

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
УЧРЕЖДЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЕВРОПЕЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

«Одобрено»  
на заседании Ученого Совета  
Протокол № 1  
от «20» 10 2023г.

«Утверждаю»  
Ректор, к.м.н. Тойматов С.И.  
« 20 » 10 20 23 г.



ПОЛОЖЕНИЕ  
О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)  
УЧРЕЖДЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ЕВРОПЕЙСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

Бишкек, 2023 г.

## **Содержание**

Предисловие

Введение

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины, определения, обозначения, сокращения
4. Среда организации
5. Лидерство
6. Планирование
7. Обеспечение
8. Деятельность жизненного цикла образовательной услуги
9. Оценка показателей деятельности
10. Улучшение
11. Приложения
12. Лист регистрации изменений, лист ознакомления

## **ПРЕДИСЛОВИЕ**

1. Настоящее Положение является основополагающим документом системы менеджмента качества Учреждения Международного Европейского Университета (далее – УМЕУ).
2. Настоящее Положение (РК) актуализировано в связи с переходом на ИСО 9001 версии 2015.
3. Положение дает представление о системе менеджмента качества, которая является неотъемлемой составной частью системы управления УМЕУ и инструментом, обеспечивающим деятельность по реализации Политики и достижению Целей в области качества образования.
4. Положение устанавливает основные обязанности и ответственность персонала УМЕУ в системе менеджмента качества.
5. Внесение изменений и дополнений или переиздание Положения проводится: при изменении требований нормативных документов, по результатам внутренних и внешних аудитов, при изменении Политики УМЕУ в области качества образования и организационной структуры, при совершенствовании системы менеджмента качества с учетом новой версии стандарта.

## **ВВЕДЕНИЕ**

УМЕУ выполняет важную роль в активации образовательного, научного и культурного сотрудничества государств-участников СНГ, развитии процессов интеграции в области образования и науки, удовлетворения образовательных и культурных потребностей.

Общее руководство УМЕУ осуществляет Ученый Совет, непосредственное руководство - ректор университета.

Организационная структура университета представлена на сайте УМЕУ.

Деятельность УМЕУ осуществляется в соответствии с утвержденным Уставом, в котором регламентируются основные направления работы, связанные с реализацией услуги высшего профессионального образования и научной деятельностью.

Учебная работа базируется на образовательных стандартах Кыргызской Республики, создаются условия для интеграции УМЕУ в единое образовательное пространство стран СНГ и дальнего зарубежья. В университете реализуется многоуровневая система образования: специалитет (5-6 лет), ординатура (2 года), аспирантура (3-4 года), докторантура (3 года).

Все это обеспечивает высокий уровень подготовки выпускников.

Сотрудничество с ведущими университетами России, Европы и Азии позволяет преподавателям и студентам участвовать в проектах, программах, научных грантах и заграничных стажировках, а выход в Глобальную информационную сеть - возможность обмена информацией со всем миром.

Основные приоритеты развития УМЕУ - это обеспечение высоких стандартов образования и научные исследования.

Ежегодно ППС, аспиранты и студенты принимают участие в различных научных и научно – практических симпозиумах, конференциях и др. мероприятиях, проводимых в университете, республике и за рубежом, где успешно демонстрируют результаты своей научно – инновационной деятельности.

Руководство УМЕУ стремится к тому, чтобы каждый выпускник нашел свое место в сложном и быстро меняющемся мире, стал творческой, мыслящей, коммуникабельной личностью, способной легко и быстро осваивать новые методы и технологии и эффективно использовать их в своей будущей профессиональной деятельности.

Для обеспечения качества предоставляемых услуг в УМЕУ была внедрена система менеджмента качества управления образованием на основе международных стандартов ИСО 9000.

Система менеджмента качества основывается на семи принципах менеджмента, установленных МС ИСО 9000:

**Ориентация на потребителя** – главным направлением менеджмента качества является выполнение требований потребителя и стремление превзойти его ожидания;

**Лидерство**- лидеры на всех уровнях обеспечивают единство намерений и направлений деятельности и создают условия, в которых люди получают поддержку в достижении целей организации в области качества;

**Вовлечение людей** – компетентные, уполномоченные и вовлеченные сотрудники на всех уровнях организации существенно необходимы для поддержания способности организации создавать и поставлять ценности;

**Процессный подход** – устойчиво получаемые и предсказуемые результаты достигаются более результативно и эффективно, когда деятельность рассматривается и управляется как совокупность взаимосвязанных процессов, которые функционируют как связанная система;

**Улучшение**- успешные организации непрерывно нацелены на улучшение;

**Принятие решений на основе свидетельств** - решения, основанные на анализе и оценивании данных и информации, более вероятно приводят к желаемым результатам;

**Менеджмент взаимоотношений** – для устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, такими, как поставщики

Реализация этих принципов в деятельности университета позволяет достичь высоких стандартов качества образования.

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к системе менеджмента качества УМЕУ для:

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

1.2. Система менеджмента качества УМЕУ распространяется на деятельность по:

- разработке образовательных программ;
- предоставлению образовательных услуг в области высшего профессионального образования по направлениям подготовки/специальностям в соответствии с действующими лицензиями;
- научным исследованиям и разработкам.

1.3. СМК УМЕУ не распространяется на довузовскую и послевузовскую подготовку.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- МС ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования

□ Устав УМЕУ.

2.2 Перечень документов системы менеджмента качества, на которые приведены ссылки в настоящем Положении, приведен в *Приложении 1*.

2.3 Документы, регламентирующие образовательный процесс УМЕУ, согласно утвержденной номенклатуры дел, размещены на официальном сайте УМЕУ.

### 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

#### 3.1 *Термины и определения*

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

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

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

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

**Аттестация педагогических работников** - оценивание уровня квалификации, педагогического профессионализма и продуктивности деятельности работников ОУ. Показателями аттестации являются: характеристика преподавателя, даваемая кафедрой, оценка его пребывания на факультете, повышения квалификации и мнение студентов о преподавателе.

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

**Безопасность жизнедеятельности** – деятельность университета, направленная: на обеспечение сотрудникам и студентам вуза комфортных условий жизнедеятельности; на создание условий деятельности (труда, учебы), исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучающихся в процессе нахождения в университете.

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

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

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

**Высшее руководство** – группа должностных лиц, осуществляющих направление деятельности и управление университетом на высшем уровне.

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

**Государственная итоговая аттестация** - процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения в вузе.

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

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

**Документация СМК** – комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК.

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

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

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

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

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

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

**Качество образования** - соответствие деятельности университета установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам).

**Карта процесса** - документ, содержащий информацию о процессе.

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

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

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

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

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

**Матрица полномочий и ответственности** – табличная форма представления объема и характера полномочий и ответственности должностных лиц университета при их совместной деятельности в СМК.

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

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

**Миссия университета** – документально оформленное заявление, определяющее предназначение университета в окружающем мире и стержневые цели существования университета.

**Несоответствие** – невыполнение требования (ИСО 9000).

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

**Образовательная среда** – совокупность информационных, технических, методологических средств и элементов инфраструктуры, формирующих условия для осуществления ОУ всех видов образовательной деятельности.

**Образовательный процесс** - процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практической умений, навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

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

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

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

**Планирование качества** - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества (ИСО 9000).

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

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

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

**План качества** – документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы необходимы для достижения цели или выполнения деятельности.

**Проектирование и разработка (только разработка!)** – совокупность процессов, которая преобразует требования в установленные характеристики на продукцию или процесс (ИСО 9000).

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации (ИСО 9000).

**Положение по СМК (Руководство по качеству)** – документ, описывающий систему менеджмента качества организации (ИСО 9000).

**Рабочая инструкция** – документ СМК, регламентирующий порядок выполнения деятельности.

**Самообследование** – внутривузовская деятельность по сбору и анализу информации по всем образовательным программам и университету в целом, которая проводится им самостоятельно.

**Стратегия университета** – взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер по повышению конкурентоспособности университета.

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

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

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

**Учебно-методическая документация** – документация, регламентирующая процессы гарантии качества в образовательной деятельности.

**Цель в области качества** – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества (ИСО 9000).

**Удовлетворенность потребителя** – восприятие потребителем степени, выполнения их требований.

### 3.2 *Обозначения и сокращения*

**СМК** – система менеджмента качества

**П (РК)** – положение (руководство по качеству)

**ИСО** – международная организация по стандартизации

**КР** – Кыргызская Республика

**МОиН КР**– Министерство образования и науки КР

**УМЕУ**– Учреждение Международной Европейский Университет

**ВПО** – высшее профессиональное образование

**ВО** – высшее образование

**ОУ** – образовательное учреждение

**ППС** – профессорско-преподавательский состав

## 4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

### 4.1 *Понимание образовательного учреждения*

Руководство университета, ставя перед собой перспективные цели провели анализ, определив внешние и внутренние факторы, которые могут влиять на стратегические направления деятельности УМЕУ и на способность образовательного учреждения достичь намеченных результатов.

Проводимый мониторинг и анализ позволяет университету выявлять и планировать мероприятия, направленные, как на усиление сильных своих сторон, так и на устранение слабых сторон.

Выстраивать четкую стратегию развития УМЕУ.

### 4.2 *Система менеджмента качества и ее процессы*

4.2.1 В соответствии с принципами менеджмента качества «Процессный подход» и необходимостью управления качеством образования, в университете сформирована процессная модель СМК.

4.2.2 Разработка процессной модели СМК университета проводилось на основе анализа фактически осуществляемой деятельности и целей университета с участием высшего руководства, ППС, руководителей и специалистов структурных подразделений КРСУ.

4.2.3 Процессная модель СМК УМЕУ приведена в *Приложении 2*.

Процессы СМК, исходя из их назначения, классифицируются на **базовые (Б)**, **обеспечивающие (О)** и **процессы менеджмента (М)**.

4.2.3.1 **Базовые** – процессы, непосредственным результатом которых является предоставление образовательной услуги. К ним относятся:

Б 01 – «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей»;

Б 02 – «Проектирование образовательного процесса»;

Б 03 - «Планирование образовательной деятельности»;

Б 04 - «Прием студентов»;

Б 05 - «Реализация образовательных программ»;

Б 06 - «Контроль в процессе обучения»;

Б 07 - «Научные исследования и

инновации»; Б 08 - «Международная

деятельность»; Б 09 – «Выпуск

специалистов».

4.2.3.2 **Обеспечивающие** – процессы, результатом которых является создание необходимых условий для осуществления базовых процессов. К ним относятся:  
О 01- «Управление персоналом»;  
О 02 – «Материально-техническое обеспечение»;  
О 03 – «Управление инфраструктурой»; О 04  
– «Управление образовательной средой»; О  
05 – «Управление документацией СМК».

