

КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН
БИЛИМ БЕРҮҮ ЖАНА ИЛИМ
МИНИСТРЛИГИ

ЭЛ АРАЛЫК МЕДИЦИНАЛЫК
УНИВЕРСИТЕТИ



MINISTRY OF EDUCATION
AND SCIENCE OF THE
KYRGYZ REPUBLIC

INTERNATIONAL MEDICAL
UNIVERSITY

МЕЖДУНАРОДНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

«ОДОБРЕНО»
на заседании Ученого совета ММУ
протокол № 7
«25» 02 2021г.



РУКОВОДСТВО СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ (СМК)

Бишкек-2021г.

Общие положения

1. Настоящее положение регламентирует систему менеджмента качества (СМК) Международного медицинского университета. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об образовании» от 30.04.2003г. № 92, Стратегии развития образования в Кыргызской Республики на 2012- 2020 годы, Уставом ММУ и другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики в области образования.

2. Система менеджмента качества является неотъемлемой составной частью системы управления университетом и инструментом, обеспечивающим деятельность по реализации Политики и достижению Целей в области качества образования.

3. Положение устанавливает основные обязанности и ответственность персонала института в СМК.

4. Внесение изменений и дополнений в положение проводится: при изменении требований нормативных документов, при совершенствовании системы менеджмента качества с учетом изменений Политики ММУ в области качества.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящим положением устанавливаются требования к СМК ММУ для:

- демонстрации способности предоставлять образовательные услуги ВПО и СПО, которые отвечают требованиям потребителей и соответствующим законодательным и нормативным требованиям;

- повышения удовлетворенности потребителя посредством результативного применения СМК.

СМК Университета распространяется на деятельность по:

- разработке образовательных программ;

- предоставлению образовательных услуг в области высшего профессионального образования по направлениям в соответствии с действующей лицензией;

- научным исследованиям и разработкам.

СМК Университета не распространяется на довузовскую и послевузовскую подготовку. Данные виды деятельности будут включены в СМК при планировании улучшений.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы:

МС ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

МС ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.

МС ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению.

Устав государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования ММУ

Перечень локальных нормативных документов ИИП, на которые приведены ссылки в настоящем положении.

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

В 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 института, предпринимаемая для установления результативности СМК и ее соответствия Политике в области качества образования.

Аттестация - основная форма государственно-общественного контроля образовательной деятельности университета. Аттестация устанавливает соответствие содержания, уровня и качества подготовки выпускников требованиям ГОС.

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), исключая возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых 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.

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.

Инновации - 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.

Итоговая государственная аттестация - процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения в вузе.

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 института - 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 и 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).

Руководство по качеству - документ, устанавливающий 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 института - 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. Система менеджмента качества основывается на восьми принципах менеджмента, установленных в международных стандартах ИСО 9000:

Ориентация на потребителя - организация зависит от своих потребителей, и поэтому ей следует понимать текущие и будущие потребности потребителей, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Вовлечение работников - работники всех уровней являются сутью организации, и их полное вовлечение позволяет использовать их способности для выгоды организации.

Процессный подход - желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Системный подход к менеджменту - идентификация, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении целей.

Постоянное улучшение - постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

СМК - система менеджмента качества

РК - руководство по качеству

ИСО - международная организация по стандартизации

МОиН - министерство образования и науки

КР - Кыргызская Республика

ММУ, университет – Международный медицинский университет

ВПО - высшее профессиональное образование

СПО - среднее профессиональное образование

ОУ - образовательное учреждение

УМО - учебно-методическое управление

МО - министерство образования

ППС - профессорско-преподавательский состав

1. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

1.1 Общие требования

1.1.1. В соответствии с принципами менеджмента качества «Процессный подход» и «Системный подход» к управлению качеством образования, в университете сформирована процессная модель СМК.

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

1.1.3 Процессная модель СМК ММУ.

Процессы СМК, исходя из их назначения, классифицируются на (Б 1 - Ответственность руководства), (Б 2 – Менеджмент образовательной и научно – исследовательской деятельности), и (Б 3 – Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы).

1.1.4 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 университета несет ответственность за результаты этой деятельности.

1.1.5 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.

