттестация: государственные экзамены, выпускные квалификационные работы;
- контроль за документацией результатов проверки качества полученных знаний, умений и навыков студентов;
- методические рекомендации по составлению и применению разных видов контроля.

Результаты проверки качества полученных знаний, умений и навыков студентов регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии в виде протоколов текущего контроля, аттестационных ведомостей, журналов, зачетных книжек, приложений к дипломам и т.д.

Документы, подтверждающие результаты аттестации, подписывают уполномоченные лица с указанием фамилий (п. 4.2.4).



8.3. Управление несоответствиями

Несоответствия, как невыполнение требований, выявляют идентифицируют на всех стадиях процессов предоставления образовательных услуг, оценивания знаний и аттестации обучаемых, также при реализации управленческих, вспомогательных и обеспечивающих процессов.

Управление несоответствиями осуществляют в целях своевременного их устранения и предотвращения применения (использования) или передачи на следующие стадии учебно-воспитательного процесса.

Записи о характере несоответствий и последующих предпринятых действиях поддерживают в рабочем состоянии (п. 4.2.4).

Несоответствия в предоставлении образовательных услуг, которые могут повлиять на удовлетворенность и требования потребителей, оценивают путем выявления несоответствий в:

- образовательных программах, включая учебно-методические комплексы дисциплин;
- методическом, информационном и техническом обеспечении;
- компетентности преподавателей (п. 6.2);
- инфраструктуре и производственной среде (п. 6.3; 6.4);
- других ресурсах.

При обнаружении несоответствий их идентифицируют (п. 7.5.3), приостанавливают использование услуг, при возможности и целесообразности осуществляют коррекцию (доработку, исправление), разрабатывают корректирующие действия по устранению причин (п. 8.5.2), осуществляют повторную верификацию.

Несоответствия, обнаруженные при проверке знаний или аттестации обучаемых, регистрируют (п. 4.2.4), оценивают степень несоответствий по установленным шкалам и принимают решения по доработке неусвоенного материала и повторной проверке, по повторному обучению, отчислению из университета или другие решения.

Средства управления, соответствующая ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией определены в СТУ «Управление несоответствующей продукцией».

8.4. Анализ данных

Для оценивания результативности и возможностей постоянного улучшения СМК осуществляют анализ данных о функционировании СМК на всех этапах предоставления образовательных услуг на кафедрах, в подразделениях и факультетах, а также в УО и ОМКО.

Анализ данных используют для оценивания:

- удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- степени соответствия образовательных услуг и знаний обучаемых требованиям;
- тенденций и динамики показателей результативности и других характеристик процессов;
- причин несоответствий и возможностей проведения предупреждающих действий;
- имеющихся неиспользованных резервов;
- характеристик поставщиков абитуриентов;
- компетентности и вовлеченности персонала университета.



Анализ зачетных и экзаменационных сессий осуществляют по утвержденной методике.

Данные, подлежащие анализу, устанавливают в СТУ, инструкциях, программах по мониторингу (п. 8.2), верификации и валидации (п. 7.2; 7.4; 7.5; 7.6), а также в планах.

Кроме того, анализу подвергаются данные о взаимном обмене информацией с организациями-потребителями для согласованного внесения улучшений в учебные процессы и выполнения предупреждающих действий.

Итоговые отчеты о состоянии и динамике показателей качества предоставления образовательных услуг, содержащие также предложения по улучшению, периодически готовят руководители кафедр и факультетов с участием ОМКО для разработки мероприятий по улучшению. Отчеты представляются высшему руководству университета (в ректорат) для анализа и принятия решений (п. 5.6).

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

В НГУ осуществляется постоянное улучшение и совершенствование СМК. Улучшение СМК ведется путем обеспечения достижения стратегических целей высшего руководства ЛГТУ, определенных в Политике НГУ в области качества, в Стратегическом плане развития НГУ, а также путем реализации целей и программ качества на уровне подразделений НГУ.

