

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
УЧРЕЖДЕНИЕ «НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫЙ
ИНСТИТУТ»



ОДОБРЕНО
на заседании Ученого Совета
Учреждения «Научно-исследовательского медико-
социального института»
Протокол №22/01 «29» 08 2022 г.

УТВЕРЖДЮ
Ректор учреждения
«Научно-исследовательского
медико-социального института»
К.Б. Тампагаров
"29" 08 2022 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ОБРАЗОВАНИЯ

Жалал-АБАД 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	
2. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНСТИТУТ	
3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ, ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ	
4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ	
4.1. Понимание организации и ее среды	
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	
4.3. Определение области применения	
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы	
5. ЛИДЕРСТВО	
5.1. Лидерство и приверженность	
5.2. Функции, ответственность и полномочия в организации	
6. ПЛАНИРОВАНИЕ	
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей	
6.2. Цели в области качества и планирование их достижений	
6.3. Планирование изменений	
7. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ	
7.1. Ресурсы	
7.2. Человеческие ресурсы	
7.3. Инфраструктура и образовательная среда	
7.4. Компетентность	
7.5. Осведомленность	
7.6. Обмен информацией	
7.7. Документированная информация	
9. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг	
8.2. Требования к продукции и услугам	
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг	
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	
8.5. Производство продукции и предоставление услуг	
10. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
Мониторинг, измерение, анализ и оценка	
Внутренний аудит	
Анализ со стороны руководства	
11. УЛУЧШЕНИЕ	
12. УПРАВЛЕНИЕ РУКОВОДСТВА ПО КАЧЕСТВУ	
Учет и рассылка	
Ответственность	
Измерение	
Хранение	
13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	
14. ПРИЛОЖЕНИЕ	

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Руководство по качеству (далее - Руководство) Учреждения «НИМСИ» (далее - институт) представляет общее описание системы менеджмента качества института и предназначено для демонстрации возможностей вуза по подготовке выпускников, отвечающих требованиям потребителей и установленным к ним обязательным требованиям государственных образовательных стандартов.

Настоящее Руководство распространяется на все подразделения института, на деятельность работников вуза, руководящих, выполняющих и проверяющих работу, которая непосредственно влияет на качество подготовки обучающихся в институте.

Посторонние разделы настоящего Руководства соответствуют разделам ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. Названия разделов стандарта и настоящего Руководства могут не совпадать из-за несоответствия профиля деятельности.

2. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНСТИТУТА

НИМСИ является высшим профессиональным учебным заведением, реализующим основные профессиональные образовательные программы высшего профессионального образования в соответствии с лицензиями на осуществление образовательной деятельности.

- Полное наименование образовательного учреждения в соответствии с уставом института: Образовательное учреждение высшего профессионального образования Научно-исследовательский медико-социальный институт.
- Сокращенное наименование : «НИМСИ»
- Почтовый адрес высшего учебного заведения (ВУЗ);
- Телефоны, факс, e-mail, Веб-сайт. 715600 Кыргызская Республика, Жалал-Абадская область, г. Жалал-Абад, мкр Спутник ул.Жени-Жок –30.
- Телефоны: 0(3722) 52588
- Факс : 0(3722) 52588
- E-mail nnimsi@mail.ru, srmsi.institute@mail.ru
- Веб-сайт: <https://nimsi.kg/>,
- Адрес: город Жалал-Абад, мкр.Спутник, улица Жени-Жок-30
- Тел/факс : 0(3722) 52588
- Отдел подготовки сайта: +996 772 35 16 96
- Эл.адрес: <https://nimsi.kg/>

Основными направлениями деятельности являются: образовательная деятельность, научная деятельность, медицинская деятельность; дополнительные образовательные услуги; иные виды деятельности (административная, информационная, хозяйственная, международная, социальная, финансовая), определяемые институтом.

Организационная структура управления и Положение института представлена отдельным документом.

В состав вуза входят кафедры, учебно-научные-лечебные подразделения, отделы.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Руководстве использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- Закон КР «Об образовании»;
- Государственные стандарты высшего и среднего профессионального образования.
- Устав института.

В настоящем Руководстве применяются термины и определения, данные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

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

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

Образовательный процесс - процесс, реализующий одну или несколько образовательных программ.

Участники образовательного процесса - обучающиеся образовательных учреждений, работники образовательных учреждений, родители (законные представители).

Образовательная услуга - деятельность образовательного учреждения по воплощению образовательного процесса.

Деятельность образовательного учреждения - совокупность образовательной и научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности.

Качество - степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

Обеспечение качества - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Система качества - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Услуга - разработанная и оказываемая образовательная услуга в области высшего и дополнительного образования, направленная на удовлетворение потребителя, с целью обеспечения соответствия выпускников вуза квалификационным требованиям, установленным ГОС ВО.

Верификация - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (входной контроль).

Валидация - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

В настоящем Руководстве по качеству используются следующие сокращения:

АХЧ - административно-хозяйственная часть;

ВОК - выпускник, обладающий компетенцией;

ГАК - государственная аттестационная комиссия;

ГОС ВО - государственный образовательный стандарт высшего образования;

КК - каталог компетенций;

КД - корректирующее действие;

МИ - методическая инструкция;

ОО - образовательная организация;

ДР - департамент развития;

ОК - отдел кадров.