1.2 Документация СМК

1.2.1 Цель документации:

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

1.2.2 Документация СМК университета включает в себя следующие документы:

- внешние нормативные документы;
- документы, устанавливающие основные направления развития ММУ (Стратегический план, Стратегия развития, Политика в области качества образования);
- Цели в области качества образования;
- 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 (планы качества);

- положения о подразделениях и должностные инструкции;
- организационно-распорядительная документация;
- записи.

1.2.3 Структура документации и деятельность по управлению документацией СМК установлены в СМК локальных внутренних документов. Рассылка документов осуществляется ответственным за СМК в соответствии с листами рассылки. Для улучшения процесса рассылки и обеспечения доступности документов, регламентирующих образовательную деятельность, в настоящее время прорабатывается вопрос о размещении их на сайте ММУ.

1.2.4 Управление документации и запись регламентируется СМК в локальных документах ММУ.

1.2.5 Перечень актуализированных внешних нормативных документов, необходимых для функционирования университета устанавливается:

- структурными подразделениями ММУ;
- в отношении документов, непосредственно регламентирующих образовательную деятельность.

1.2.6 Перечень документов, учебно-методических документов и документов, регламентирующих образовательную деятельность, ведется учебно-методическим отделом, отделом качества и аккредитации и отделом кадров.

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

2.1 Обязательства руководства

ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА ММУ:

2.1.1 Высшее руководство ММУ 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.

2.2 Ориентация на потребителя

Главным принципом менеджмента качества является принцип ориентации на потребителя. Реализация данного принципа в СМК ММУ требования ГОСТ, ИСО 9001 осуществляется посредством:

- выполнения требований государства к подготовке специалистов;
- учета требований работодателей к качеству и содержанию подготовки специалистов, изучение которых осуществляется структурами планирования карьеры, организации практики и работы с выпускниками, а также заведующими выпускающих кафедр;
- изучения требований студентов к качеству образовательного процесса, проводится кафедрами и учитывается при разработке учебных планов;

- анализа требований международных студентов, которые изучаются Международным отделом и Офис регистратурой.

В СМК ММУ 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.

Реализуя данный процесс СМК, высшее руководство университета реагирует на потребительский рынок. Практически ежегодно обновляется перечень профилей, по которым осуществляется подготовка в университете.

Университет 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 университете через СМИ.

Ежегодно в ММУ проводится «День открытых дверей», большую роль играет профориентационная работа, проводимая ППС и студентами университета.

2.3 Политика в области качества образования

2.3.1 Политика в области качества образования является основополагающим документом СМК ММУ, направлена на постоянное улучшение образовательного процесса.

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

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

2.3.4 Разработка Политики осуществлялась при активном участии персонала университета.

2.3.5 Политика доведена до сведения всего персонала университета путем ознакомления под роспись и вывешивания текста во всех подразделениях и предоставления ее на обозрение потребителям.

2.3.6 Ответственным за доведение Политики до высшего руководства и потребителя является представитель ОККОиА, ответственными за доведение Политики до персонала университета являются руководители соответствующих подразделений.

2.3.7 Ответственность за регулярный анализ и обобщение предложений по актуализации Политики в области качества несет ОККОиА путем включения рекомендаций по актуализации Политики в отчет по анализу СМК со стороны руководства.

2.3.8 Решение о пересмотре Политики в области качества образования принимает Совет по качеству на основании проведенного анализа и оценки результативности СМК, а так же при актуализации Стратегий развития ВПО и университета.

2.4 Планирование

2.4.1 Цели в области качества образования.

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

2.4.1.2 Разработка Политики и Целей осуществляется в соответствии с требованиями локальных документов ММУ при реализации процесса СМК.

2.4.1.3 Цели в области качества образования университета на конкретный период доводятся ответственным за СМК института до проректоров по направлениям и руководителям структурных подразделений.

2.4.1.4 На основе Целей университета руководители структурных подразделений разрабатывают Цели в области качества структур.

2.4.1.5 Контроль достижения целей и их актуализацию осуществляют руководители процедур под высшим руководством ММУ. Анализ-отчет по достижению целей в области качества проводится один раз в год при проведении Анализа СМК со стороны руководства.

2.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества.

2.4.2.1 Планирование системы менеджмента качества в университете включает в себя планирование деятельности и ресурсов, необходимых для достижения Целей в области качества образования. При планировании СМК учитывались:

- особенности создания и функционирования университета;
- стратегии развития ВПО и СПО КР;
- законодательные и аккредитационные требования;
- изменяющаяся внешняя среда.