4.2.3.3 **Процессы менеджмента** - процессы, результатом которых является повышение результативности и улучшение СМК. К ним относятся:  
М 01 – «Разработка и актуализация Политики и Целей в области качества образования».  
М 02 - «Планирование СМК»  
М 03 – «Анализ СМК со стороны руководства».

4.2.4 В рамках процесса «Реализация образовательных программ» особо выделена деятельность по организации и проведению практики студентов, часть которой осуществляется на предприятиях и в организациях за пределами университета. Руководство УМЕУ несет ответственность за результаты этой деятельности. Методы управления данным видом деятельности в СМК университета представлены в разделе 7.5.

4.2.5 В СМК университета:

- процессы идентифицированы;
- установлена последовательность процессов и их взаимодействие;
- определены показатели результативности процессов;
- определены владельцы и руководители процессов и персонал, ответственный за осуществление деятельности в рамках процессов;
- владельцы процессов осуществляют управление процессов для достижения их результативности и постоянного улучшения.

## 5. ЛИДЕРСТВО

### 5.1 *Лидерство и приверженность руководства* 5.1.1

Декларация высшего руководства УМЕУ:

Высшее руководство УМЕУ берет на себя обязательства по обеспечению функционирования и постоянному улучшению СМК университета посредством:

- доведения до сведения персонала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований к предоставлению образовательных услуг надлежащего качества;
- разработки Стратегии развития и установления Политики в области качества образования;
- обеспечение достижения Целей в области качества образования;
- проведения анализа СМК со стороны руководства;
- максимально возможное обеспечение человеческими и материальными ресурсами, необходимыми для достижения поставленных целей.

Высшее руководство принимает на себя обязательство непосредственно, участвовать и активно содействовать разработке, результативному функционированию и совершенствованию СМК университета.

#### 5.1.2 Ориентация на потребителя

5.1.2.1 Главным принципом менеджмента качества является принцип ориентации на потребителя.

Реализация данного принципа в СМК УМЕУ и требования ИСО 9001 осуществляется посредством:

- выполнения требований учредителей (ФГОС, ГОС) к подготовке специалистов по различным направлениям/специальностям;
- учета требований работодателей к качеству и содержанию подготовки выпускников, изучение которых осуществляется отделом практик и содействия трудоустройству выпускников, а также заведующими выпускающих кафедр;
- изучения требований студентов к качеству образовательного процесса, который проводится деканатом, и заведующими кафедрой и учитывается при планировании учебного процесса;
- анализа требований иностранных студентов, которые изучаются Управлением международных связей.

5.1.2.2 В СМК УМЕУ определен базовый процесс «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей». Цель процесса: определение требований и ожиданий потребителей к основным результатам деятельности ВУЗа и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции.

5.1.2.3 Реализуя данный процесс СМК, высшее руководство УМЕУ чутко реагирует на изменяющийся рынок. При необходимости добавляются или закрываются профили или целые направления.

5.1.2.4 Практически ежегодно проводится анализ и утверждается на Ученом Совете перечень направлений, по которым осуществляется подготовка в УМЕУ согласно имеющимся лицензиям.

5.1.2.5 УМЕУ имеет сайт с высокой посещаемостью всеми заинтересованными сторонами, принимает активное участие в образовательных выставках, во время которых работодатели, абитуриенты, студенты и их родители получают полную информацию о деятельности университета.

5.1.2.6 В УМЕУ проводится «День открытых дверей», большую роль играет профориентационная работа, проводимая ППС и студентами УМЕУ.

## **5.2 Политика в области качества образования**

5.2.1 Политика в области качества образования является основополагающим документом СМК УМЕУ и направлена на постоянное улучшение образовательного процесса.

5.2.2 Политика содержит Миссию УМЕУ, соответствующую его предназначению, и создает основу для установления Целей в области качества.

5.2.3 В Политике в области качества образования отражены основные направления Стратегии развития ВПО КР.

5.2.4 Разработка Политики осуществлялась при активном участии персонала УМЕУ.

5.2.7 Ответственными за доведение Политики до персонала УМЕУ являются руководители соответствующих подразделений.

5.2.8 Решение о пересмотре Политики в области качества образования принимает Ученый совет на основании проведенного анализа и оценки результативности СМК, а также при актуализации Стратегий развития ВПО и УМЕУ.

## **5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации**

5.3.1 Управление качеством образования в УМЕУ представляет собой согласованное взаимодействие руководства университета, руководителей процессов, начальника УОУПиМС, который осуществляет опер ативное руководство вопросами, связанными с функционированием учебного процесса и СМК, а также руководителей подразделений и внутренних аудиторов.

5.3.2 Ответственность и полномочия высшего руководства и руководителей структурных подразделений УМЕУ в СМК установлены в Матрице полномочий и ответственности и приведены в *Приложении 4*.

5.3.3 Ректор университета несет ответственность за:

- результативное функционирование, совершенствование и соответствие СМК требованиям ИСО 9001;
- обеспечение материальными, трудовыми и финансовыми ресурсами деятельности по разработке, функционированию и совершенствованию СМК.

5.3.4 Руководители структурных подразделений, деканы факультетов, заведующие кафедрами УМЕУ несут ответственность за:

- обеспечение качества образовательной деятельности и выполняемых работ в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и требованиями документов СМК;
- доведение до каждого сотрудника Политики в области качества образования;
- результативное функционирование СМК в подразделениях;
- организацию управления документацией и данными о качестве в подразделениях;
- организацию разработки и внедрения документированных процедур для управления процессами и выполнения работ персоналом подразделений;
- организацию учета и рассмотрения претензий к учебному процессу и работе подразделений;
- разработку и реализацию корректирующих действий для устранения причин несоответствий, выявленных при проведении внутренних и внешних аудитов СМК;
- подбор персонала подразделений необходимой компетентности и его подготовку.

5.3.5 Ответственность и полномочия персонала университета при осуществлении конкретной деятельности, регламентированы в документированных процедурах, методических и рабочих инструкциях, документах, регламентирующих образовательный процесс, положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях.

## **6. ПЛАНИРОВАНИЕ**

### **6.1 Действия в отношении рисков и возможностей**

При планировании системы качества УМЕУ были учтены внешние и внутренние факторы, которые относятся к намерениям университета и влияют на способность достигать намеченных результатов, а также выполнения требований всех заинтересованных сторон. Согласно разработанной документированной процедуре «Анализ рисков» были определены риски и мероприятия по предотвращению или уменьшению их нежелательного влияния. Были рассмотрены варианты реагирования на риски, позволяющие достичь избежание риска, устранения источника риска, а также изменения вероятности или последствий риска путем принятия решения, основанного на информации.

Протокол проведения анализа рисков представлен в *Приложении 5*.

### **6.2 Цели в области качества образования**

6.2.1 Цели в области качества образования являются количественным выражением Политики, базой для осуществления планирования образовательной деятельности и качества образовательной услуги и выступают одним из факторов постоянного улучшения.

6.2.2 Разработка Политики и Целей осуществляется в соответствии с требованиями ДП СМК М.01.01 при реализации процесса СМК «Разработка Политики и Целей в области качества образования».

6.2.3 На основе Целей УМЕУ разрабатываются Цели в области качества факультетов и СП.

6.2.4 Контроль достижения целей и их актуализацию осуществляют руководители процессов. Анализ-отчет по достижению целей в области качества проводится один раз в год при проведении Анализа СМК со стороны руководства в период проведения Смотра кафедр.

### **6.3 Планирование изменений системы менеджмента качества**

6.3.1 Планирование изменений системы менеджмента качества в УМЕУ включает в себя планирование деятельности и ресурсов. Разработка и внесение изменений СМК осуществляется на плановой основе путем разработки соответствующих планов и актуализации документов СМК.

6.3.2 Первоначально представляется обоснование для внесения изменений, а далее планирование конкретных видов деятельности в рамках процессов осуществляется в соответствии с методическими, нормативными и руководящими документами, регламентирующими данный вид деятельности.

6.3.3 Необходимым условием планирования является сохранение целостности СМК, возможность и доступность обеспечения необходимыми ресурсами

6.3.4 Контроль за исполнением планов осуществляют руководители структурных подразделений. Анализ – отчет представляется при проведении Смотра кафедр и включается в Анализ со стороны руководства.

## **7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **7.1 Ресурсы**

7.1.1 Для поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМК, а также повышения удовлетворенности потребителей определены следующие ресурсы:

- персонал;
  - финансовые ресурсы;
  - информационно-методические;
  - документация;
  - материально-технические
  - электронные ресурсы;
  - инфраструктура (в том числе лабораторное оборудование),
- в том числе ресурсы от внешних поставщиков

Потребность в ресурсах определяется при планировании в рамках процесса Б 03 «Планирование образовательной деятельности».

Обеспечение ресурсами структурных подразделений университета осуществляется в соответствии с перспективными и текущими потребностями подразделений на основе представленных заявок с обоснованием по решению высшего руководства.

#### **7.1.2 Человеческие ресурсы**

7.1.2.1 Управление персоналом предусматривает определение потребности и обеспечение надлежащей компетентности ППС и персонала университета на основе соответствующего образования, профессиональной подготовки, навыков и опыта.

7.1.2.2 Планирование потребности в персонале осуществляют руководители структурных подразделений УМЕУ совместно с начальником планово-финансового управления. В университете различают следующие категории персонала:

- научно-педагогические работники (ППС и научные работники);

- инженерно-технический персонал;
- административно-хозяйственный персонал;
- учебно-вспомогательный персонал.

Результаты планирования отражаются в штатном расписании, которое утверждается ректором университета.

7.1.2.3 В УМЕУ ведется активная работа по увеличению количества штатных преподавателей, доля которых значительно увеличилась, что способствует повышению качества и стабильности образовательного процесса.

7.1.2.4 Управление персоналом осуществляет начальник управления кадров совместно с начальниками управлений и отделов, деканами факультетов и заведующими кафедрами. Деятельность, осуществляемая в рамках процесса, представлена в карте процесса 001 «Управление персоналом».

### 7.1.3 Инфраструктура

#### 7.1.3.1 Инфраструктура УМЕУ включает в себя:

- здания и рабочее пространство: аудитории, лаборатории, мастерские, библиотеки, холлы и зоны отдыха;
- услуги, такие как водоснабжение и электроснабжение с соответствующим оборудованием, медицинское обслуживание;
- оборудование для процесса обучения, включая принадлежности, товарноматериальные ценности и расходные материалы;
- службы обеспечения, такие как транспорт, торговые точки для питания;
- средства связи и оргтехники: персональные компьютеры, программное обеспечение, электронная почта, множительная техника.