Высшее руководство вовлекает всех сотрудников университета (п. 6.2.1) в осуществление действий по повышению результативности и эффективности деятельности. Для этого используются результаты мониторинга (п. 8.2), в том числе внутренних 8.2.2) и внешних аудитов, результаты анализа данных (п. 8.4), проектирующих (п. 8.5.2) и предупреждающих действий (п. 8.5.3), а также анализа со стороны руководства (п. 5.6).

Количественные оценки результативности СМК ОМКО представляет для анализа руководству университета с периодичностью, установленной решением проректора по учебной работе (п. 5.5.2).

8.5.2. Корректирующие действия

Для устранения причин выявленных несоответствий и предупреждения их повторного возникновения осуществляют корректирующие действия согласно СТУ «Корректирующие и предупреждающие мероприятия», который определяет требования к:

- а) анализу степени и характера несоответствий;
- б) установлению причин несоответствий;
- в) разработке мероприятий, позволяющих избежать повторения несоответствий;
- г) обоснованию необходимости действий и приоритетов, исходя из возможных последствий;
- д) записям результатов предпринятых действий (п. 4.2.4);
- е) анализу результатов предпринятых корректирующих действий.

Источниками информации для рассмотрения корректирующих действий могут быть:

- результаты верификации и валидации проектов;



- результаты мониторинга учебного процесса;
- данные о проверке знаний обучаемых, включая аттестацию;
- отчеты о внутренних аудитах;
- отчеты о деятельности преподавателей, кафедр, факультетов;
- протоколы внешнего аудита и контроля со стороны инспектирующих органов;
- данные об удовлетворенности обучаемых, организаций и других заинтересованных сторон;
- записи о функционировании СМК;
- другая информация.

Корректирующие действия планируют и осуществляют на всех уровнях (университет, факультеты, кафедры, подразделения) с целью не допустить повторений несоответствий.

После обнаружения несоответствия, при необходимости, осуществляют коррекцию - действие, предпринимаемое для устранения обнаруженного несоответствия, что не отменяет последующих корректирующих действий.

Информацию о несоответствии подвергают анализу с целью определить его значимость и возможные последствия, а также выявить первопричины.

На основании результатов анализа разрабатывают план корректирующих действий по устранению причин.

Результаты выполнения корректирующих действий оценивают на предмет их результирующей эффективности.

8.5.3. Предупреждающие действия

Для устранения причин потенциальных несоответствий в целях предупреждения их появления осуществляют предупреждающие действия в плановом порядке согласно СТУ «Корректирующие и предупреждающие мероприятия», который определяет требования к:

- а) процедуре установления потенциальных несоответствий и их причин;
- б) разработке мероприятий, позволяющих предупредить появление несоответствий;
- в) обоснованию необходимости действий и приоритетов, исходя из возможных последствий;
- г) записям результатов предпринятых действий (п. 4.2.4);
- д) анализу предпринятых действий.

Источниками информации для планирования предупреждающих действий служат данные о динамике и тенденциях удовлетворенности потребителей, качества образовательных услуг, состояния инфраструктуры, производственной среды, других факторов, влияющих на показатели деятельности университета. К таким источникам могут относиться:

- данные маркетинговых исследований о потребностях в выпускниках, программах и видах обучения;
- результаты анализа высшим руководством, руководителями всех уровней состояния и динамики показателей деятельности;
- данные внешней аттестации университета и образовательных программ;



- данные итоговой и промежуточной аттестаций обучаемых; сведения о состоянии оборудования, других технических средств, помещений и условий труда;
- отчеты о внутренних проверках;
- данные о потенциальных абитуриентах и их поставщиках - средних учебных заведениях;
- другие источники.

Предупреждающие действия планируют и осуществляют на всех уровнях университета.

Предупреждающие действия включают, как правило, в планы работ университета, факультетов, кафедр, подразделений.

Результаты выполнения предупреждающих действий оценивают на предмет результируемости их выполнения, а также на предмет выявления изменений в динамике и тенденциях показателей процессов, на которые были направлены предупреждающие действия.

----- КОНЕЦ ДОКУМЕНТА -----

РАЗРАБОТАНО:

Начальник учебного отдела

Ажыбаев Д.М.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор
по учебной работе

Чолпонбаев А.К.



Лист регистрации изменений