2.4.2.2 Планирование конкретных видов деятельности в рамках процессов осуществляется в соответствии с методическими, нормативными и руководящими документами, регламентирующими данный вид деятельности.

2.4.2.3 Необходимым условием планирования изменений и улучшений является сохранение целостности СМК.

2.4.2.4 Контроль, за исполнением планов осуществляют руководители структурных подразделений. Анализ - отчет осуществляют руководителями процедур при проведении Анализа со стороны руководства.

3. Ответственность, полномочия и обмен информацией Ответственность и полномочия.

3.1 Управление качеством образования в ММУ представляет собой согласованное взаимодействие представителя руководства по качеству, Совета по качеству, руководителей процессов, ответственных за СМК университета и подразделений.

3.2 **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.

3.3 **Начальники** (заведующие) структурных подразделений и заведующие кафедрами университета 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 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.

3.4 Деятельность ответственных за СМК университета и подразделений регламентируется рабочей инструкцией СМК.

3.15 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.

4. Внутренний обмен информацией.

4.1 Цель внутреннего информирования состоит в обеспечении персонала университета 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.

4.2 Внутреннее информирование осуществляют:

- ответственный за СМК университета, осуществляя оперативное предоставление информации и документов руководителям структурных подразделений и ответственным за СМК подразделений по вопросам разработки и функционирования СМК (в том числе с использованием Интернет-ресурсов);
- В качестве источников дополнительного информирования в университете используются:
 - презентационные материалы при проведении тренингов персонала по системе менеджмента качества;
 - наглядная информация на досках объявлений;
 - периодические печатные издания университета;
 - электронные средства (электронная почта, web-сайт ММУ);
 - встречи ответственного за СМК с заведующими кафедрами, ППС, руководителями и сотрудниками университета.

5. Анализ со стороны руководства

5.1 Анализ СМК проводится с целью получения объективного подтверждения достижения Целей университета в области качества образования, результативного функционирования СМК и выявления возможностей ее улучшения.

5.2 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 удовлетворенности потребителей;
- определение направлений и разработка конкретных предложений по дальнейшему совершенствованию СМК.

5.3 В рамках проведения анализа со стороны руководства осуществляется так же деятельность по проведению самооценки и смотру-собеседованию кафедр.

5.4 Деятельность по проведению анализа со стороны руководства осуществляется в рамках процесса менеджмента СМК.

5.5 Важным инструментом анализа качества образовательной деятельности является самообследование основных образовательных программ. Подготовку, проведение и методическое обеспечение самообследования проводят специалисты ОККОиА в области образования в составе комиссией. Результаты самообследования применяются для планирования улучшений образовательной деятельности.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ. Обеспечение ресурсами.

6.1 Для поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМК, а так же повышения удовлетворенности потребителей определены следующие ресурсы:

- персонал;
- финансовые ресурсы;
- информационно-методические;
- документация;
- материально-технические;
- электронные ресурсы;
- инфраструктура (в том числе лабораторное оборудование).

6.2 Потребность в ресурсах определяется при планировании.

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

7. Человеческие ресурсы

7.1.1 Общие положения

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

7.1.1.2 Планирование потребности в персонале осуществляют руководители структурных подразделений ММУ совместно с начальником отдела экономики, финансов и закупок. В университете различают следующие категории персонала:

- научно-педагогический состав (ППС и научные работники);
- инженерно-технический персонал;
- административно-хозяйственный персонал;
- учебно-вспомогательный персонал.

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

7.1.1.3 В университете ведется активная работа по увеличению количества штатных преподавателей доля которых в последние три года значительно увеличилась, что способствует повышению качества и стабильности образовательного процесса.

7.1.1.4 Управление персоналом осуществляет начальник отдела кадров совместно с первым проректором (проректором по учебно-воспитательной работе) и заведующими кафедр, деятельность, осуществляемая в рамках процесса.

7.1.2 Компетентность, осведомленность и подготовка персонала.

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

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

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

7.1.2.4 Высшее руководство университета 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;
- подготовке персонала в СМК.

7.1.2.5 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 (повышения) собственных кадров.