7.1.3.2 Управление инфраструктурой осуществляется в рамках обеспечивающего процесса и регламентируется картой процесса.

7.1.3.3 Ответственность за планирование и обеспечение потребности в инфраструктуре в соответствии с законодательными (лицензионными) требованиями и требованиями СМК несет проректор по ФХД, оперативное руководство деятельностью осуществляет главный инженер.

#### 7.1.4 Образовательная среда

7.1.4.1 Образовательная среда включает в себя физические, психологические и социальные факторы. В частности, к ним относятся:

- информационные технологии, программное обеспечение и инфраструктура электронного образования УМЕУ;
- методы творческой работы и мотивации персонала и студентов;
- правила техники безопасности и социальное взаимодействие;
- температура, влажность, освещение, воздушная вытяжка;
- санитарные условия, чистота.
- медицинское обслуживание студентов и сотрудников университета;
- обеспечение безопасности жизнедеятельности.

7.1.4.2 Образовательная среда должна обеспечивать позитивное влияние на мотивацию, удовлетворенность и работу студентов и персонала УМЕУ с целью улучшения образовательной деятельности.

7.1.4.3 Образовательная среда способствует развитию университета как центра единой научной, образовательной и информационной среды региона и интеграции в международное образовательное пространство.

7.1.4.4 Важной составляющей повышения конкурентоспособности университета является электронный менеджмент знаний и информатизация образования. Деятельность в этом направлении реализуется Центром электронного менеджмента знаний.

7.1.4.5 Деятельность по управлению образовательной средой осуществляется в рамках обеспечивающего процесса СМК О 04 «Управление образовательной средой» и регламентируется картой процесса.

#### 7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 В качестве устройств для мониторинга и измерений качества знаний студентов применяются компьютерная техника и программное обеспечение.

7.1.5.2 Деятельность по управлению осуществляется в рамках процесса СМК «Управление инфраструктурой» Информационно-вычислительным центром, Центром тестирования, службами главного инженера и инженерами компьютерных классов.

7.1.5.3 При осуществлении процесса «Научные исследования и разработки» применяется измерительное и испытательное оборудование и средства измерения, которые требуют метрологического подтверждения.

7.1.5.4 Управление устройствами для мониторинга и измерений включает:

- идентификацию оборудования и средств измерений, применяемых в научных исследованиях и разработках;
- оценку необходимости аттестации оборудования и поверки средств измерений в зависимости от требований, предъявляемых к результатам научных исследований;
- разработка плана-графика поверки и его исполнение;
- ведение записей о результатах поверки и аттестации оборудования (при необходимости).

7.1.5.5 Для идентификации оборудования на кафедрах ведутся записи по обеспеченности образовательного процесса специализированным и лабораторным оборудованием, специализированными аудиториями, кабинетами по каждой специальности в соответствии с дисциплинами учебного плана.

#### 7.1.6 Знания учебной организации

7.1.6.1 Знания, получаемые в университете, имеют определенную специфику и сформировались в результате многолетнего накопленного опыта функционирования УМЕУ в соответствующей образовательной среде:

- опыт непрерывного внедрения в образовательный процесс инновационных технологий обучения студентов;
- опыт воспитательной и развивающей работы среди студентов всех факультетов;
- традиции эстетического и художественного воспитания студентов, нацеленного на формирование потребностей у них в творчестве, а также воспитание эстетического вкуса;

7.1.6.2 Для поддержания знаний и обеспечения их доступности в необходимом объеме в университете используются разнообразные формы обмена информацией:

- обучающие семинары, тренинги, конференции по разным направлениям в том числе по психологии;

- круглые столы, встречи, онлайн-конференции;

7.1.6.3 Для обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям стимулируется и поддерживается:

- участие сотрудников университета в международных конференциях, проектах, обучающих курсах;

- интеграция с образовательными организациями Кыргызстана и за рубежом для развития инновационных образовательных программ.

## **7.2 Компетентность**

7.2.1 Требования к компетентности ППС и других категорий персонала устанавливаются на основе требований ГОС, квалификационных требований и отражаются в Положениях и должностных инструкциях.

7.2.2 Компетентность определяется на основе наличия образования, ученой степени и ученого звания, опыта работы, свидетельств и данных о подготовке, переподготовке, повышении квалификации, стажировках, участии в проектах, семинарах, конференциях и т.д.

7.2.3 Основными формами повышения квалификации преподавателей являются стажировки в организациях и на предприятиях КР, РФ и за рубежом, участие в научных конференциях, семинарах, совещаниях, работа над диссертациями, учебниками и т.д.

7.2.4 Руководство университета, факультета и кафедр ведет систематическую деятельность по:

- определению потребности в компетентности персонала путем сравнения требований учебных планов с текущей компетентностью персонала;
- определению и реализации потребности в обучении персонала или любой другой деятельности, направленной на устранение любого недостатка компетентности;

7.2.5 Важной составляющей качества образования является качество профессорско-преподавательского состава. В университете прослеживается устойчивый рост числа преподавателей высшей квалификации, который обеспечивается в основном за счет подготовки собственных кадров и создания благоприятных условий для внешних совместителей.

7.2.6 Ведение записей по результатам повышения квалификации осуществляют:

- начальник Управления кадров путем сбора и хранения копий подтверждающих документов (сертификатов, удостоверений, свидетельств и т.д.) в личном деле сотрудников при прохождении повышения квалификации;
- руководители структурных подразделений (заведующие кафедрами, начальники отделов) при проведении повышения квалификации в рамках университета путем сбора информации и подтверждающих документов в отдельную папку в соответствии с номенклатурой дел.
- Оценку результативности повышения квалификации и подготовки осуществляют ОМКО, декан факультета и заведующие кафедрами по результатам работы ППС за год и отзывам студентов о качестве преподавания (отражаются в индивидуальных планах ППС).

## **7.3 Осведомленность**

7.3.1 В университете проводится активная работа по информированию и доведению всей информации до персонала УМЕУ.

7.3.2 Все сотрудники сторонних организаций осведомлены о Политике и Целях в области качества УМЕУ, в том числе о своем вкладе в результативность качества образовательной услуги предоставляемой университетом. В число такого стороннего персонала входят: организации, предприятия, являющиеся базами практик, организации общественного питания, а также ППС, привлекаемые к учебному процессу на основе почасовой оплаты. Все требования по реализации деятельности этих сотрудников изложены в договорах о сотрудничестве. Там же оговорены последствия несоответствия этим требованиям.

## **7.4 Обмен информацией**

7.4.1 Цель внутреннего информирования состоит в обеспечении персонала УМЕУ информацией, необходимой для выполнения работ в СМК, а также информацией, являющейся источником улучшения и вовлечения работников в достижение установленных Целей в области качества образования и выполнение требований документации СМК и законодательных требований.

Внутреннее информирование осуществляют:

- ответственные сотрудники, осуществляющие оперативное предоставление информации и документов посредством интегрированной автоматизированной информационной системы (AVN) и размещения актуальной информации на официальном сайте УМЕУ;
- ученый секретарь – Ученого Совета и методического совета;
- общий отдел при организации делопроизводства;
- руководители структурных подразделений при проведении плановых и рабочих совещаний.

7.4.2 В качестве источников дополнительного информирования в университете используются:

- наглядная информация на досках объявлений;
- периодические печатные издания УМЕУ;
- электронные средства (электронная почта, web-сайт УМЕУ);
- встречи кураторов факультета из числа сотрудников с деканом, заведующими кафедрами, ППС.

## **7.5 Документированная информация**

7.5.1 Цель документированной информации:

- определение требований к СМК и последовательности действий;
- предоставление свидетельств осуществленной деятельности;
- коллективное использование знаний;
- инструмент передачи и обмена информацией.

7.5.2 Объем документированной информации УМЕУ включает в себя:

- внешние нормативные документы;
- документы, устанавливающие основные направления развития УМЕУ (Стратегия развития, Политика в области качества образования);
- Цели в области качества образования;
- Положение о системе менеджмента качества (Руководство по качеству);
- документированные процедуры;
- документы, необходимые для обеспечения результативного планирования, осуществления и управления процессами (карты процессов, рабочие инструкции, положения, документы, регламентирующие образовательную деятельность);
- учебно-методические документы;
- планы деятельности;
- положения о подразделениях и должностные инструкции;
- организационно-распорядительная документация;
- Перечень актуализированных внешних нормативных документов, необходимых для функционирования университета, так же перечень учебно-методических документов

и документов, регламентирующих образовательную деятельность, устанавливается УМО.

7.5.3 Создание и актуализация включает:

- разработку документированной информации;
- идентификацию;
- соблюдение формата анализа и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности;
- регистрацию документов;
- введение документов в действие;
- обеспечение информацией пользователей (выставление на сайте УМЕУ);
- анализ и проверку документов;
- внесение изменений в документы;
- пересмотр документов;
- отмену и изъятие документов;
- защиту и учет документации;
- хранение документов.

7.5.4 Управление документированной информацией СМК (в том числе идентификация документов) осуществляется в соответствии с требованиями СМК ДП .04.01. Управление записями по качеству регламентируется СМК ДП О.07.01. Перечень основных внешних нормативных документов и документированных процедур отражен в номенклатуре дел.

## **8. Деятельность жизненного цикла образовательной услуги**

### **8.1 Планирование и управление деятельностью образовательной услуги**

8.1.1 В соответствии с требованиями МС ИСО 9001, деятельность университета представлена в виде совокупности взаимодействующих процессов, которые классифицированы как базовые, обеспечивающие и процессы менеджмента.

8.1.2 Университет предоставляет образовательные услуги ВПО, которые формируются в результате реализации базовых процессов СМК, относящихся к процессам жизненного цикла услуги:

- «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей»;
- «Проектирование образовательного процесса»;
- «Планирование образовательной деятельности»;
- «Прием студентов»;
- «Реализация образовательных программ»;
- «Контроль в процессе обучения»;
- «Научные исследования и инновации»;
- «Международная деятельность»;
- «Выпуск бакалавров, специалистов, магистров».

8.1.3 Для управления СМК в целом и каждого процесса применяется цикл PDCA:

Plan Планирование	Разработка целей в области качества образования и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей, заинтересованных сторон и политикой в области качества образования.
----------------------	---

Do Осуществление	Функционирование процессов, достижение целей
Check Проверка	Мониторинг и измерение процессов и услуги, контроль достижения целей и показателей результативности процессов.
Act Действие	Принятие действий по постоянному улучшению показателей процессов и СМК.

