

«Утверждено»

Ректор УНПК МНУ
им. К.Ш. Токтомаматова
д.э.н., профессор
Кантороева А.К.

«23» 06 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УНПК МНУ ИМЕНИ К.Ш. ТОКТОМАМАТОВА

Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Закон КР «Об образовании» от 11 августа 2023 года № 179;
- МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества;
- Устав УНПК МНУ им. К.Ш. Токтомаматова;
- Перечень локальных нормативных документов МНУ.

Разработано
департаментом аккредитации
и качества образования УНПК МНУ
им. К.Ш. Токтомаматова
«16» 06 2023г.

Жалал-Абад -2023г.



Министерство образования и науки Кыргызской Республики
УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова
Документированная процедура
Система менеджмента качества
СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

Содержание

Термины, определения, обозначения, сокращения

Введение

Внедрение СМК

Основные принципы СМК:

1. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство руководства
3. Вовлечение персонала
4. Процессный подход
5. Постоянное улучшение
6. Принятие решений, основанных на фактах
7. Менеджмент взаимоотношений.

Заключение

Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Закон КР «Об образовании» от 11 августа 2023 года № 179;

МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества;

Устав УНПК МНУ им. К.Ш. Токтомаматова;

Перечень локальных нормативных документов МНУ.



Министерство образования и науки Кыргызской Республики

УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова

Документированная процедура

Система менеджмента качества

СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

Термины, определения, обозначения, сокращения

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

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

Внутреннее обследование или самооценка - всестороннее обследование вуза, основанное на систематическом сборе данных, итогом которого является тщательно обсужденное персоналом мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне развития, организованности, упорядоченности и совершенства основных процессов вуза.

Кадровое обеспечение - деятельность по подбору, расстановке, повышению квалификации кадров в соответствии с установленными требованиями, целями и задачами учреждения образования.

Контролируемые параметры процесса - характеристики процесса, подлежащие мониторингу и контролю. Должны быть установлены числовые значения параметров и точки контроля.

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

Критерии (показатели) эффективности процесса - характеризуют связь между достигнутыми результатами и использованными ресурсами.

Мониторинг и измерение процессов - запланированный, систематический сбор данных по контролируемым параметрам процессов, измерение их с помощью соответствующего диагностического инструментария и предоставление результатов для анализа.

Научная деятельность - творческая деятельность, направленная на получение новых знаний о природе, человеке, обществе, искусственно созданных объектах и на использование научных знаний для разработки новых способов их применения.

Образовательная программа - совокупность документации, регламентирующей образовательный процесс, и условий, необходимых для получения в соответствии с ожидаемыми результатами определенного уровня основного образования или определенного вида дополнительного образования.



Министерство образования и науки Кыргызской Республики

УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова

Документированная процедура

Система менеджмента качества

СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

Образовательный процесс - обучение и воспитание, организованные учреждением образования в целях освоения обучающимися содержания образовательных программ.

Образовательный стандарт - технический нормативный правовой акт, определяющий содержание образовательной программы посредством установления требований к образовательному процессу и результатам освоения ее содержания.

Профессорско-преподавательский состав - педагогические работники, педагогическая деятельность которых направлена на реализацию содержания основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования, руководство образовательной деятельностью учреждения высшего образования.

Педагогическая деятельность профессорско-преподавательского состава включает учебную, воспитательную, учебно-методическую работу.

Система менеджмента качества (СМК) - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Стратегия - концепция развития с набором реальных действий по выполнению миссии, реализации политики исходя из потребностей основных заинтересованных сторон и на основе соответствующих целей, задач, планов.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Эффективность - соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами

В настоящем положении используются следующие сокращения:

КР - Кыргызская Республика;

МОН КР - министерство образования и науки Кыргызской Республики;

МНУ –Международный университет;

СМК - система менеджмента качества;

ОП - образовательная программа;

УМК - учебно-методические комплексы;

ISO (International Organization for Standardization-Международная организация стандартизации)

ГОС СПО - государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

ГОС ВПО - государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования;



Министерство образования и науки Кыргызской Республики
УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова
Документированная процедура
Система менеджмента качества

СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

Введение

Учебно-производственно-научный комплекс Международный университет имени (далее МНУ) К.Ш. Токтомаматова, созданный согласно Указа Президента Кыргызской Республики №VII-100 от 1.04.1993 года, является одним из первых вузов Кыргызской Республики не финансируемый государством, основу финансово-хозяйственной деятельности которого составляют финансы, поступающие за счет оказания платных образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования, а также в переподготовке и повышении квалификации, в сфере среднего профессионального образования.