7.1.2.6 Ведение записей по результатам повышения квалификации осуществляют:

- начальник Отдела кадров при прохождении внешней подготовки и повышения квалификации в соответствии с приказом по университету путем сбора и хранения копий подтверждающих документов (сертификатов, удостоверений, свидетельств и т.д.) в личном деле сотрудников;
- руководители структурных подразделений (заведующие кафедрами, начальники отделов, главный инженер) при проведении повышения квалификации в рамках университета путем сбора информации и подтверждающих документов в отдельную папку в соответствии с номенклатурой дел.

7.1.2.7 Оценку результативности повышения квалификации и подготовки осуществляют:

- заведующие кафедрами по результатам работы ППС за год и отзывам студентов о качестве преподавания (отражаются в индивидуальных планах ППС);
- начальники УМИО и ОК за отчетный период и влияния на улучшение СМК.

7.1.2.8 В СМК проводится активная подготовка персонала по менеджменту качества. Результаты подготовки подтверждаются выдачей сертификата. Организацию подготовки осуществляет ответственный за СМК.

7.2 Управление инфраструктурой

7.2.1 Инфраструктура университета включает в себя:

- здания и рабочее пространство: аудитории, лаборатории, библиотеки, холлы и зоны отдыха;
- услуги, такие как: водоснабжение и электроснабжение с соответствующим оборудованием, медицинское обслуживание;
- оборудование для процесса обучения, включая принадлежности, товарно-материальные 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.

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

7.2.3 Ответственность за планирование и обеспечение потребности в инфраструктуре в соответствии с законодательными (лицензионными) требованиями и требованиями СМК несет зав. АХО, директор центра информационной технологии.

7.3 Управление образовательной средой

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

- информационные технологии, программное обеспечение и инфраструктура электронного образования ММУ;
- 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.

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

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

7.3.4 Важной составляющей повышения конкурентоспособности университета является электронный менеджмент знаний и информатизация образования. Деятельность в этом направлении реализуется Центром информационной технологии.

7.3.5 Деятельность по управлению образовательной средой осуществляется в рамках обеспечивающего процесса СМК.

8. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА УСЛУГИ

8.1 Процессы, связанные с потребителем

8.1.1 Определение требований, относящихся к продукции.

8.1.1.1 Определение требований, относящихся к услуге ВПО и СПО, осуществляется в рамках процесса СМК Б 1

8.1.1.2 В СМК университета определяются требования:

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

8.1.1.3 Документами, в которых определены требования, являются:

- договоры с работодателями и студентами;
- планы приема (контрольные цифры);
- лицензии;
- требования к абитуриентам.

8.1.2 Анализ требований, относящихся к продукции (услуги).

8.1.2.1 Анализ требований, относящихся к продукции проводят:

- Отдел контроля качества образования и аккредитации и Учебно-методический отдел в отношении государственного заказа КР по подготовке специалистов, лицензионных и аккредитационных требований;
- Международный отдел в отношении подготовки специалистов для стран СНГ и других государств;

- выпускающие кафедры в отношении требований ГОС и работодателей;
- заведующие кафедр и Учебно-методический отдел в отношении требований студентов к организации учебного процесса.

8.1.2.2 Результаты анализа требований потребителей реализуются в основных образовательных программах специальностей и используются для организации образовательного процесса.

8.2 Разработка образовательных программ

8.2.1 Планирование разработки.

8.2.1.1 Разработка - деятельность, направленная на определения содержания образования по профилям, планирование и разработку организационного и методического материала для подготовки выпускников университета.

8.2.1.2 Результатом процесса является создание рабочих учебных планов, рабочих программ дисциплин, программ и требований к текущему и промежуточному контролю знаний, средств диагностики знаний (которые объединяются в учебно-методические комплексы дисциплин - УМКД), программ практик, требований к итоговой государственной аттестации.

8.2.1.3 Разработка образовательных программ осуществляется заведующими и преподавателями кафедр в рамках базового процесса СМК Б 2.

8.2.1.4 Разработка образовательных программ на основе ГОС включает:

- определение количества обязательных вузовских компонентов программы подготовки;
- определение объема и содержания дисциплин и курсов программы подготовки;
- определение состава и объема дисциплин по выбору студента.

8.2.1.5 Ответственность за организацию процесса несет заведующий учебно-методического отдела, который осуществляет планирование и анализ разработки образовательных программ, и оценку выполнения планов.

8.2.2 Входные данные для разработки.

8.2.2.1 К входным данным для разработки относятся:

- требования ГОС по направлениям (специальностям);
- требования работодателей к подготовке специалистов;
- примерные учебные планы специальностей.