ППС - профессорско-преподавательский состав;

СМК - система менеджмента качества;

СКО - Совет по качеству образования;

Студсовет - студенческий совет;

УС - Ученый совет ИНСТИТУТА .

4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Понимание организации и ее среды

В вузе постоянно проходит оценивание внутренней и внешней среды. Внутренняя среда оценивается путем ежегодного проведения встреч руководства с коллективами кафедр и подразделений института, также проведением опросов по вопросам организации образовательного процесса. Внешняя среда оценивается изучением рынка образования и анализом удовлетворенности потребителя путем мониторинга. По результатам, принимаемые решения озвучиваются на ученых советах института, анализ информации об внешних и внутренних факторах осуществляется на постоянной основе, информация включена в ежегодный отчет об анализе со стороны руководства.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В институте регулярно осуществляется мониторинг и анализ информации заинтересованных сторон, их требований и предложений. Исходя из интересов потребителей, устанавливаются цели деятельности и мероприятия по их достижению.

Согласно утвержденному плану ежегодно проводятся такие мероприятия как, заслушивание отчетов по направлениям деятельности, проведение самооценки ППС, фокус групп, анкетирование всех групп потребителей. Итоги представляются на заседаниях Ученого совета вуза и в ректорат и входят в анализ системы менеджмента качества со стороны руководства.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

В институте разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества, соответствующая требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применительно к проектированию, разработке и осуществлению образовательной деятельности в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитацией.

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

Система менеджмента качества базируется на процессном подходе и является составной частью общего менеджмента вуза. Основой для разработки и функционирования СМК является политика обеспечения качества образования, сформулированная и принятая руководством вуза, Стратегический план развития института, план мероприятий по реализации Стратегии института и ежегодные текущие планы.

Система менеджмента качества построена с учетом действующей организационной структуры управления вуза и специфики взаимодействия подразделений и служб вуза. Обобщенная схема взаимодействия процессов СМК включает в себя основные процессы, процессы управления, вспомогательные процессы, а также измерение, анализ и улучшение в рамках основных и вспомогательных процессов.

Описание процессов документируется в виде информационных карт процессов, утвержденных реестром. (Приложение №1 - Реестр процессов СМК института).

Управление процессом СМК предусматривает следующие действия:

- определение целей процесса;
- назначение лица (владельца процесса), ответственного за управление процессом;
- определение участников процесса;
- установление входов и выходов процесса;
- определение последовательности выполнения деятельности в ходе процесса;
- определение требуемых ресурсов для реализации процесса;
- определение критериев и методов, необходимых для обеспечения результативности процесса;
- определение возможных рисков процессов и разработка мероприятий по их устранению.

В случае, когда выполнение какого-либо процесса, влияющего на качество подготовки специалистов, передается сторонним организациям, вуз обеспечивает контроль за ходом и результатами таких процессов.

Информационные карты процессов разрабатываются соответствующими структурными подразделениями, рассматриваются на заседании ученого совета и утверждаются руководителем процесса. Информационная карта процесса составляется согласно приведенному в приложении №4 шаблону.

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и приверженность

Руководство института считает, что управление качеством является составной частью общего менеджмента вуза. Политика и цели в области качества, принятые руководством, содержат обязательства по:

- разработке, внедрению и постоянному улучшению системы менеджмента качества;
- обеспечению процессов СМК необходимыми ресурсами, проведению анализов со стороны руководства;
- определению требований потребителей;
- доведению до персонала вуза возможности выполнения этих требований.

В целях повышения удовлетворенности потребителей в вузе определена и осуществляется деятельность, направленная на определение их требований и ожиданий. Удовлетворенность потребителей оценивается путем анкетирования.

5.2. Функции, ответственность и полномочия в организации

Организационное построение вуза приводится в организационной структуре института, утвержденном Ученым Советом института (Приложение №2). Распределение ответственности, полномочий и взаимодействие персонала, который руководит, выполняет и проверяет работу, влияющую на качество, представлено в организационной структуре СМК института (Приложение №3), в положениях о подразделениях, в должностных инструкциях персонала, а также в информационных картах процессов.

Руководство вуза в лице ректора несет ответственность за качество подготовки выпускников. Для реализации требований, предъявляемых к обеспечению качества выпускников, руководство вуза выделяет необходимые ресурсы (материальные, финансовые), в том числе подготовленный персонал для руководства, выполнения работ, влияющих на качество.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

В институте разработана и утверждена информационная карта процесса СМК, которая является основным документом, определяющим требования системы менеджмента качества к осуществлению планирования, организации,

управления рисками и проведения мероприятий по устранению рисков в вузе.

Информационная карта определяет порядок и условия разработки и внедрения деятельности по процессу в соответствии со стратегией вуза.

Владельцем информационной карты - является ответственный представитель проректор по стратегическому планированию и международной деятельности.