Впервые 2016 году 15 августа приказом ректора № 98 был образован отдел контроля и качества образования и аккредитации (основание: Приказ министерство образования и науки и культуры №339/1 от 19.05. 2003г.), департамент аккредитации качества образования МНУ (далее ДАКО МНУ) преобразованной приказом ректора МНУ за №73, от 01.09.2022 г. является ключевым структурным подразделением МНУ, осуществляющим свою деятельность в обеспечении качества образования, а также подготовки и проведения аккредитации основных образовательных программ и реализуется системный подход к управлению качеством на основе международных стандартов ISO (International Organization for Standardization-Международная организация стандартизации) серии 9000-2015 ведутся работы по созданию, внедрению и использованию системы менеджмента качества (СМК).

Система менеджмента качества (далее-СМК) в кыргызских вузах функционирует относительно недавно, но уже доказала свою жизнеспособность и эволюционный потенциал. Определенный толчок развитию этой системы дало включение в аккредитационные показатели пункта о наличии СМК в вузах при их аттестации.

Образовательные учреждения, которые стремятся усовершенствовать свою систему, разрабатывают и внедряют у себя в организации систему менеджмента качества, то есть обеспечивают создание системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001.

Стандарт ISO 9001 разработан Международной Организацией по стандартизации. Он обеспечивает системный подход к обеспечению качества. Этот стандарт помогает решить многие проблемы, связанные с управлением, позволяет улучшить качество услуги/продукта, способствует повышению уровня удовлетворенности потребителя. Внедрение системы менеджмента



Министерство образования и науки Кыргызской Республики
УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова
Документированная процедура
Система менеджмента качества

СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

качества по стандарту ISO 9001 происходит поэтапно. Разработанный на основе многолетнего опыта и огромного количества организаций самых разных профилей, он четко регламентирует все мероприятия, которые проводятся в ходе разработки и внедрения системы менеджмента качества.

Внедрение СМК

Внедрение СМК в вузах приносит множество преимуществ различных группам потребителей. Для абитуриентов и студентов - это повышение качества учебного процесса, уровня подготовки специалистов-выпускников вуза, рост их спроса на рынке труда. Для работодателей - это гарантия того, что специалисты будут подготовлены с учётом постоянно изменяющихся к ним требованиями. Для руководства и сотрудников - это снижение затраты за счет оптимизации основных и вспомогательных процессов; улучшение контроля над всеми сферами деятельности организации за счет полной прозрачности деятельности.

Это говорит о том, что независимо от конъюнктурной ситуации СМК востребована сама по себе как средство и механизм устойчивого развития всей вузовской системы. Наиболее очевидные преимущества, которые демонстрирует СМК при ее инсталляции в вузах, состоят в следующем:

СМК позволяет вузу быть конкурентоспособным на рынке образовательных услуг, учитывая, с одной стороны, запросы государства и общества, а с другой стороны, интересы конкретных потребителей (абитуриентов, студентов, родителей и т. д.);

СМК является надёжным средством и эффективным механизмом качественного осуществления всех жизнеобеспечивающих видов деятельности в вузе, их контроля и корректировки;

СМК стимулирует осознанное и ответственное отношение к выполнению различных служебных обязанностей у субъектов образовательных учреждений, способствует развитию их инициативы.

Качество образования базируется на трех ключевых составляющих:

- цели и содержание образовательного процесса;
- уровень профессионализма преподавателей и организации преподавательской деятельности;
- состояние материально-технической базы и уровень научно-информационной базы учебного процесса. Повышение квалификации персонала учебного заведения по системам менеджмента качества возможно в трех направлениях: краткосрочное образование, долгосрочное образование, дистанционное образование.



Министерство образования и науки Кыргызской Республики
УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова
Документированная процедура
Система менеджмента качества
СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

Все же, под эффективным менеджментом качества в образовании понимается планомерное воздействие, то есть долгосрочное обучение, на всех этапах на факторы и условия, которые обеспечат формирование будущих специалистов, полноценно использующих свои знания, навыки и умения.