8.2.2.2 Контрольный экземпляр ГОС по направлениям (специальностям) находится в Учебно-методическом отделе. Копии представляются заведующим кафедрами университета.

8.2.2.3 При разработке образовательных программ применяются методические рекомендации и Положения, разрабатываемые Учебно-методическим отделом.

8.2.2.4 Заведующий УМО совместно с заведующими кафедрами анализируют входные данные для разработки образовательных программ. Результаты анализа отражаются в протоколах заседаний кафедр.

8.2.3 Выходные данные разработки.

8.2.3.1 К выходным данным разработки относятся:

- квалификационные характеристики выпускников;
- рабочие учебные планы;
- учебно-методические комплексы дисциплин;
- программы практик;

- программы государственных экзаменов и требования к квалификационной работе; - квалификационные задания по циклам дисциплин.

8.2.3.2 Выходные данные разработки хранятся на кафедре и ежегодно анализируются при проведении смотра-собеседования кафедр по результатам работы за прошедший учебный год.

8.2.3.3 Проверка соответствия входных данных выходным осуществляется в соответствии с п. 7.3.5.

8.2.3.4 Для обеспечения реализации образовательных программ заведующие кафедрами определяют:

- требования к ППС;
- необходимость материально-технического и учебно-методического обеспечения;
- перечень необходимых лабораторий по каждой специальности.

8.2.4 Анализ разработки.

Анализ разработки образовательных программ осуществляют:

- заведующие кафедрами при разработке образовательных программ;
- начальник УМО при проверке и согласовании учебно-методических комплексов профилей;
- заведующие кафедрами и деканы факультетов при согласовании программ дисциплин, по которым осуществляется подготовка на данной кафедре.

Анализ обеспеченностью учебно-методической литературой осуществляет разработчик учебно-методического комплекса.

8.2.4 Верификация разработки.

1. Верификация разработки осуществляется при проверке и экспертизе учебных планов и образовательных программ на соответствие содержания и качества образования установленным требованиям:

- на уровне кафедр и УМК (проводится ежегодно, результаты отражаются в отчетах по результатам смотра-собеседования кафедр);
- на уровне университета;
- при проведении внешней независимой экспертизы в процессе аттестации (аккредитации).

2. Ответственным за организацию верификации на уровне университета являются заведующие кафедрами.

3. Верификации подвергаются основные элементы учебно-методических комплексов:

- программы учебных дисциплин;
- рабочие программы учебных дисциплин;
- силлабус;
- комплексные квалификационные задания по циклам дисциплин (гуманитарным и социальноэкономическим, математическим и естественнонаучным, общепрофессиональным и специальным).

8.2.5 Валидация разработки.

Валидация разработки осуществляется:

- на уровне университета при утверждении учебно-методических комплексов дисциплин;
- при проведении самообследования;

- при проведении аккредитации университета по результатам лицензирования и аттестации(аккредитации). Ответственность за валидацию разработки образовательных программ несут начальники Учебно-методического отдела и ОККОиА.

Отчеты по результатам самообследования оформляются в соответствии с требованиями типовой программы аттестации ОУ КР. Результаты самообследования рассматриваются на заседаниях Ученого совета университета.

Аккредитация университета проводится на соответствие утвержденным показателям деятельности и критериям государственной аккредитации.

Результатом аккредитации является свидетельство о государственной аккредитации, выдаваемое на срок 5 лет.

9. Управление изменениями образовательных программ.

9.1 Планирование изменений осуществляется по результатам:

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

9.2 Изменения рассматриваются на заседаниях кафедр, Ученых советах университета и вводятся в действия приказом ректора. В случае перехода на новые ГОС Учебно-методическим отделом разрабатывает план разработки учебно-методических комплексов.

9.3 Информация, полученная от работодателей через различные каналы связи (в том числе в процессе проведения научно-исследовательских работ) используется для повышения качества подготовки специалистов и актуализации образовательных программ.

10. Закупки

10.1 К основным видам закупок, осуществляемым в университете относятся:

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

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

10.1.2 Деятельность по закупкам реализуется в рамках процесса СМК «Материально-техническое обеспечение» и регламентируется картой процесса (приложение 3).