Процесс направлен на получение информации о возможных рисках, посредством проведения анализа, который является основой для планирования действий по улучшению процессов СМК, повышения удовлетворенности потребителей и внедрения инноваций.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Для реализации Политики обеспечения качества образования и планов стратегического развития, в вузе устанавливаются измеримые цели в области качества.

Цели в области качества устанавливаются на определенный промежуток времени. Ответственность за достижение целей возлагается на руководителей соответствующих подразделений.

Мониторинг и достижение поставленных целей служит основой постоянного улучшения деятельности вуза.

6.3. Планирование изменений

Планирование создания и развития СМК является неотъемлемой деятельностью руководства вуза, обеспечивающей достижение целей в области качества, соответствия СМК требованиям стандарта ISO 9001-2015, ее непрерывного улучшения.

7. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

7.1. Ресурсы

7.1.1. Общие положения

Руководство вуза определяет и обеспечивает выделение требуемых ресурсов, необходимых для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, а также постоянного повышения ее результативности.

В вузе действуют процессы, обеспечивающие:

- управление персоналом;
- управление инфраструктурой и образовательной средой;
- управление документацией и информационной средой;
- управление производственной средой и материально-техническое обеспечение.

Указанная деятельность предусматривает определение потребности в ресурсах и требований к ним, планирование деятельности по обеспечению, выделение ресурсов и оценку их достаточности.

7.1.2. Человеческие ресурсы

С целью результативного внедрения системы менеджмента качества, функционирования и управления ее процессами, в институте определено и обеспечено наличие должностных лиц соответствующей квалификации (педагогических работников и вспомогательного персонала) в соответствии с процессом управления персоналом, который ^должностных инструкциях установление требований к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам;

- наем персонала;
- организацию повышения квалификации персонала;
- ведение данных о квалификации в личных делах сотрудников.

7.1.3. Инфраструктура

К инфраструктуре, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции, относятся:

- рабочие помещения и связанные с ними инженерные сети и системы (аудиторный фонд, лаборатории и иные помещения для самостоятельной работы, библиотека, места общественного питания студентов и персонала);
- оборудование для образовательного процесса, включая технические и программные средства (технические средства для проведения лабораторных работ и практических занятий);
- транспортные средства;
- информационные и коммуникационные технологии, включая учебную и учебнометодическую литературу.

Института поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры. Оргтехника, средства связи (в т.ч. сеть доступа Internet) поддерживаются в рабочем состоянии путем проведения необходимых текущих

мероприятий по ремонту и обслуживанию. Программные средства поддерживаются в рабочем состоянии путем обновления через установленные промежутки времени.

В соответствующих приказах, трудовых договорах установлена ответственность и полномочия при проведении аукционов, закупок, получении, хранении, установке и техническом обслуживании оборудования.

Для обеспечения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества ежегодно в 4-м квартале осуществляется планирование расходов на будущий год.

7.1.4. Среда для функционирования процессов

В вузе определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (спокойствие, бесконфликтность и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (например, температура, влажность, освещение, гигиена, шум).

Во внутренней нормативной документации ИНСТИТУТА («Устав ИНСТИТУТА », «Правила внутреннего распорядка ИНСТИТУТА » и иных внутренних нормативных документах, с которыми сотрудники знакомятся при приеме на работу, а студенты посредством размещения на сайте в любое время) установлены мероприятия, проводимые вузом для поддержания соответствующего психоэмоционального климата.

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с законодательными актами КР.

7.2. Ресурсы для мониторинга и измерений

7.2.1. Общие положения

В институте в административно-хозяйственной части составлен перечень средств мониторинга и измерений (далее - измерительные приборы), необходимых для обеспечения мониторинга или измерения при осуществлении образовательной деятельности.

Для обеспечения пригодности измерительных приборов, предусмотренных для образовательного процесса, осуществляется их своевременная поверка и (или) калибровка в аккредитованной лаборатории. Соответствующая документированная информация как свидетельство пригодности измерительных приборов регистрируется и сохраняется в делах административно- хозяйственной части. Идентификация измерительных приборов осуществляется по их инвентарному номеру.

Студентами измерительные приборы используются строго под контролем ответственного лица (заведующего лабораторией, преподавателя и др.).

7.2.2. Внутрифирменные знания

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результатам в институте регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и/или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Так, в институте ведется подписка на новые издания журналов и другой научной литературы, осуществляется сотрудничество с ведущими издательствами и типографиями, заключены договора на обслуживание информационных баз данных. Обеспечена доступность знаний в необходимом объеме путем проведения локальной сети с доступом к Интернет.

Помимо перечисленных источников, в институте существуют:

- внутренние источники знаний (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом на совещаниях или в ходе личных бесед; результаты улучшений процессов и услуг, опрос выпускников и др.);
- внешние источники (например, участие в конференциях, семинарах, а также анализ обратной связи от работодателей).

7.3. Компетентность

Персонал института, осуществляющий деятельность, влияющую на качество подготовки выпускников, является компетентным на основании соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта. Обеспечение и поддержание достаточной квалификации всего персонала достигается посредством реализации процесса управления

персоналом, ответственность за который возложена на начальника кадровой работы.