В условиях рыночной экономики организация, оказывающая образовательные услуги вообще, и вуз, в частности, сталкивается в своей деятельности со следующими проблемами:

- конъюнктура рынка меняется быстро;
- рынок неравномерно насыщается специалистами разных профилей;
- спрос на специалистов носит непостоянный характер;
- государство не может регулировать рынок труда и распределение выпускников;
- большая конкуренция на рынке образовательных услуг за счет роста числа негосударственных организаций (вузов, колледжей);
- использование устаревших методик обучения снижает эффективность образовательных процессов;
- система менеджмента качества в образовании призвана решать эти и многие другие проблемы.

Внедрение системы менеджмента качества в области образования в МНУ преследует следующие цели:

Внутри учебного заведения:

- в образовательном процессе – повышение успеваемости студентов;
 - реорганизация системы управления учебным заведением;
 - эффективное введение в учебную программу новых специальностей и специализаций;
 - развитие инфраструктуры учебного заведения для создания благоприятных условий обучения;
 - введение новых образовательных технологий;
 - повышение уровня профессионализма преподавательского персонала;
- оптимизация образовательного процесса – рациональное использование ресурсов с максимальной эффективностью.

Внешние цели:

- повышение конкурентоспособности среди учебных заведений своего профиля;
- расширение рынка потребителей – абитуриентов, с одной стороны, и организаций - работодателей, нуждающихся в молодых специалистах, с другой стороны;



Министерство образования и науки Кыргызской Республики
УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова

Документированная процедура

Система менеджмента качества

СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

- повышение престижа вуза;
- постоянная ориентация на конъюнктуру рынка специалистов, информированность.

Система менеджмента качества образования в МНУ, будучи внедренной и действующей, позволит:

- выйти учебному заведению на новый уровень;
- четко распределить обязанности и ответственности за выполнение работы на своем участке;
- унифицировать процессы обучения, их согласованное действие, своевременное выявление и устранение недостатков, что будет способствовать улучшению подготовки специалистов.

Это, безусловно, повысит степень доверия заказчиков, заинтересованных в молодых специалистах. Качественное образование, престиж среди абитуриентов и хорошая репутация в обществе – все это даст система менеджмента качества, действующая в вузе.

Принципиальной методологической основой формирования и использования системы управления качеством является методология всеобщего менеджмента качества, ее концепция и принципы. Рассматривая систему менеджмента качества как совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающих управление процессами в организации, были определены цель ее создания, структурные элементы и их взаимосвязь, требования и принципы построения, функционирования, оценки качественных показателей.

Цель создания системы качества в МНУ состоит в постоянном совершенствовании образовательного процесса и достижении качества подготовки выпускников, а также в повышении эффективности использования имеющегося в вузе потенциала (кадрового, научного, ресурсного).

- Обозначенная цель требует решения следующих задач:
- определение (вычленение) процессов и подпроцессов образовательной деятельности вуза;
- идентификация всех выявленных процессов и подпроцессов;
- установление взаимосвязей;
- координация прохождения всех установленных процессов (и подпроцессов), их увязка с учетом пересечения между собой;



- документальное описание всех процессов, оформление (в виде положений, инструкций, процедур или других нормативных документов) и их утверждение;
- реализация задокументированных процессов и проведение корректирующих действий (в случае необходимости).

Модель управленческого процесса МНУ представляет собой цепочку действий РДСА (Plan-Do-Check-Act): постановка целей (планирование); деятельность (выполнение плана); контроль (сравнение фактических результатов с планируемыми или поставленными целями); принятие соответствующих корректирующих мер и/или постановка новых целей.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ СМК:

1. Ориентация на потребителя

Первым принципом менеджмента качества, сформулированным в стандарте ISO 9000, является ориентация на потребителя: организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Стратегической целью МНУ имени К.Ш. Токтомаматова является построение эффективной многоуровневой системы образования по всем направлениям деятельности, отвечающей запросам государства, общества и личности; достижение высокого качества подготовки конкурентоспособных кадров, а также обеспечение интеграции науки, образования и производства, создание условий для коммерциализации результатов научной деятельности.

2. Лидерство руководства

Руководитель - лидер – который создает необходимые условия для устойчивого успеха, но лидерские функции нужны на всех уровнях организации, при решении любых ответственных задач. Иначе трудно надеяться на создание атмосферы творческого подъема, на энтузиазм, с которым люди начнут действовать. Именно такую атмосферу и надо создать в организации, готовой к жесткой конкуренции на современных рынках.

3. Вовлечение персонала

В МНУ с высоким уровнем вовлеченности персонала руководители демонстрируют пример приверженности своим сотрудникам. Они не ограничиваются риторикой о том, что сотрудники — значимый актив организации, а по-настоящему верят в это и доказывают своими делами.