10.1.3 Планирование закупок осуществляется на основе заявок, представляемых руководителями структурных подразделений в библиотеку (для приобретения учебно-методической литературы) и начальнику Отдела экономики, финансов и закупок (по другим видам закупок).

10.1.4 Решение об исполнении заявок принимает ректор по согласованию с начальником Отдела экономики, финансов и закупок.

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

11. Предоставление услуги ВПО и СПО

11.1 Управление производством и обслуживанием.

11.1.1 Планирование предоставления услуги ВПО и СПО осуществляется в рамках процесса «Планирование образовательной деятельности».

11.1.1.1 Предоставление услуги ВПО по различным направлениям (специальностям) осуществляется кафедрами университета в соответствии с документами, регламентирующими образовательный процесс. Перечень кафедр ММУ ведется УМО.

11.1.1.2 Деятельность по предоставлению услуги ВПО и СПО реализуется в рамках базовых процессов Б1, Б2, Б3.

11.1.1.3 Воспитательная работа является важной составляющей образовательного процесса. Цель: создание условий для личностного и профессионального развития студентов, способствующего облегчению адаптации в социокультурной среде, повышение гражданского самосознания и социальной ответственности.

11.1.1.4 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;

11.1.1.5 Анализ результатов воспитательной работы проводится по показателям:

- наличие в рабочих программах дисциплин воспитательных и культурных аспектов деятельности;
- формы работы по развитию у студентов профессионально важных личных качеств;
- проведение опросов по ценностным ориентациям и мотивации обучения;
- привлечение к участию в олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, программах эстетического воспитания; - анализ работы менеджеров;
- организация работы кружков, клубов, коллективов;
- подготовка и участие в мероприятиях кафедры;

11.1.1.6 Организация и проведение производственной практики при формировании компетенций студентов является обязательным требованием ГОС. Управление практиками в ММУ осуществляет Отдел производственной практики (ОПП).

11.1.1.7 Планирование практик осуществляется на основании требований ГОС: делается выписка о практиках каждой специальности по видам, по продолжительности и в соответствии с графиком учебного процесса по срокам.

11.1.1.8 В образовательном процессе выделяют следующие основные виды практик: - учебная;

- производственная;
- преддипломная.

Для организации практик заключаются договора с предприятиями и организациями здравоохранения, на базе которых проводится практика.

Различают следующие виды договоров;

- общеуниверситетские договора, по которым студенты разных специальностей, профилей и по разным видам проходят практику в данной организации здравоохранения, предприятии, министерстве или ведомстве (заключается руководителем ОПП);
- договора по конкретным профилям и направлениям, которые в обязательном порядке регистрируются в ОПП (заключаются кафедрами).

11.1.9 За месяц до начала практики от кафедры в отдел поступает рапорт на проведение практики с полным списком студентов выходящих на практику, а затем готовится приказ о назначении руководителя практики от кафедры.

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

Университет осуществляет научные исследования в области медицины и менеджмента.

Научную деятельность в университете осуществляют: ППС, научные сотрудники, студенты. Основу организационной структуры научной деятельности составляют кафедры и лаборатории, научно-исследовательские центры и институты, информационные и инновационные центры.

12. Идентификация.

12.1 Идентификация в СМК университета применяется в отношении студентов.

12.2 Для обеспечения идентификации студентов применяются:

- приказы о зачислении и выписки из них;
- зачетные книжки;
- студенческие билеты;
- приказы об окончании (или выбытии) и выписки из них;
- списки студентов по группам.

12.3 Все перечисленные документы остаются на хранение в личном деле студента.

12.4 Для оперативной работы со студентами применяется компьютерная программа, позволяющая регистрировать движение студентов (зачисление, перевод, отчисление), успеваемость студентов по результатам экзаменационной сессии, получать объективные контрольные сведения для заполнения приложений к дипломам и академических справок, готовить информацию для статистических отчетов.

13. Управление устройствами для мониторинга и измерения

1. В качестве устройств для мониторинга и измерений качества знаний студентов применяются компьютерная техника и программное обеспечение.
2. Деятельность по управлению осуществляется в рамках процесса СМК центром информационной технологии, службами главного инженера и инженерами компьютерных классов.
3. При осуществлении процесса применяется измерительное и испытательное оборудование и средства измерения, которые требуют метрологического подтверждения.
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;
 - планирование и подача заявки директору центра информационных технологий на проведение поверки средств измерений;

- разработка плана-графика поверки и его исполнение; - ведение записей о результатах поверки и аттестации оборудования (при необходимости).