8.1.4 При разработке и планировании процессов СМК идентифицированы следующие характеристики процессов:

Вход процесса – объект, поступающий в процесс извне и подлежащий определенному преобразованию (может быть материальным и информационным). Входами к процессу обычно являются выходы других процессов.

Выход процесса – результат преобразования входа. Выход одного процесса является непосредственным входом в другой.

Входы и выходы процесса определяют границы процесса.

Ресурсы: персонал, инфраструктура, денежные средства, документация, информация.

Владелец процесса – должностное лицо, несущее ответственность за результативность процесса.

Руководитель процесса – должностное лицо, несущее ответственность за текущий менеджмент процесса с целью достижения запланированных результатов (обеспечивает рабочее функционирование процесса).

Цель процесса – необходимый (желаемый, возможный) результат процесса. Цель процесса отвечает на вопрос: Что будет достигнуто при надлежащем ведении процесса?

Задачи процесса – определяют основные направления достижения цели процесса.

8.1.5 Показатели результативности процессов представлены в картах процессов (Приложение б).

8.1.6 Менеджмент процессов СМК УМЕУ предполагает:

- обеспечить ресурсами и информацией, необходимыми для функционирования процесса;
- осуществлять мониторинг, измерение и анализ процессов (там, где это возможно);
- принимать меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

8.1.7 Достижение показателей результативности процессов СМК оценивается при проведении Анализа СМК со стороны руководства и отражается в отчетах при проведении Смотра кафедр.

8.1.8 Отчет – анализ по итогам Смотра рассматривают на Ученом Совете УМЕУ.

## 8.2 Требования к услугам

### 8.2.1 Взаимосвязь с потребителями

Данная деятельность, относящаяся к образовательной услуге, осуществляется в рамках процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей». На сайте УМЕУ представлена подробная информация о образовательной услуге по подготовке специалистов.

Взаимосвязь с потребителями осуществляется при публичных встречах с работодателями, личных встречах и беседах, а также через социальные сети и электронную почту ОУ.

Обращение с персональными данными потребителей осуществляется на основе строгой конфиденциальности. Сотрудники, имеющие доступ к этим данным, предупреждаются посредством должностных инструкций о не разглашении информации

При возникновении непредвиденных обстоятельств (претензий потребителей) проводится разбирательство по каждой отдельной ситуации

#### 8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам

8.2.2.1 Определение требований, относящихся к услуге ВПО, осуществляется в рамках процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей».

8.2.2.2 В системе качества университета определяются требования:

- учредителей по подготовке выпускников по различным направлениям/специальностям в рамках ГОС по содержанию обучения;
- лицензионные и аккредитационные требования (критерии);
- работодателей по качеству требуемых специалистов (на основе Договоров);
- студентов в отношении организации образовательного процесса.

8.2.2.3 Документами, в которых определены требования, являются:

- ГОС учредителей по направлениям/специальностям в соответствии с лицензиями;
- договоры с работодателями и студентами;
- нормативные документы учредителей, регламентирующие процедуры лицензирования и аккредитации.

8.2.3 Анализ требований, относящихся к образовательной услуге

8.2.3.1 Анализ требований, относящихся к образовательной услуге проводят:

- УМЕУ в отношении подготовки специалистов, а также лицензионных и аккредитационных требований к образовательным программам;
  - отдел международных связей в отношении создания условий для обучения студентов из стран СНГ и других государств;
  - выпускающие кафедры в отношении требований ГОС и работодателей;
  - деканаты в отношении требований студентов к организации учебного процесса.
- 8.2.3.2 Результаты анализа требований потребителей реализуются в основных образовательных программах направлений/специальностей и используются для организации образовательного процесса.

### 8.3 *Проектирование и разработка образовательных услуг*

Данный вид деятельности регламентируется картой процесса Б02 Системы качества «Проектирование образовательного процесса»

8.3.1 Проектирование и разработка - деятельность, направленная на определения содержания образования по направлениям/специальностям, планирование и разработку организационного и методического материала для подготовки выпускников УМЕУ.

8.3.2 Результатом процесса является создание учебных планов, рабочих программ дисциплин, программ и требований к текущему и промежуточному контролю знаний, средств диагностики знаний, программ практик, требований к итоговой государственной аттестации.

8.3.3 Разработка образовательных программ осуществляется руководителями образовательных программ в рамках базового процесса СМК «Проектирование образовательного процесса»

8.3.4 Разработка образовательных программ на основе ГОС включает:

- Разработку ООП по образовательной программе;
- Подготовку учебно-методических материалов по ООП;
- Согласование компонентов ООП с работодателями.

8.3.5 Ответственность за организацию процесса несет УМО, которое осуществляет планирование и анализ разработки образовательных программ и оценку выполнения данных планов.

#### **8.4 *Входные данные для проектирования и разработки***

8.4.1 К входным данным для проектирования и разработки относятся:

- требования ГОС по направлениям (специальностям);
- требования работодателей к подготовке выпускников;

8.4.2 Контрольный экземпляр ГОС по направлениям (специальностям) выставлены на официальном сайте университета.

#### **8.5 *Контроль за проектированием и разработкой***

8.5.1 Результатом проектирования и разработки ООП являются:

- квалификационные характеристики выпускников (карта компетенций);
- рабочие программы дисциплин;
- учебно-методические материалы дисциплин;
- программы практик;

программы государственных экзаменов и требования к квалификационной работе;

8.5.2 Анализ разработки основных образовательных программ осуществляют руководители ОП и деканы факультетов при согласовании ОП.

8.5.3 Анализ обеспеченности учебной литературой и учебно-методическими материалами осуществляет разработчик ОП.

8.5.4 Результаты разработки ОП находятся на официальном сайте УМЕУ и ежегодно анализируются при проведении смотра кафедр по результатам работы за прошедший учебный год.

8.5.5 Верификация разработки осуществляется при проверке и экспертизе основных образовательных программ на соответствие содержания и качества образования установленным требованиям:

- на уровне факультета и кафедр (проводится ежегодно, результаты отражаются в отчетах по результатам Смотра кафедр);
- на уровне университета (на Ученом совете при необходимости);
- при проведении внешних экспертиз.

8.5.6 Ответственным за организацию верификации на уровне УМЕУ является проректор по учебной работе.

8.5.7 Верификации подвергаются:

- рабочие программы дисциплин и практик;
- фонды оценочных средств (ФОС) по дисциплинам и практикам.

8.5.8 Валидация разработки осуществляется:

- при проведении самообследования;
- при проведении независимой внешней оценки;
- при проведении независимого интернет-экзамена

8.5.9 Отчеты по результатам самообследования оформляются в соответствии с утвержденными методическими рекомендациями КР.

#### **8.6 *Управление изменениями проекта и разработки***

8.6.1 Управление и планирование изменений осуществляется по результатам:

- актуализации нормативной базы;
- анализа контроля знаний студентов;
- удовлетворенности потребителей;
- итоговой аттестации;
- научной деятельности.

8.6.2 Изменения рассматриваются на заседаниях кафедр, Ученых советах факультета и университета. В случае перехода на новые ГОС разрабатывается план разработки или актуализации рабочих программ, учебно-методических материалов.

8.6.3 Информация, полученная от работодателей через различные каналы связи (в том числе в процессе проведения всех видов практик, научно-исследовательских работ по средствам проведения анкетирования), используется для повышения качества подготовки специалистов и актуализации образовательных программ.

### **8.7 Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами**

8.7.1 Управление закупками в университете осуществляется под руководством планово-финансового управления, непосредственно процесс закупок через систему тендеров проводит отдел материально-технического снабжения и закупок.

8.7.2 К основным видам закупок, осуществляемым в УМЕУ относятся:

- оборудование;
- оргтехника;
- учебная, методическая литература;
- мебель;
- строительные материалы и сантехническое оборудование;
- канцелярские товары.

Требования к оборудованию, оргтехнике и другим видам закупок устанавливаются в заявках.

8.7.3 Деятельность по закупкам реализуется в рамках процесса СМК «Материально-техническое обеспечение» и регламентируется картой процесса (*Приложение 6*).

8.7.4 Планирование закупок осуществляется на основе заявок, представляемых руководителями структурных подразделений.

8.7.5 В соответствии с законодательством КР, все закупки осуществляются на тендерной основе, что обеспечивает соответствие закупленной продукции установленным требованиям.

### **8.8 Предоставление услуг ВПО**

8.8.1 Управление предоставлением образовательных услуг

8.8.1.1 Планирование предоставления услуги ВПО осуществляется в рамках процесса «Планирование образовательной деятельности».

8.8.1.2 Предоставление услуги ВПО по различным направлениям/специальностям и магистерским программам осуществляется кафедрами университета в соответствии с документами, регламентирующими образовательный процесс.

8.8.1.3 Деятельность по предоставлению услуги ВПО реализуется в рамках базовых процессов «Реализация образовательных программ» и «Научные исследования и инновации», «Международная деятельность».

8.8.1.4 Воспитательная работа является важной составляющей образовательного процесса. Цель: создание условий для личностного и профессионального развития студентов, способствующего облегчению адаптации в социокультурной среде проживания и

международного сообщества, повышение гражданского самосознания и социальной ответственности.

8.8.1.5 Воспитательная деятельность осуществляется по следующим направлениям:

- совершенствование системы студенческого самоуправления;
- пропаганда здорового образа жизни, создание условий для развития физкультуры и спорта;
- организация правовой и социальной защиты студентов;

8.8.1.6 Анализ результатов воспитательной работы проводится по показателям:

- результатов работы по развитию у студентов профессионально важных личных качеств;
- проведения опросов по ценностным ориентациям и мотивации обучения;
- привлечения к участию в олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, программах эстетического воспитания
- анализа работы кураторов;
- подготовки и участия в мероприятиях кафедры, факультета.

**8.9 Организация и проведение всех видов практики при формировании компетенций студентов является обязательным требованием ГОС.**

Управление практиками в УМЕУ осуществляет отдел по практике и содействует трудоустройству выпускников УМЕУ, который курирует вопросы проведения всех видов практик.

8.9.1 Планирование практик осуществляется на основании требований ГОС.

8.9.2 В образовательном процессе реализуются все виды практик в соответствии с ГОС.

8.9.3 Отдел практик отслеживает наличие договоров и сроки их действия на все практики предстоящего учебного года.

8.9.4 В договорах оговариваются обязанности сторон, виды практик, продолжительность практики и сроки проведения.

8.9.5 По завершению учебного года кафедры сдают отчеты о проведенных практиках в отдел практик. На основании представленных отчетов проводится анализ, результаты которого предоставляются в ОМКО.