Деятельность по управлению персоналом включает:

- установление требуемой квалификации персонала в должностных инструкциях и положениях о подразделениях,
- определение потребности в наборе нового персонала, подготовке и переподготовке имеющегося,
- планирование и организация обучения персонала,
- оценка результативности обучения персонала,
- развитие и мотивацию персонала.

Подготовка в области менеджмента качества является составной частью общего плана подготовки кадров. Вуз располагает подготовленным персоналом в области качества, включая персонал для проведения внутренних аудитов.

7.4. Осведомленность

С целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания, круглые столы, заседания советов института .

Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов: ♦политики обеспечения качества образования, ♦соответствующих целей в области качества;

♦о вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности.

7.5. Взаимодействия

Взаимодействие и обмен информацией между подразделениями вуза, в том числе по вопросам результативности СМК, регламентированы организационно-распорядительными документами (приказы, решения, указания), положениями и должностными инструкциями.

Обмен информации внутри вуза осуществляется с помощью следующих средств:

- заседания Департамента развития;
- заседания совета по качеству образования (далее - СКО), который является представительным коллегиальным органом, действующим в сфере планирования и координации работ по формированию и развитию СМК вуза и в сфере выработки предложений по вопросам, касающимся повышения качества подготовки специалистов;
- заседания Ученого совета и ректората;
- заседания учебно-методического совета;
- заседания кафедр и подразделений;
- в ходе проведения круглых столов;
- размещением информации на официальном сайте вуза;
- размещением информации на информационных стендах;
- в ходе личных бесед;
- системой документооборота вуза.

Коммуникация с внешней средой института (заказчиками и потребителями) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или структурными подразделениями, что закреплено в соответствующих локальных актах института.

7.6. Документированная информация

Документация СМК устанавливает порядок:

- разработки, согласования, утверждения и выпуска документов;
- контроля, анализа, внесения изменений (актуализации) и пересмотра;
- хранения, изъятия из обращения документов и данных, утративших силу.

Стратегия развития вуза, руководство по качеству - являются документами, излагающие общие намерения и направления деятельности вуза в области качества.

Цели в области качества вуза на определенный промежуток времени устанавливают конкретные измеримые результаты деятельности, которые должны быть достигнуты.

Руководство по качеству - документ, представляющий описание действующей СМК в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Информационные карты процессов - документ, устанавливающий единый порядок выполнения какой-либо деятельности или процесса.

Записи по качеству - задокументированные свидетельства достигнутых результатов при осуществлении деятельности в рамках СМК.

Организационное и методическое руководство разработкой документов системы качества осуществляет Департамент развития.

Утверждение документов системы качества, извещений об их изменении, введение документов в действие производится на основе номенклатуры дел института. Учет, регистрацию, хранение и распределение документов системы качества осуществляют сотрудники Департамента развития.

8. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

8.1. Планирование и управление деятельностью

В вузе определена деятельность по обеспечению планирования образовательной, научной, лечебной и воспитательной деятельности.

Планирование осуществляется в виде планов работы по основным направлениям деятельности.

Основные виды планов, действующие в вузе:

- план работ структурных подразделений (план кафедр, департаментов и др.);
- индивидуальные планы сотрудников (преподавателей);
- планы работ по направлениям (научно-исследовательская деятельность, воспитательная и внеучебная деятельность, лечебная деятельность, международная деятельность, инновационная деятельность).

Стратегические и ежегодные планы института разрабатываются в соответствии с видениями учредителей института и стратегическими документами Правительства КР в области развития образования.

Кроме того, реализация целей и задач, поставленных в основных направлениях Стратегического плана развития института, находит отражение в ежегодных планах работы советов института: Ученого совета (УС), факультетского Ученого совета (ФУС), Совета по качеству образования (СКО), учебно-методического совета (УМС).

При осуществлении деятельности ведется управление запланированными изменениями и проводится анализ последствий непредусмотренных изменений. При необходимости предпринимаются меры по смягчению любых негативных воздействий.

С целью сохранения целостности и адекватности системы требованиям ИСО 9001:2015 при введении новых требований в систему менеджмента качества определяется необходимость внесения изменений в документацию, что фиксируется в протоколах заседаний советов.

В рамках системы менеджмента качества института существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность - процесс производственной практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с и. 8.4 настоящего Руководства.

8.2. Требования к продукции и услугам.

8.2.1. Коммуникация с потребителями

В вузе определена и реализуется деятельность по взаимодействию с потребителями, включающая:

- определение требований, относящихся к подготовке будущих выпускников;
- взаимодействие с потребителями на различных стадиях подготовки выпускников.

Требования изложены в государственных нормативных документах, в лицензионных требованиях и в требованиях при аккредитации вуза.

Требования работодателей определяются на основе их отзывов, претензий, жалоб, а также на основе результатов мониторинга удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников.

Выполнение требований внутренних потребителей определяются на основе результатов мониторинга их удовлетворенности качеством образовательного процесса.