Общее руководство деятельностью по поверке осуществляет Центр информационной технологии в соответствии с Положением о метрологической деятельности и Инструкцией проведения работ по метрологическому обеспечению в подразделениях университета.

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.

6. При планировании научных исследований на следующий период, заведующие лабораториями дифференцируют оборудование, применяемое для научных исследований и проводят анализ потребности в его метрологическом подтверждении.

14. ИЗМЕРЕНИЕ АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

14.1 Общие положения

14.1.1 Для подтверждения результативности образовательного процесса и системы менеджмента качества, в университете определены следующие основные процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения.

14.2 Мониторинг и измерение Удовлетворенность потребителей.

1. В рамках СМК осуществляется мониторинг (отслеживание информации) об уровне удовлетворенности потребителей, осуществляемый при реализации процесса СМК.
2. Работы по оцениванию удовлетворенности потребителей проводит ОККОиА:
 - в рамках государственного заказа КР;
 - удовлетворенности иностранных студентов;
 - удовлетворенности студентов;
 - удовлетворенности работодателей;
 - удовлетворенности ППС.
3. Результаты оценивания удовлетворенности потребителей включаются в отчет по Анализу СМК со стороны руководства.
4. Данные оценивания удовлетворенности потребителей используются для совершенствования образовательного процесса.

14.3 Внутренний аудит.

1. Целями проведения внутреннего аудита СМК являются:
 - обеспечение и подтверждение выполнения требований ИСО 9001 к СМК 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.

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.
2. Деятельность по организации и проведению внутренних аудитов регламентирована в документированной процедуре СМК локальных внутренних документов ММУ.
 3. Результаты аудитов являются входными данными для Анализа СМК со стороны руководства.

15. Мониторинг и измерение процессов.

1. Для каждого процесса СМК установлены показатели результативности.
2. Планирование показателей результативности осуществляют владельцы процессов. Значения показателей не могут быть меньше нормативных (законодательных).

3. Мониторинг проводят руководители процессов.

4. Для мониторинга применяются следующая информация:

- графики учебно-воспитательного процесса, расписания занятий, сессий;
- недельная учебная аудиторная и внеаудиторная нагрузка студентов;
- наличие дисциплин по выбору курса в учебных планах;
- организация практики;
- способы организации самостоятельной работы студентов;
- используемые методик, технологии и формы организации учебного процесса;
- состояние учебно-методического и кадрового обеспечения;
- кадровое обеспечение (в том числе научно-исследовательская деятельность ППС);
- материально-техническое обеспечение учебного процесса;
- состояние воспитательной работы со студентами.

5. Мониторинг на выходе осуществляется на основе контроля за разработкой программы итоговой государственной аттестации, тематики выпускных квалификационных проектов (работ).

16.1 Мониторинг и измерение продукции.

1. Объектами мониторинга и измерений являются:

- абитуриенты;
- студенты в процессе обучения;
- выпускники по уровню готовности к профессиональной деятельности.

2. Контроль знаний студентов имеет три уровня:

- текущий;
- оперативный контроль в течение семестра (тесты, контрольные работы, семинары, домашние, индивидуальные задания, защита лабораторных работ, собеседования, сдачи модулей);
- промежуточный (семестровый) контроль;
- итоговая государственная аттестация.

3. Для отслеживания успешности студентов в университете применяется 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.
4. Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений КР и Положением об итоговой государственной аттестации выпускников ММУ.

Итоговая государственная аттестация состоит из аттестационных испытаний следующих видов: - Гос. экзамен.

5. Контроль остаточных знаний в рамках самообследования проводится по циклам дисциплин:
- гуманитарных и социально-экономических;
 - математических и естественно-научных;
 - общепрофессиональных;
 - специальных.
6. Результаты контроля обсуждаются на заседаниях кафедры, выносятся на заседания Ученого совета университета. По результатам принимаются решения, направленные на улучшение качества образовательной деятельности.

16.2 Улучшение

1. Деятельность по постоянному улучшению осуществляется владельцами процессов и руководителями структурных подразделений.
2. Результаты улучшений оцениваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.
3. Для устранения причин обнаруженных и потенциальных несоответствий разрабатываются и реализуются предупреждающие и корректирующие действия, организация и проведение которых регламентируется СМК.