**8.10 Университет осуществляет фундаментальные и прикладные научные исследования в области естественных, медицинских и гуманитарных наук, а также экспериментальные разработки.**

8.10.1 Научную деятельность в университете осуществляют: ППС, научные сотрудники, студенты.

8.10.2 Основу организационной структуры научной деятельности составляют кафедры и лаборатории, научно-исследовательские центры и институты, информационные и инновационные центры.

8.10.3 Научная и инновационная деятельность осуществляется при реализации процесса «Научные исследования и инновации» и регламентируется картой процесса (*Приложение б*).

8.10.4 Для каждого процесса в СМК университета руководителями процессов устанавливаются показатели результативности и методы их расчета. Достижение показателей оценивается при проведении анализа СМК со стороны руководства по результатам смотра-собеседования кафедр.

8.10.5 «Реализация образовательных программ» и «Научные исследования и разработки» являются специальными процессами, т.к. результаты их могут быть оценены только в

процессе профессиональной деятельности выпускников и реализации результатов научных исследований.

#### **8.11 Идентификация и прослеживаемость.**

Для оперативной работы со студентами используется система AVN, позволяющая регистрировать движение студентов (зачисление, перевод, отчисление), успеваемость студентов по результатам экзаменационных сессий, получать объективные контрольные сведения для заполнения приложений к дипломам и академических справок, готовить информацию для статистических отчетов)

Все персональные данные остаются на хранение в личном деле студента.

#### **8.12 Собственность потребителей.**

8.12.1 В качестве собственности потребителей в системе менеджмента качества университета определены:

- документы государственного образца при приеме в университет;
- документы об окончании университета.

8.12.2 Для защиты от повреждения собственности потребителей применяется особый режим хранения документов в соответствии с установленными требованиями. Книга регистрации выданных дипломов пронумеровываются, пронумеровываются, скрепляются печатью университета и хранятся как документы строгой отчетности.

8.12.3 В случае утери, повреждения или обнаружения того, что собственность стала непригодной для использования это сообщается потребителю. В этом случае в книгу регистрации, вносится вся необходимая информация.

8.12.4 Выпускнику университета из личного дела выдается документ об образовании, на основании которого он был зачислен в университет. Заверенная копия документа остается в личном деле.

8.12.5 После успешного окончания университета выпускнику выдаются дипломы об государственного образца КР.

#### **8.13 Деятельность после предоставления образовательной услуги**

УМЕУ в лице выпускающих кафедр активно взаимодействует с выпускниками. Кафедры и отдел практик и трудоустройства выпускников осуществляет мониторинг выпускников по вопросам трудоустройства. Выпускающие кафедры проводят встречи, круглые столы, Дни кафедр, где происходит общение выпускников с профессорско-преподавательским составом студентами и магистрантами, обучающимися на данное время. Это позволяет обмениваться мнениями по вопросам подготовки специалистов в университете и привлекать бывших выпускников в качестве работодателей и для проведения практик.

#### **8.14 Управление изменениями**

В университете ОМКО постоянно отслеживает изменения законодательных, нормативных и иных требований к ВПО предъявляемому Министерством образования и науки КР, лицензионных нормативов. При их наличии вносятся требуемые изменения в процессы, виды деятельности, что отражается в соответствующих локальных актах и другой документированной информации университета всем подразделениям УМЕУ

#### **8.15 Выпуск образовательных услуг**

8.15.1 Объектами мониторинга и измерений являются:

- абитуриенты;
- студенты (бакалавры, специалисты, магистры) в процессе обучения;

- выпускники по уровню готовности к профессиональной деятельности.

8.15.2 Для отслеживания успешности студентов в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки знаний, которая позволяет:

- - создать мотивацию активной и равномерной работы студентов в семестре;
- - повысить результативность самостоятельной работы студентов;
- - получить более точную и объективную оценку знаний;

8.15.3 Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в соответствии с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования бакалавриата, специалитета и магистратуры.

8.15.4 Результаты контроля обсуждаются на заседаниях кафедры, выносятся на заседания Ученого совета факультета и университета. По результатам принимаются решения, направленные на улучшение качества образовательной деятельности.

## 8.16 *Управление несоответствующими результатами оказываемых услуг*

8.16.1 Управление несоответствующими результатами оказываемых образовательных услуг как управление несоответствиями осуществляется в порядке, установленном в документированной процедуре СМК ДП 0.08.01 и данном Положении (Руководстве по качеству) п.10.1

## **9. Оценка показателей деятельности**

9.1 В рамках СМК осуществляется мониторинг (отслеживание информации) об уровне удовлетворенности потребителей, осуществляемый при реализации процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей».

9.2 Работы по оцениванию удовлетворенности потребителей проводят:

- Управление организации учебного процесса и межведомственных связей, для оценки удовлетворенности в рамках государственного заказа КР;
- Управление по международным связям при оценке удовлетворенности иностранных студентов;
- Кафедры и деканаты при оценке удовлетворенности работодателей и студентов;
- Отдел практик и трудоустройства выпускников при мониторинге удовлетворенности работодателей.

9.3 Результаты оценивания удовлетворенности потребителей включаются в отчет по Анализу системы качества со стороны руководства.

9.4 Данные оценивания удовлетворенности потребителей используются для совершенствования образовательного процесса.

9.5 Анализ данных осуществляется на всех этапах жизненного цикла образовательной услуги. Ответственность за сбор и анализ данных несут руководители процессов.

9.6 Результаты анализа данных представляются при проведении анализа СМК со стороны руководства (ежегодно) и формировании отчета об эффективности деятельности вузам (ежегодно).

9.7 Мониторинг функционирования процессов/видов деятельности УМЕУ проводится при проведении внутренних аудитов в соответствии с требованиями СМК ДП06-01.

9.8 Мониторинг эффективности деятельности университета в целом осуществляется проректорами по направлениям деятельности.

9.9 Внутренние аудиты.

9.9.1 Целями проведения внутреннего аудита СМК являются:

- обеспечение и подтверждение выполнения требований МС ИСО 9001 к системе качества университета;
- проверка соответствия процессов и видов деятельности требованиям документов СМК и подтверждение результативности деятельности;
- выявление приоритетов менеджмента;
- обеспечение выполнения требований потребителей и заинтересованных сторон;
- определение областей для улучшения СМК.

9.9.2 Задачами деятельности по проведению внутренних аудитов являются:

- планирование внутренних аудитов через определенные интервалы;
- проведение внутренних аудитов в запланированные интервалы;
- контроль результатов внутренних аудитов;
- поддержание компетентности аудиторов;
- поддержание в рабочем состоянии записей по внутренним аудитам.

9.9.3 Деятельность по организации и проведению внутренних аудитов регламентирована в документированной процедуре СМК ДП О.08.01.

9.9.4 Результаты аудитов являются входными данными для Анализа СМК со стороны руководства.

9.10 Анализ со стороны руководства

9.10.1 Анализ СМК проводится с целью получения объективного подтверждения достижения Целей университета в области качества образования, результативного функционирования системы качества и выявления возможностей ее улучшения. Основными задачами анализа являются:

- полное, своевременное и достоверное информирование высшего руководства о состоянии реализации Политики и Целей в области качества образования
- предоставление руководству доказательств результативности системы менеджмента качества и удовлетворённости потребителей;
- определение направлений и разработка конкретных предложений по дальнейшему совершенствованию СМК.

9.10.2 Деятельность по проведению Анализа со стороны руководства осуществляется в рамках процесса менеджмента СМК и регламентирована в ДП СМК М.03.01.

9.10.3 Важным инструментом анализа качества образовательной деятельности является самообследование основных образовательных программ. Подготовку, проведение и методическое обеспечение самообследования проводят ОМКО. Результаты самообследования применяются для планирования улучшений образовательной деятельности.

## **10. Улучшение**

10.1 Деятельность по постоянному улучшению осуществляется руководителями процессов и руководителями структурных подразделений.

10.2 Результаты улучшений оцениваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.

10.3 Для устранения причин обнаруженных и потенциальных несоответствий разрабатываются и реализуются предупреждающие и корректирующие действия, организация и проведение которых регламентируется СМК ДП О.08.01.

#### 10.4 Несоответствия и корректирующие действия

10.4.1 Несоответствия могут быть выявлены во всех процессах СМК. Любые выходы процессов, которые не соответствуют установленным требованиям, идентифицируются и управляются таким образом, чтобы предотвратить их дальнейшее использование.

10.4.2 В отношении управления несоответствиями в УМЕУ установлены следующие требования:

- несоответствия должны быть идентифицированы, рассмотрены и изолированы с целью предотвращения их использования;
- уполномоченным лицом должны быть приняты соответствующие решения в отношении дальнейшего исправления несоответствия;
- там, где целесообразно и возможно, несоответствия должны быть исправлены оперативно;
- при необходимости должна быть проведена повторная проверка;
- записи о характере несоответствия и любых последующих действиях должны поддерживаться в рабочем состоянии.

10.4.3 Управление несоответствиями осуществляется в установленном порядке в соответствии с документами СМК ДП 08-01, СМК ДП 09-01.

10.4.4 Ответственность за управление несоответствиями несут руководители процессов СМК и подразделений, в которых обнаруживаются несоответствия.

#### 10.5 Постоянное улучшение

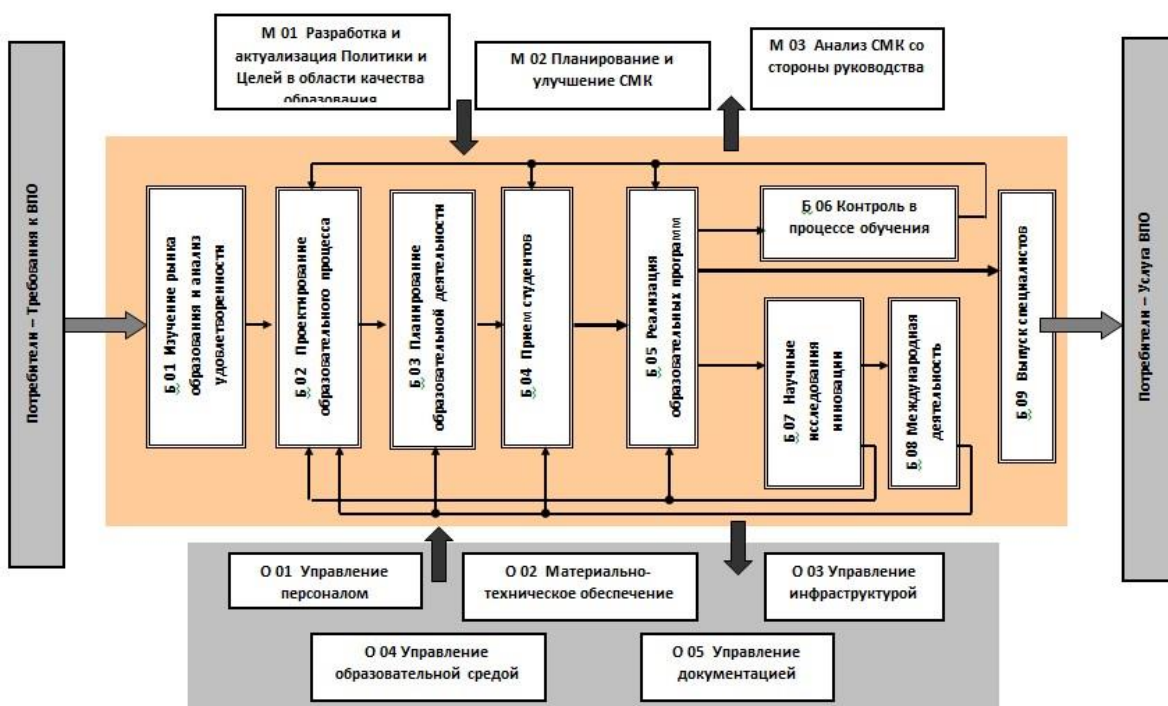
10.5.1 Деятельность по постоянному улучшению осуществляется владельцами процессов и руководителями структурных подразделений университета.