Анализ требований потребителей и других заинтересованных сторон проводится на заседаниях УС, СКО, ФУС, УМС.

На основании проведенного анализа проводится корректировка образовательного процесса. Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СМК.

Анализ требований к образовательным программам проводится до начала образовательного процесса и гарантирует, что при оказании образовательных услуг все требования определены и созданы все условия для качественной реализации образовательных программ.

Выполнение программных требований контролирует УМО и отдел учебы.

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

При определении требований руководство института руководствуется законодательными требованиями в рамках лицензирования и аккредитации, а также требованиями, рассматриваемые в вузе, как необходимые.

Поскольку круг потребителей результатов образовательной деятельности широкой, требования устанавливаются по каждому из них.

В государственных образовательных стандартах установлены государственные требования к результатам освоения образовательной программы.

Требования работодателей определяются из их отзывов и договоров на целевое обучение.

Ожидаемые требования в области образования относятся к удовлетворению потребностей студентов в приобретении необходимой компетенции. Основные требования студента и его родителей включают следующее:

- 1) предоставление безопасных, исправных и чистых технических средств обучения с обслуживающим персоналом;
- 2) обеспечение надежной двусторонней связи между индивидуальными лицами и образовательной организацией;
- 3) обеспечение проживания (размещения) студентов (обучающихся);
- 4) обеспечение необходимыми методическими материалами;
- 5) обеспечение внимательного отношения персонала к потребностям заинтересованных сторон.

8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

Законодательные требования в рамках лицензирования и аккредитации являются обязательными для института

Учитывая требования, установленные потребителем (в случае, не заявленные потребителем, но необходимые), договоров с партнерами (в случае, если требования договоров с партнерами, отличаются от ранее сформулированных) в вузе проводится анализ потенциальных возможностей для предоставления услуг. Проводятся обсуждения на УС, ФУС, СКО. Все заседания советов оформляются протоколами. На основании принятых решений вносятся корректировки в соответствующую документацию (учебные планы, договора на практику студентов, положения и т.п.). Информация об изменениях доводится через отдел кадров и УМО (в рамках образовательного процесса) до исполнителей.

8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам

При изменении требований к продукции и услугам на заседаниях соответствующих советов института и ректората принимается решение о внесении изменений в деятельность с одновременным внесением поправок в соответствующую документацию и информированием заинтересованных лиц об изменившихся требованиях.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1. Общие положения

В вузе к процессу проектирования и разработки относится процесс проектирования и разработки основных профессиональных образовательных программ.

8.3.2. Планирование деятельности по проектированию и разработке

Для выполнения работ по разработке основных профессиональных образовательных программ:

- устанавливается ответственность и организационно-техническое взаимодействие между участвующими подразделениями и лицами - продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке,
- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки услуг (например, аудиторный фонд, фонд пригодных технических средств обучения, кадровый состав, обеспечение научно-методической литературой и др.),
- необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки,
- документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

Проектирование новой образовательной программы включает в себя следующие стадии.

принятие решения о необходимости разработки новой образовательной программы (например, на основании анализа рынка труда);

определение перечня мероприятий по разработке новой образовательной программы, сроков их реализации и ответственных;

проведение работ в соответствии с запланированными мероприятиями, мониторинг и анализ хода их выполнения;

верификация отдельных стадий разработки;

валидация разработанной образовательной программы (результаты первого выпуска).

8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования основной образовательной программы являются:

- внешние требования - потребности и ожидания потребителей (работодателей, студентов, родителей; ГОС ВО по специальности (направлению);
- внутренние требования - потребности и ожидания ППС института, возможности новой образовательной программы в плане укрепления имиджа и репутации института, требуемый уровень квалификации персонала, аудиторный фонд; достаточность научно- методических материалов.

8.3.4. Методы управления проектированием и разработкой

Для обеспечения соответствия образовательной программы требованиям ГОС ВО осуществляется согласование разработанной рабочей программы на кафедральном совещании (утверждается протоколом совещания и выпиской из протокола и тремя рецензиями - внутренней и внешней и от работодателя), передается на рассмотрение УМ ПК (утверждается протоколом УМПК с выпиской), передается на рассмотрение и утверждение ГУМК

На заседаниях советов института осуществляется анализ процесса проектирования и разработки образовательной программы для обеспечения уверенности в том, что:

- разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями;
- цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно,
- предприняты необходимые действия по проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- документация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Результаты обсуждений отражаются в протоколах заседаний советов. Затем решения утверждаются ректором.

8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки включают в себя:

- информацию о новой образовательной программе для потребителей;
- данные о требуемой компетентности персонала, участвующего в процессе реализации новой образовательной программы;
- распределение ответственности и полномочий в виде положений о подразделениях и должностных инструкций сотрудников;
- необходимые информационные, научно-методические материалы, оборудование, средства оргтехники;
- учебно-методические комплексы (УМК) дисциплин в соответствии с требованиями «Положение об учебно-методическом комплексе», содержащие требования к мониторингу и измерению результатов освоения образовательной программы;
- рабочие программы дисциплин в соответствии с требованиями «Положение об учебнометодическом комплексе» с обязательным указанием набора компетенций выпускника, освоившего образовательную программу.