Вовлекать ППС и сотрудников следует, оказывая поддержку во всех направлениях их повседневной работы: обеспечивая необходимыми инструментами, материалами, средствами, инициативами, возможностями для развития и обучения. Именно поэтому правильно организованные



Министерство образования и науки Кыргызской Республики
УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова

Документированная процедура

Система менеджмента качества

СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

процессы управления кадрами: обучение, формирование кадрового резерва, подбор и адаптация персонала комплексно «работают» на вовлечение сотрудников, приводя, в конечном итоге, к достижению высоких результатов образовательной организации.

4. Процессный подход.

Для более глубокого понимания процессного подхода необходимо применять цикл Деминга-Шухарта «Plan — Do — Check — Act» (PDCA). Это «планирование — осуществление — проверка — действие». Использование этого цикла позволяет на практике реализовать непрерывное улучшение процессов, направленное на повышение эффективности работы организации.

На основе процессного подхода МНУ, определены поэтапный процесс подготовки специалистов, т.е., дошкольное образование, начальное школьное образование, колледж, бакалавриат, магистратура, аспирантура.

С помощью управления процессами достигается удовлетворение потребностей заказчиков. В итоге управление результатами процесса переходит в управление самим процессом. Также ИСО 9001 предлагает внедрить и некоторые другие процессы (анализ со стороны руководства, корректирующие и предупреждающие действия, внутренние проверки системы качества и т.д.)

5. Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности организации в целом необходимо определять, как ее обязательную цель.

В этой цели приводится определение принципов деятельности и способы реализации. В специальных разделах описаны требования в отношении постоянного улучшения, и в них ясно указывается, что руководство университета обязано приложить все усилия к тому, чтобы с минимальными потерями добиться поставленных задач и обеспечить надлежащее качество образовательных услуг. Очевидно, что добиться этого возможно только лишь совершенствуя действующую СМК.

6. Принятие решений, основанных на фактах

Стандарт ISO 9001 рекомендует организациям руководствоваться принципом «Принятие решений, основанных на фактах» который предполагает:

- использование только абсолютно точных и надежных данных и информации;
- обеспечение свободного доступа к этим данным и информации соответствующим лицам;
- анализ данных и информации посредством эффективных методов, в том числе статистических;



Министерство образования и науки Кыргызской Республики

УНПК Международный университет им. К.Ш. Токтомаматова

Документированная процедура

Система менеджмента качества

СМК МНУ-ДП-П1-П-02.02-06

- принятие решений и выполнение действий, основываясь на анализе фактов, с соблюдением баланса опыта и интуиции.
В результате применения такого принципа, согласно ISO 9001, организация получит:
- объективные решения;
- увеличение возможностей демонстрировать результативность принятых ранее решений за счет ведения записей;
- повышение способности оценки, обсуждения и изменения мнений и решений.

7. Менеджмент взаимоотношений

Обеспечение большого количества счастливых и удовлетворенных потребителей, кто бы они ни были: студенты, их родители, выпускники, профессора и преподаватели или работодатели, является первичной целью обеспечения качества образования в МНУ.

Знаменитый лозунг «Потребитель всегда прав» многими организациями воспринимается буквально. В условиях кризиса и жесткой конкуренции это ощущается особенно остро. Однако, нельзя не учитывать, что даже при наличии большого выбора, порою непросто найти профессионального, надежного поставщика, с качественной продукцией или услугами, с которым комфортно и безопасно сотрудничать.

Хорошие длительные отношения с партнерами будут способствовать тому, что партнер будет в большей степени беспокоиться о качестве его продукции/услуг. Кроме того, потребитель будет для него постоянным потребителем, и их сотрудничество на взаимовыгодной основе будет полезно каждому из них. Не стоит забывать, что поставщикам тоже нередко приходится делать выбор между заказчиками.

Заключение

Качественное образование поддерживается тремя ключевыми составляющими: качественным высококвалифицированным составом педагогов, использованием качественных средств обучения и повышения квалификации, созданием безопасной учебной среды. В меняющемся мире вчерашнее качественное образование может не соответствовать сегодняшнему, так как сегодня наблюдаются стремительные изменения, вызванные новыми технологиями. Деятельность МНУ имени К.Ш. Токтомаматова основывается на принципе, что высокое качество преподавания достигается путем интеграции опыта высококвалифицированных специалистов и соответствующей СМК.