10.5.2 Результаты улучшений оцениваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.

10.5.3 УМЕУ повышает результативность СМК посредством своевременной актуализации политики и целей в области качества, анализа данных, системного проведения внутренних аудитов, управления несоответствиями, корректирующих действий.

10.5.4 Механизм постоянного улучшения предусматривает планирование улучшений, выполнение запланированных мероприятий, их контроль и оценка, а в случае необходимости, разработка и реализация корректирующих действий.

<b>Вид и наименование документа</b>	<b>Код документа</b>
<i>Документы первого уровня</i>	
<b>Политика в области качества образования</b>	
<b>Цели в области качества образования</b>	
<b>Положение системы менеджмента качества(Руководство по качеству)</b>	СМК П РК 9001
<i>Документы второго уровня</i>	
<b>Управление документацией СМК</b>	СМК ДП О.07.01
<b>Управление записями</b>	СМК ДП О.07.02
<b>Внутренний аудит</b>	СМК ДП О.08.01
<b>Управление несоответствующей продукцией</b>	СМК ДП Б.05.02
<b>Корректирующие действия</b>	СМК ДП О.09.01
<b>Разработка и актуализация целей в области качества образования</b>	СМК ДП М.01.01
<b>Планирование и улучшение СМК</b>	СМК ДП М.02.01
<b>Анализ СМК со стороны руководства</b>	СМК ДП М.03.01
<b>Требования к построению, содержанию и оформлению положений о факультете, кафедре и изменений к ним</b>	СМК РИ О.01.02
<b>Карты процессов</b>	Приложение 9
<b>Документы, регламентирующие образовательный процесс (в том числе учебно-методическая документация).</b>	В соответствии с утвержденным перечнем
<i>Документы третьего уровня</i>	
<b>Положения о подразделениях (положения о факультетах и кафедрах)</b>	В соответствии с утвержденным перечнем
<b>Документированная информация</b>	В соответствии с СМК ДП О.07.02



**ПОЛИТИКА  
УМЕУ  
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

**УМЕУ** – конкурентоспособный вуз, предоставляющий качественное высшее профессиональное образование, имеющий высокий потенциал профессорско-преподавательского состава и широкие международные связи.

Выпускники вуза получают дипломы государственного образца Кыргызской Республики.

**Миссия Учреждения Международного Европейского Университета**

Подготовка компетентных медицинских специалистов, соответствующих международным стандартам, готовых к постоянному профессиональному росту.

*Для достижения поставленных задач намерено:*

- принимать участие в реализации Стратегии развития высшего образования УМЕУ;
- совершенствовать систему управления вуза, улучшая и совершенствуя Систему Менеджмента Качества на основе Международных Стандартов ИСО 9000;
- применять национальный и международный опыт создания моделей качества образования;
- разрабатывать и актуализировать образовательные программы с учетом инноваций в сфере образования и современных требований к выпускникам на рынке труда;
- расширять сферы научных исследований, ориентированных на практическое внедрение;
- совершенствовать материально-техническую базу университета;
- повышать эффективность образовательного процесса путем использования инновационных технологий, сочетания теоретического и практического обучения, обновления учебно-методических материалов;
- создавать необходимые условия для профессионального и личного совершенствования профессорско-преподавательского состава и сотрудников университета;
- воспитывать выпускников с активной жизненной позицией;
- активно вовлекать студентов в управленческий и образовательный процессы;
- устанавливать и развивать партнерские взаимовыгодные отношения с учреждениями довузовской подготовки и работодателями.

*Высшее руководство УМЕУ обязуется обеспечить реализацию Политики в области качества образования для совершенствования подготовки высококвалифицированных честности и высокой ответственности за результаты деятельности вуза.*

№ п/п	Наименование процесса и вида деятельности	Деятельность лица и подразделение университета																																
		Исполнитель		Проверка		Утверждение		Участие		Информация		Сопровождение		Создание		Улучшение		Анализ		Оценки		Специализация		Специализация		Специализация		Специализация		Специализация				
		В	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И
501	Идентификация требований к качеству продукции	В	Р	И	И			К	И		И	И																						
502	Формирование требований к качеству продукции	Р	И	И	И	И	И	И	И		И	И																						
503	Проектирование образовательного процесса	В	К	К			Р	И		К	И		И	И																				
504	Организация работ и подготовка материалов по учебным, лекционным и семинарским занятиям	К	К	К		И	И	Р	И		И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	
505	Планирование образовательной деятельности	В	И	И	И	И	И	И	И	И	К	И		И	И	И	Р	И		И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	
506	Привлечение студентов	В									И						Р																	
507	Реализация образовательных программ	В	К	К	И	И	И	К	И		И	И	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	
508	Учебно-методическая деятельность	К	К				Р						И	И																				
509	Привлечение студентов	Р	К				И	К			К	И	Р	И	И																			
510	Восстановление деятельности	К	К										Р	И																				
511	Контроль в процессе обучения	Р	К	К			И	К	И		К	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	
512	Исследования и разработки	К	В	К			К	К	И		Р	И	И	И																				
513	Международная деятельность	К	К	В			К	К					И	И			Р																	
514	Выпуск квалификационных работ	В	Р	К	К	И	И	К	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	
515	О	Б	С	П	Е	Ч	И	В	А	Ю	Щ	Н	Е																					
516	Управление персоналом	В	К	К	К	К							И	И	Р	И	И																	
517	Материально-техническое обеспечение	В	К	К	К	Р							И	И	И	И	И																	
518	Управление учебно-методической работой	К	К	К	В		К	К					И	И	И	И	И	Р	И															
519	Управление образовательной средой	В	К	К			И						Р	Р	И	И	И																	
520	Управление документацией СМК	В	И	И	И	И	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	
521	П	Р	О	Ц	Е	С	С	М																										
522	Работа в области качества	В	Р	И	И	И	И	И					И	И	И	И	И																	
523	Планирование и улучшение СМК	В	Р	И	И	И	И	И					И	И	И	И	И																	
524	Анализ и оценка СМК со стороны руководства	В	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	
В - владеет процессом (руководит деятельностью, несет ответственность за ее успешное осуществление и достигнутые результаты) Р - руководит процессом (несет ответственность за организацию деятельности и текущие мероприятия) И - ответственный исполнитель (несет ответственность за выполнение конкретной работы) К - консультирует и взаимодействует в ходе выполнения																																		



<p><b>Наименование процесса:</b> Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей</p>	<p><b>Владелец процесса:</b> Ректор УМЕУ</p>
<p><b>Цели процесса:</b> - определение требований и ожиданий потребителей к результатам деятельности университета; - установление потребностей в трудовых ресурсах определенной квалификации.</p>	<p><b>Задачи процесса</b> - изучение и анализ требований, относящихся к данному направлению, в плане их востребованности на рынке труда; - разработка мероприятий по повышению (улучшению) имиджа направления (обновление сайтов кафедр) - проведение профориентационной работы; - заключение и анализ договоров с потребителями (работодателями); - проведение анализа удовлетворенности студентов качеством их обучения.</p>
<p><b>Ответственные исполнители</b> Ректорат, ОМКО, УМО, Кафедры, Отдел международных связей.</p>	
<p><b>Входы процесса:</b> Анкеты удовлетворенности потребителей (работодателей и студентов) Перечень направлений, на которые может быть объявлен прием.</p>	
<p><b>Выходы процесса:</b> Результаты анализа по рынку потребителей. Утвержденные учебные планы. Утвержденный план приема абитуриентов, согласованный с учредителями. Сайты выпускающих кафедр с постоянно обновляющейся информацией.</p>	
<p><b>Документы, которые регламентируют деятельность</b></p>	
<p><i>Внешние:</i></p>	<p><i>Внутренние:</i></p>
<p>Законы об образовании КР, нормативные акты МОиН КР, ГОС (с требованиями к выпускникам); Стратегия развития ВПО</p>	<p>План приема на 1 курс, согласованный с учредителями Утвержденные образовательные программы Решения высшего руководства (приказы, распоряжения) исходящие из анализа анкет потребителей</p>
<p><b>Записи:</b> План мероприятий по профориентационной работе, Решения Ученого совета, Договоры с работодателями</p>	
<p><b>Показатели результативности деятельности:</b> Выполнение плана приема. % выпускников, трудоустроенных по специальности. Количество договоров о сотрудничестве с работодателями.</p>	

<b>Наименование процесса:</b> «Проектирование образовательного процесса»	
<b>Владелец процесса:</b> Ректор УМЕУ	
<b>Руководитель процесса:</b> Начальник ОМКО	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
<p>1. Разработка ООП ВПО по всем направлениям (специальностям), реализуемым в университете.</p> <p>2. Создание организационнометодического обеспечения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение требований ГОС;</li> <li>- разработка и утверждение образовательных программ;</li> <li>- разработка учебного плана направления; - формирование содержания образовательной программы, определение специфических требований и установление уровня компетенции специалиста (бакалавра, магистра) по определенным направлениям;</li> <li>- мониторинг образовательных программ на предмет их актуальности и востребованности заинтересованными сторонами;</li> <li>- определение требований к ППС и планирование организационно-методического обеспечения; - закрепление дисциплин за кафедрами; - организация и подготовка документов для аккредитации.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> ОМКО, Факультет, Кафедры и руководители СП	
<b>Входы процесса:</b>	
<p>Анализ требований работодателей и студентов.</p> <p>Примерный учебный план, макет рабочей программы учебной дисциплины, образцы документов для проведения самообследования и аккредитационной экспертизы.</p>	
<b>Выходы процесса:</b>	
<p>Лицензии на право ведения образовательной деятельности.</p> <p>Утвержденные ООП ВПО (комплект: рабочий учебный план, рабочие программы дисциплин и практик, программы и требования к промежуточной и итоговой аттестации, средства диагностики знаний: тесты, задания и т.п.).</p> <p>Перечень МТО по каждой специальности.</p> <p>План подготовки и проведения комплексной оценки деятельности.</p> <p>Рекомендуемые планы по приему студентов (на основе лицензионных требований).</p> <p>Комплект документов для прохождения аккредитации.</p>	
<b>Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса</b>	
<i>Внешние:</i>	<i>Внутренние:</i>
<p>Законы об образовании КР и РФ, нормативные акты МОиН КР, ГОС (с требованиями к выпускникам);</p> <p>Стратегия развития ВПО</p>	<p>Устав УМЕУ</p> <p>Локальные нормативные акты вуза.</p>

**Записи**

Структура подготовки по ООП ВПО и ее изменение.