8.3.6. Изменения в проектировании и разработке

Для исключения негативного влияния изменений, сделанных вовремя или после проектирования и разработки образовательной программы, на заседаниях советов докладывается и обсуждается информация по результатам изменений. Результаты такого анализа фиксируются в протоколе и доводятся до сведения заинтересованных лиц.

8.4. Управление процессами, поставляемыми внешними поставщиками

В институте разработаны нормативные документы, обеспечивающие соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям института. Процедура закупок материальных ресурсов регламентирована соответствующими внешними нормативными документами и внутренними на основе изучения потребностей.

Взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов, оборудования и техники осуществляет Департамент управления делами. Качество услуг, поставляемых сторонними организациями, проверяется посредством экспертной оценки. Верификация (входной контроль) материальных ресурсов, оборудования и техники осуществляется в процессе эксплуатации.

В рамках системы менеджмента качества института существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность - процесс производственной практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с «Положением о производственной практике студентов» и заключенными договорами между институтом и практическими базами.

Требования к внешним поставщикам, относящиеся:

- к поставляемым процессам, продукции и услугам;
- к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;

- взаимодействию внешнего поставщика с институтом;
 - к применяемым институтом управлению и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика;
- к поставляемой продукции и услугам изложены в договорах.

8.5. Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление предоставлением услуг

В институте образовательная деятельность осуществляется в управляемых условиях.

Управляемые условия включают в себя:

> наличие документации, устанавливающей:

1) характеристики выпускника, освоившего образовательную программу (набор его компетенций, навыки, умения, знания) - утвержденные государственные образовательные стандарты (ГОС);

2) результаты, которые должны быть достигнуты - учебно-методические комплексы дисциплин (УМКД), рабочие программы;

- наличие и применение ресурсов для осуществления мониторинга и анализа. Устанавливаются требования к оборудованию в рамках учебного процесса и к средствам

проведения мониторинга успеваемости студента;

- осуществление на соответствующих стадиях образовательного процесса мониторинга и анализа, который проводится в соответствии с «Положением о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов высших учебных заведений Кыргызской Республики», а также в соответствии с требованиями рабочих программ дисциплин;

- использование соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов (см. п. 7.1.3 настоящего Руководства);

- обеспечение кадрового состава требуемой компетенции (осуществляется в соответствии с п. 7.3 настоящего Руководства). Указание квалификации педагогических работников приводится в планах распределения нагрузки.

Институт проводит валидацию образовательного процесса с целью достижения запланированных результатов, которая включает:

а) определенные критерии для анализа и утверждения образовательного процесса (требования государственных образовательных стандартов);

б) определенный уровень квалификации педагогических работников (должностные инструкции);

в) применение конкретных методов и процедур (учебно-методические комплексы, методические разработки, рабочие программы учебных дисциплин (курсов), фонды оценочных средств дисциплин (курсов));

г) соответствующие записи;

д) повторную валидацию в виде постоянной связи с работодателями.

- осуществление действий по предупреждению ошибок, связанных с человеческим фактором. Разработка учебно-методических комплексов, методических указаний, рабочих программ учебных дисциплин (курсов), фондов оценочных средств дисциплин (курсов) и их утверждение способствует снижению влияния человеческого фактора на результат образовательной деятельности.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Институт по ходу осуществления образовательной деятельности осуществляет идентификацию и прослеживаемость результатов мониторинга и анализ выходов по отношению к требованиям путем ведения соответствующих записей в личном деле студента и в его учетной карточке.

Поскольку прослеживаемость является обязательным требованием, студенты идентифицируются по фамилии, имени и отчеству, шифру и номеру группы. Соответствующие записи ведутся и сохраняются в деканатах.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

В институте выделяются две группы потребителей: внутренние (обучающиеся и персонал) и внешние (работодатели, общество).

К собственности обучающихся относятся:

заявления и документы, сданные обучающимися при зачислении (документы о предыдущем образовании, сертификаты ОРТ), а также предъявленные в ходе обучения (медицинские справки, свидетельства о браке, рождении ребенка, справки из органов социальной защиты населения и т.п.);

1. результаты интеллектуальной деятельности обучающихся, отражающие итоги вступительных и заключительных испытаний;

2. результаты интеллектуальной деятельности обучающихся в период обучения (выполненные обучающимися

рефераты, контрольные работы, дневники практики);

3. результаты интеллектуальной деятельности обучающихся по выполнению ими заключительных аттестационных и квалификационных работ (курсовых, историй болезни, диссертаций);

4. свидетельства и удостоверения, полученные обучающимися в процессе обучения (дипломы, грамоты, благодарственные письма и т.п.);

5. результаты интеллектуальной деятельности обучающихся, отражающие итоги научно-исследовательской работы обучающихся (тезисы докладов, научные статьи).

К собственности персонала относятся:

1. личное дело работника;
2. интеллектуальная собственность (научные разработки, учебные пособия, учебные материалы и т.д.);
3. документы, предоставленные при приеме на работу.