Выписки из решений Ученого Совета о введении утвержденных ООП.

Протоколы заседаний кафедры с решениями о разработке ООП и внесении изменений (актуализации).

Экспертные заключения:

- по ООП, представляемым к лицензионной и аккредитационной экспертизе; - о состоянии подготовки студентов по блокам гуманитарных, социальноэкономических, общего математического и естественно-научного цикла дисциплин, общепрофессиональных и специальных дисциплин.

**Взаимодействие с внешними организациями:**

- Отдел лицензирования МОиН КР;
- Независимые аккредитационные агентства;
- Национальный аккредитационный центр.

**Показатели результативности процесса:**

Количество разработанных и актуализированных ООП.

Количество ООП, прошедших аккредитацию.

<b>Наименование процесса:</b> Планирование образовательной деятельности	
<b>Владелец процесса:</b> Ректор	
<b>Руководитель процесса:</b> Начальник УМО	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Формирование портфеля заказов на образовательные услуги. Планирование ресурсов, необходимых для образовательного процесса.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование контингента студентов;</li> <li>- организация обеспечения материально-техническими ресурсами;</li> <li>- анализ финансовых показателей деятельности университета;</li> <li>- анализ состояний материально-технической базы и методического обеспечения кафедр.</li> <li>- формирование пакета платных образовательных услуг; - организация учебного процесса: расчет нагрузки преподавателей, составления расписаний учебных занятий, экзаменов;</li> <li>- определение потребности в ППС;</li> <li>- подготовка отчетов по результатам финансовой деятельности университета.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> Проректор по финансово-хозяйственной деятельности, декан факультета и заведующие кафедрами, руководители структурных подразделений университета.	
<b>Входы процесса:</b>	
Требования к реализации образовательного процесса (учебно-методическое, кадровое и материально-техническое обеспечение). Заявки от деканов факультетов и руководителей структурных подразделений на приобретение канцелярских товаров, компьютерной и оргтехники, оборудования, мебели, учебно-методической литературы и т.д.	
<b>Выходы процесса:</b>	
Штатное расписание Сформированный контингент студентов Обеспечение учебного процесса: <ul style="list-style-type: none"> <li>- учебные планы, годовые календарные учебные графики;</li> <li>- индивидуальные планы ППС;</li> <li>- материально-техническое обеспечение;</li> <li>- расчет фондов (ресурсов) для обеспечения образовательной деятельности кафедры.</li> </ul>	
<b>Записи</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Индивидуальные планы ППС;</li> <li>-План работы кафедр;</li> <li>-Отчет по факту приема;</li> <li>-Приказы и распоряжения, регламентирующие образовательный процесс.</li> </ul>	
<b>Показатели результативности деятельности</b>	
Выполнение планов по всем направлениям деятельности, связанных с реализацией ООП	

<b>Наименование процесса: Прием студентов</b>	
<b>Владелец процесса: Ректор университета</b>	
<b>Руководитель процесса: Ответственный секретарь приемной комиссии</b>	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Провести отбор абитуриентов и зачисление на 1 курс в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение информационно-рекламной, профориентационной и методической работы;</li> <li>- определение требований к уровню знаний абитуриентов, необходимых для обучения по конкретному направлению;</li> <li>- прием документов;</li> <li>- проведение отборочных мероприятий; - подготовка приказов о зачислении.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> Приемная комиссия, факультеты, кафедры, информационно-вычислительный центр.	
<b>Входы процесса:</b>	
План приема на 1 курс, согласованный с учредителями Документы, регламентирующие приемную компанию Платформа для подачи документов, проведения конкурсного отбора и зачисления абитуриентов.	
<b>Выходы процесса:</b>	
Приказы о зачислении студентов на 1 курс. Формирование групп студентов 1 курса. Информация об Уставе, правилах приема, лицензиях, представляемая на официальном сайте вуза.	
<b>Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса</b>	
<i>Внешние:</i>	<i>Внутренние:</i>
Лицензии на право ведения образовательной деятельности. Законы об образовании КР нормативные акты МОиН КР.	Устав УМЕУ, документы, регламентирующие приемную компанию.
<b>Записи</b> Приказ о составе приемной комиссии. Правила приема и Положения. Приказы о зачислении абитуриентов	
<b>Показатели результативности процесса:</b>	
Выполнение плана набора абитуриентов: план/факт	

<b>Наименование процесса:</b> Реализация образовательных программ	
<b>Владелец процесса:</b> Ректор, Проректор по учебной работе	
<b>Руководители процесса:</b> Декан факультета, завкафедрами	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование у студентов компетенций в соответствии с установленными квалификационными требованиями;</li> <li>- воспитание личности в интересах общества и государства.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение целостного и полного усвоения студентами содержания ООП ВПО;</li> <li>- организация и проведение всех видов учебных занятий</li> <li>- организация практик;</li> <li>- библиотечное и информационное обслуживание; - организационно-воспитательная работа;</li> <li>- организация самостоятельной работы студентов; - организация учебных консультаций и факультативных курсов;</li> <li>- внедрение в образовательных процесс информационных технологий и инноваций.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> Факультет, кафедры, ОМКО, библиотека.	
<b>Входы процесса:</b>	
<p>ООП по направлениям/специальностям, в том числе рабочий учебный план и рабочие программы всех дисциплин рабочего учебного плана</p> <p>Графики учебного процесса, годовые календарные учебные графики, расписание занятий</p> <p>Программы всех видов практик и ГИА</p> <p>Сведения об обеспеченности основной учебной, учебно-методической и дополнительной литературой</p> <p>Квалификационные характеристики выпускников университета</p>	
<b>Выходы процесса:</b>	
<p>Анализ организации и реализации учебного процесса</p> <p>Соответствие квалификации выпускников предъявляемым требованиям</p>	
<b>Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса</b>	
<i>Внешние</i>	<i>Внутренние</i>
Законы об образовании КР, нормативные акты МОиН КР.	Устав УМЕУ, локальные нормативные акты вуза
<b>Записи</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- перечень ООП ВПО;</li> <li>- договоры о базах практик;</li> <li>- перечень учебных лабораторий и информация об их использовании в учебном процессе;</li> <li>- информация о библиотечном фонде;</li> <li>- сведения и кадровом составе;</li> <li>- результаты промежуточной и итоговой аттестации.</li> </ul>	
<b>Показатели результативности деятельности</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- результаты контроля остаточных знаний по циклам дисциплин;</li> <li>- % студентов, успешно прошедших итоговую аттестацию;</li> <li>- обеспеченность базами практик.</li> </ul>	

<b>Наименование процесса:</b> Контроль в процессе обучения	
<b>Владелец процесса:</b> Ректор, Проректор по учебной работе	
<b>Руководители процесса:</b> Декан, заведующие кафедрами	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Констатация достижения соответствующего уровня знаний студентами Оценка и мониторинг качества преподавания дисциплин и качества подготовки студентов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование и организация текущего контроля;</li> <li>- организация и проведения промежуточной аттестации;</li> <li>- разработка модульно-рейтингового контроля; - разработка комплексных квалификационных заданий по циклам дисциплин;</li> <li>- диагностика и своевременная коррекция подготовки студентов;</li> <li>- обеспечение тестовыми, методическими материалами.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> Деканат, Кафедры, ОМКО	
<b>Входы процесса:</b>	
ООП с приложениями, в том числе фонды оценочных средств по дисциплинам	
<b>Выходы процесса:</b>	
Результаты промежуточного, итогового и рейтингового контроля Анализ результатов тестирования на соответствие требованиям ГОС ВПО	
<b>Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса</b>	
<i>Внешние:</i>	<i>Внутренние:</i>
Нормативные акты МОиН КР.	Устав УМЕУ, локальные нормативные акты вуза
<b>Записи</b>	
Материалы аттестаций и проверок кафедр (для выпускающих кафедр). Зачетные и экзаменационные ведомости Анализ итогов промежуточной и итоговой аттестации	
<b>Показатели результативности деятельности</b>	
Наличие методического обеспечения контроля знаний % дисциплин, имеющих программное обеспечение для контроля знаний % студентов, освоивших учебные дисциплины	

<b>Наименование процесса:</b> Научные исследования и инновации	
<b>Владелец процесса:</b> Проректор по научной работе	
<b>Руководитель процесса:</b> Начальник управления инноваций в образовании и науке	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Интеграция науки и образования.	-Развитие инновационной инфраструктуры УМЕУ. -Внедрение инноваций в образовательный процесс. - Коммерциализация результатов инновационной деятельности.
<b>Ответственные исполнители:</b> Управление инноваций в образовании и науке, Заместители декана по науке, заведующие кафедрами, ППС, студенты.	
<b>Входы процесса:</b>	
-Нормативно-правовое обеспечение научно-инновационной деятельности (НИД) и научно-инновационной деятельности студентов (НИДС) УМЕУ; -Координация НИД и НИДС; -Информирование структурных подразделений УМЕУ о мероприятиях различного назначения и статуса (конкурсы грантов, выставки, конференции, тренинги, стажировки, обмен студентами и т.д.); -Правовая защита результатов научно-инновационной деятельности; -Внедрение результатов научно-инновационной деятельности; -Развитие внутреннего и внешнего сотрудничества по НИД и НИДС.	
<b>Выходы процесса:</b>	
-Методическое руководство по НИД; -Методическое руководство по научно-инновационной деятельности студентов (НИДС) УМЕУ. -План/отчет НИД; план/отчет НИДС; программа/отчет НИР г/б КР; тематический план/отчет НИР РФ; программа /отчет НИРС. -Выпуск журнала «Вестник УМЕУ» и «Информационный бюллетень»; -Электронная рассылка структурным подразделениям; сообщения на заседаниях Научно-технического совета (НТС); проведение семинаров и консультаций; -Отчеты о работе диссертационных советов; -Проведение патентно-информационных исследований по научным направлениям; -Оформление прав на объекты авторского права и объекты промышленной собственности; -Поиск партнеров (доноров); - Заключение договоров.	
<b>Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса</b>	
<i>Внешние</i>	<i>Внутренние</i>
Нормативные акты МОиН КР.	Устав УМЕУ, локальные нормативные акты вуза

**Записи**

- Календарный план НИД УМЕУ
- Планы проведения научно - практических и научно - методических мероприятий - Программа НИР
- Программа НИРС и молодых ученых
- Годовые отчеты по НИД/ НИДС
- Годовые отчеты по НИР/ НИРС;
- Реестр ОИС (объекты интеллектуальной собственности)
- Реестр Актов внедрения
- Реестр публикаций

**Показатели результативности деятельности**

Объем финансирования НИР на единицу научно-педагогического персонала, количество защищенных диссертаций, % студентов в НИР/НИДС, количество изданных монографий на 100 основных штатных педагогических работников с учеными степенями и званиями, количество внедрений результатов НИД.

<b>Наименование процесса:</b> Международная деятельность	
<b>Владелец процесса:</b> Проректор по международным связям	
<b>Руководитель процесса:</b> Начальник отдела международных связей	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Интеграция университета в международном образовательном пространстве;</li> <li>- Подготовка иностранных студентов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в международных выставках, организация Интернет-конференций по научным, образовательным и методическим проблемам;</li> <li>- развитие партнерских связей с ведущими зарубежными образовательными и научными центрами через участие в международных программах и проектах;</li> <li>- создание условий для академических обменов студентами и преподавателями;</li> <li>- обеспечение взаимодействия с зарубежными высшими учебными заведениями научноисследовательскими и международными организациями, фондами;</li> <li>- содействие международному признанию дипломов, выдаваемых УМЕУ;</li> <li>- повышение конкурентоспособности университета на международном рынке научных и образовательных услуг;</li> <li>- обеспечение приема и адаптации иностранных студентов;</li> <li>- анализ удовлетворенности иностранных студентов.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> Управление международных связей; Деканаты; Кафедры.	
<b>Входы процесса:</b>	
<p>Информация о деятельности международных фондов и организаций,          Запросы о подготовке иностранных студентов          Планы работы Управления международных связей;          Разработка рекламно-информационных материалов о УМЕУ;          Правила приема для иностранных студентов.</p>	
<b>Выходы процесса:</b>	
<p>Концепция развития внешних связей УМЕУ.;</p> <p>Договоры о международном сотрудничестве;</p> <p>Сборники материалов международных семинаров по различным вопросам образования в рамках Болонского процесса;</p> <p>Справочники для приезжающих иностранных студентов в УМЕУ и выезжающих на учебу за рубеж студентов университета</p> <p>Информационные бюллетени УМС о конкурсах, образовательных программах, проектах;</p> <p>Ежегодный сборник по международному сотрудничеству «Дипломатия знаний»;</p> <p>База данных по международному сотрудничеству и иностранным студентам;</p>	
<p>Аналитические записки по международному сотрудничеству;</p> <p>Рекламно-информационные материалы о УМЕУ (проспекты, буклеты и т.п.) Материалы о международном сотрудничестве на сайте УМЕУ.</p>	
<b>Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса.</b>	
<i>Внешние:</i>	<i>Внутренние:</i>
<p>Нормативные акты МОиН КР.</p> <p>Межправительственные соглашения и договоры</p>	<p>Устав УМЕУ, локальные нормативные акты вуза</p>
<b>Записи</b>	

Протоколы совещаний УМС,  
База данных международного сотрудничества,  
База данных иностранных студентов,  
Списки иностранных студентов для запросов из различных организаций,  
Проекты и договоры,  
Справки для регистрации иностранных студентов, исходящие письма.

**Показатели результативности деятельности**

Количество выпущенных информационных бюллетеней и сборников  
Количество заключенных договоров о международном сотрудничестве  
Число иностранных студентов, обучающихся в УМЕУ

<b>Наименование процесса:</b> Выпуск специалистов	
<b>Владелец процесса:</b> Ректор университета	
<b>Руководитель процесса:</b> Ректор, Проректор по учебной работе	
<b>Цель процесса</b>	<b>Задачи процесса</b>
Осуществить выпуск специалистов способных быть конкурентоспособными и востребованными на рынке труда	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация преддипломной практики; - организация и проведение дипломного проектирования;</li> <li>- проведение итоговой государственной аттестации;</li> <li>- подготовка и выдача документов;</li> <li>- связь с потребителями;</li> <li>- консультации по вопросам занятости.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> Деканаты, выпускающие кафедры, Отдел практик и содействия трудоустройству выпускников.	
<b>Входы процесса</b> Приказ на преддипломную практику. Допуск студентов к итоговой аттестации и защите дипломного проекта	
<b>Выходы процесса</b> Протоколы ГЭК Оформление и выдача диплома о высшем образовании Трудоустройство выпускника	
<b>Документы внутренние, которые регламентируют деятельность</b>	
<i>Внешние:</i>	<i>Внутренние:</i>
Нормативные акты МОиН КР.	Устав УМЕУ, локальные нормативные акты вуза
<b>Записи</b>	
Приказы о направлении студентов на преддипломную практику График проведения итоговой аттестации выпускников Приказ об утверждении председателя ГЭК Протоколы и решения государственной экзаменационной комиссии Темы ВКР Дипломы	
<b>Показатели результативности деятельности</b> <b>Взаимодействие с другими процессами СМК: Б 05</b>	
% выпускающихся специалистов по отношению к поступившим студентам изменение контингента выпускников по сравнению с предыдущим годом	

<b>Наименование процесса:</b> Управление персоналом	
<b>Владелец процесса:</b> Ректор университета	
<b>Руководитель процесса:</b> Начальник Управления кадров	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Обеспечение всех видов деятельности ВУЗа квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение требований к персоналу;</li> <li>- планирование потребности в персонале;</li> <li>- организация приема персонала;</li> <li>- разработка Положений о подразделении и должностных инструкций;</li> <li>- адаптация персонала;</li> <li>- организация подготовки персонала и повышение квалификации ППС (в том числе в области менеджмента качества);</li> <li>- перевод и увольнение персонала; - мотивация и стимулирование персонала;</li> <li>- оценка уровня компетентности персонала.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> Управление кадров, Ректорат, УОУП и МС, Начальники Управлений	
<b>Входы процесса:</b>	
Заявки от руководителей подразделений Проект штатного расписания кафедры Обоснование штатного количества инженерно-технических работников кафедр Нормы времени для расчета учебной нагрузки (по факультетам) Контингент студентов	
<b>Выходы процесса:</b>	
Утвержденное штатное расписание Индивидуальные планы преподавателей	
<b>Записи:</b> Данные об укомплектованности штатов Сведения о качественном составе ППС Сведения о лицах с учеными степенями и учеными званиями Нормативы учебной нагрузки ППС	
<b>Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса</b>	
<i>Внешние</i>	<i>Внутренние</i>
Трудовой кодекс КР Нормативные акты МОиН КР.	Устав УМЕУ, локальные нормативные акты вуза
<b>Показатели результативности процесса</b>	
Укомплектованность штатов в соответствии с требованиями % ППС, имеющих ученые степени	

<b>Наименование процесса:</b> Материально – техническое обеспечение	
<b>Владелец процесса:</b> Проректор по ФХД	
<b>Руководитель процесса:</b> Начальник материально-технического отдела	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Материально-техническое обеспечение учебного процесса УМЕУ	<p>Обеспечение максимальной эффективности и экономичности закупок.</p> <p>Расширение участия и развития конкуренции между поставщиками (подрядчикам) в процессе осуществление закупок.</p> <p>Обеспечение справедливого отношения ко всем поставщикам (подрядчикам) участвовавшим в конкурсных торгах.</p> <p>Обеспечение открытости и гласности процедуры закупок</p>
<b>Ответственные исполнители:</b> Деканы, заведующие кафедрами и лабораториями, специалисты планово-финансового управления и материально-технического отдела	
<b>Входы процесса:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Мониторинг рынка товаров работ и услуг;</li> <li>-Планирование процесса закупок;</li> <li>-Выбор метода закупок (пороговая сумма);</li> <li>-Разработка тендерной документации.</li> </ul>	
<b>Выходы процесса:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- План закупок;</li> <li>- Приобретение товара, материальных ценностей на основании плана закупок;</li> <li>- Исполнение тендерных обязательств.</li> <li>- Предоставления тендерной документации поставщикам, желающим участвовать в торгах;</li> <li>- Регистрация поставщиков с подтвержденным статусом (договор).</li> </ul>	
<b>Записи</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Журналы приходной документации;</li> <li>-Журнал расходной документации;</li> <li>-Журнал учета тендерных процедур;</li> <li>-Журнал регистрации участников тендерного процесса.</li> </ul>	
<b>Показатели результативности:</b>	
<p>Обеспеченность ресурсами;</p> <p>% выполнения заявок подразделений</p>	

<b>Наименование процесса:</b> Управление инфраструктурой	
<b>Владелец процесса:</b> Проректор по финансово-хозяйственной деятельности	
<b>Руководитель процесса:</b> Главный инженер	
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Обеспечение максимальной эффективности структурных подразделений для обеспечения учебного процесса.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ведение фонда и управления зданиями, сооружениями, имуществами</li> <li>- управление транспортом;</li> <li>- текущий ремонт и обслуживание</li> <li>- организация работы учебных лабораторий (обеспечение лабораторным и аудиторным фондом);</li> <li>- обеспечение рационального режима эксплуатации материально-технической базы;</li> <li>- развитие технических, инженерных сетей и коммуникаций для обеспечения растущих потребностей университета;</li> <li>- организация строительства.</li> </ul>
<b>Ответственные исполнители:</b> Отделы главного инженера	
<b>Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса</b>	
<i>Внешние</i>	<i>Внутренние</i>
Типовые инструкции и нормативные акты Министерств и ведомств КР, регламентирующие безопасность структурных подразделений и технических средств при реализации учебного процесса	Устав УМЕУ, локальные нормативные акты вуза
<b>Записи</b>	
Заявки структурных подразделений Заявки тендерной документации для участия по тендеру Протоколы по тендеру.	
<b>Показатели результативности деятельности</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- качество ремонта аудиторного фонда</li> <li>- эффективная работа подразделений</li> </ul>	