К собственности работодателей относятся:

1. оборудование, предоставляемое для прохождения практики;
2. оборудование, предоставляемое для обучения;
3. документы, предоставляемые обучающимся при прохождении преддипломной практики.

Для сохранения соответствия обучающихся установленным требованиям в вузе предусмотрены мероприятия по сохранению всех документов, необходимых для обучения и воспитания (рабочие учебные планы, рабочие программы дисциплин и т.д.), предоставлены услуги по обеспечению здоровья, питания; мероприятия по обеспечению безопасности; предоставляется жилье для иногородних и иностранных обучающихся.

При установке оборудования в подразделениях учитываются условия их работы, указанные в технической документации, а также определяется персонал, который будет осуществлять его техническое обслуживание и эксплуатацию.

Техническое обслуживание оборудования осуществляется специально подготовленным персоналом. В случае выхода из строя оборудование изымается из обращения и подвергается ремонту.

8.5.4 Сохранение

Сохранение соответствия поддерживается путём выполнения требований, касающихся текущего и итогового контроля степени овладения требуемыми компетенциями.

Требования заложены в нормативных документах института : «Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов ВУЗов КР», «Положение о порядке восстановления и перевода студентов института » и т.д.

После выпуска сохранение соответствия компетентности студентов требованиям осуществляется путем:

- подготовки кадров высшей квалификации;
- осуществления послевузовской подготовки;
- осуществления дополнительного образования.

8.5.5 Управление изменениями

При реализации учебного процесса неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировки. На заседаниях кафедр, а также при проведении заседаний советов проводится анализ изменений.

Для обеспечения постоянного соответствия требованиям в вузе сохраняется документация, описывающая результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, внесших и вменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

Такие изменения отражены в протоколах заседаний кафедр, советов, в соответствующих учебных планах, рабочих программах дисциплин, фондах оценочных средств и другой документации по учебному процессу.

8.6. Выпуск услуг

В институте имеются мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. *Верификация* проводится путем промежуточного контроля и аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов.

Выпуск студента не в полном объеме освоившего образовательную *программу*, невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

Ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут *ГИПС*, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по дисциплине.

В качестве документации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника установленным требованиям, выступают записи в зачетной ведомости и зачетной книжке, а при окончательном выпуске – подлинник диплома с приложением и печатями, подписанные ректором института, а также

иные документы об образовании (удостоверения, сертификаты, свидетельства), подписанные ректором института. На подпись ректора института обязательном порядке ставится гербовая печать. Подпись ректора и печать в документе об образовании удостоверяет факт его регистрации и контроля.

В образовательной организации ведется строгий учет документов об образовании, выданных по окончании обучения.

8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

Под несоответствующими результатами процессов в институте понимается:

- отчисленный по инициативе института студент до завершения освоения образовательной программы;
- студент, полностью завершивший теоретический курс обучения, но непрошедший итоговую государственную аттестацию.

Института обеспечивает идентификацию несоответствующего результата процесса в учетной карточке студента.

9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

При проведении анализа работы в институте установлено:

- что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- сроки проведения мониторинга и измерений;
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

Ежегодно проводится оценка результатов деятельности и результативность системы менеджмента качества на заседаниях совета по качеству. Вся полученная в ходе проведения мониторинга и анализа информация фиксируется в протоколах заседаний советов и регистрируется, и сохраняется в соответствии с требованиями процедуры управления документированной информацией.

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на всех стадиях образовательного процесса:

- при приеме студентов (результаты сдачи вступительных экзаменов и/или результаты ОРТ и т.п.);
- в процессе обучения (например, документацией являются результаты зачетно-экзаменационных сессий в соответствии с «Положением о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов ВУЗов КР»;
- по завершению всех запланированных мероприятий (например, в соответствии с «Положением об итоговой государственной аттестации выпускников»).

Свидетельством освоения выпускником образовательной программы в полном объеме являются протоколы итоговой государственной аттестации и приложения к дипломам об образовании.

Мониторинг и измерение процессов системы менеджмента качества образовательной организации осуществляют руководители процессов. Результаты деятельности анализируются на ректорате, заседаниях ученых советов.

Если запланированные результаты не достигнуты, осуществляются действия для достижения запланированных результатов через коррекции и/или корректирующие действия в соответствии с требованиями процедуры управления несоответствиями.

Анализ результативности процессов системы менеджмента качества проводится 1 раз в год при проведении анализа со стороны руководства.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Для получения достоверной информации и выработки мероприятий по улучшению деятельности вуза осуществляются необходимые действия по мониторингу и измерению удовлетворенности и ожиданий потребителей.

Удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон является одним из критериев результативности СМК.

В вузе используются следующие методы получения и оценки информации об удовлетворенности потребителей:

- анкетирование;
- сбор и анализ публикаций в СМИ, рекламаций и отзывов потребителей;
- информации, поступающей на электронную почту и т.д.

Рассмотрение результатов оценки удовлетворенности потребителей осуществляется при анализе со стороны руководства.

Разработаны следующие документы:

- Руководство по мониторингу и оценке образовательного процесса (внутренний аудит);
- Положение о модульно-рейтинговой системе (контроль образовательного процесса).

9.1.3 Анализ и оценка

Полученная в ходе мониторинга и измерения информация, анализируется и оценивается. Результаты анализа используются для оценки:

- соответствия продукции и услуг;
- степени удовлетворенности потребителей;
- результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

Результаты анализа включаются в отчеты руководства.

9.2 Внутренний аудит

Для получения объективной информации по соответствию СМИ требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015, требованиям, установленным в документах СМК и оценке ее результативности и пригодности, в вузе не реже одного раза в год проводятся

Мониторинг и оценка образовательного процесса в институте регламентируется нормативными документами института.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Для обеспечения удовлетворенности потребителей, подтверждения уверенности в пригодности и результативности СМК и оценке достижения целей обеспечения качества образования руководство института периодически не реже одного раза в год проводит анализ действенности СМК.

Анализ со стороны руководства осуществляется на заседаниях ректората, УС и СКО.

При этом рассматриваются:

- реализация целей в области качества;
- результаты внутренних аудитов СМК;
- результаты оценки удовлетворенности потребителей;
- результаты корректирующих действий;
- предложения по улучшению.

Результаты анализа со стороны руководства документируются в виде протоколов заседания ректората, УС, СКО и учитываются как данные по качеству.

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства включает в себя рассмотрение следующей информации:

- > анализ выполнения плана мероприятий на год;
- > информацию о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:
 1. к удовлетворенности потребителей;
 2. степени достижения целей в области качества;
 3. показателям результативности;
 4. соответствие образовательных услуг требованиям (результаты итоговой аттестации);
 5. проведение мероприятий по улучшению и развитию системы менеджмента качества и вуза в целом;
 6. несоответствиям и корректирующим действиям;
 7. результатам деятельности внешних поставщиков.
- > достаточности ресурсов;
- > результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- > рекомендаций и возможностей по улучшению.

Ежегодно руководители подразделений предоставляют руководству информацию о результатах деятельности для проведения анализа в виде отчетов по направлениям деятельности.

Проректор по стратегическому развитию и международным связям отражает вопросы по функционированию СМК и реализации Стратегии развития института в ежегодных отчетах на УС и ректорате.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны руководства включают в себя решения и действия, относящиеся:

- > к возможностям для улучшения;
- > любым необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- > потребности в ресурсах;

Протоколы СКО по анализу системы менеджмента качества, презентации и отчеты по реализации стратегии институт со стороны руководства являются регистрируемой и сохраняемой документированной информацией. Ответственность за сбор информации для анализа системы менеджмента качества несет секретарь СКО, заведующий ДР.

10. УЛУЧШЕНИЕ

10.1 Общие положения

Постоянное улучшение деятельности и повышение результативности СМК является одним из основных целей политики обеспечения качества образования вуза.

Деятельность по постоянному улучшению реализуется посредством установления и достижения целей в области качества, анализа данных, результатов внутренних аудитов, оценки возможных рисков, а также анализа со стороны руководства.

10.2. Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, предпринимаются действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий в соответствии с требованиями процедуры управления несоответствиями.

10.3. Постоянное улучшение

Института постоянно улучшает адекватность и результативность системы менеджмента качества. Руководство института рассматривает постоянное улучшение, как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей. Регулярно рассматриваются и анализируются результаты анализа и оценки (Независимом Рейтинге вузов КР (НААР)), выходные данные анализа со стороны руководства, результаты проведения внутренних и внешних аудитов, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

11. УПРАВЛЕНИЕ РУКОВОДСТВОМ ПО КАЧЕСТВУ

11.1. Учет и рассылка

Нумерация пунктов Руководства соответствует разделам ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Настоящее Руководство является нормативным документом внутреннего пользования и не подлежит предъявлению другим организациям или лицам, кроме как по разрешению руководства вуза.

Введение в действие и изъятие из обращения Руководства осуществляется Департаментом по развитию на основании приказа ректора института.

В подразделениях осуществляется свободный доступ к Руководству по качеству. Контрольный экземпляр Руководства подлежит учету и хранению начальником Департамента по развитию.

Распределение экземпляров Руководства осуществляется посредством размещения на официальном сайте института.

11.2. Ответственность

Заведующий отделом менеджмента качества образования определяет структуру Руководства, координирует его разработку и издание, отвечает за внесение изменений и дополнений в подлинник и учтенные экземпляры.

11.3. Изменение

Изменения в Руководство по качеству вносятся на основе результатов совершенствования системы менеджмента качества и регистрируются в «Листе регистрации изменений» настоящего документа, или осуществляются заменой листов.

При возможных изменениях I OC1 Р ИСО 9001-2015 производятся необходимые изменения в системе менеджмента качества, и соответствующим образом дорабатывается Руководство.

11.4. Хранение

Аннулированные подлинники каждого издания Руководства хранятся в Департамента по развитию.

Лист внесения изменений и дополнений

[illegible]