

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РОЭЛЬ МЕТРОПОЛИТЕН УНИВЕРСИТЕТ»**



**«Утверждаю»**

**Ректор ОУ РМУ**

**Д.м.н., профессор Кенжаев М.Г.**

*М.Г. Кенжаев* 2021г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О системе менеджмента качества образования Образовательного  
Учреждения «Роэль Метрополитен Университет»**

**Бишкек-2021**



«Утверждаю»  
Ректор ОУ РМУ  
профессор Кенжаев М.Г.

Протокол Ученого Совета № 2  
« 15 » нояб 2021г.

## Положение

### о системе менеджмента качества образования ОУ РМУ

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение Образовательного учреждения Роэль Метрополитен Университет (Далее – ОУ РМУ) разработано на основании:

- Закона Кыргызской Республики «Об образовании»
- Устава ОУ РМУ;
- Стратегии развития ОУ РМУ на период с 2020 по 2023 гг.;
- и других нормативных локальных актов ОУ РМУ.

1.2. Положение о системе менеджмента качества образования ОУ РМУ (Далее - Положение) определяет систему менеджмента качества (Далее - СМК) образовательных услуг и научной деятельности как совокупность структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для удовлетворения установленных и ожидаемых образовательных потребностей, обучающихся посредством планирования, управления, обеспечения и улучшения качества образовательного процесса ОУ РМУ.

1.3. Положение устанавливает порядок организации контроля качества, а также взаимодействия структурных подразделений ОУ РМУ со сторонними организациями в сфере СМК.

#### 2. Цели и задачи положения.

2.1. Основная цель управления качеством образования в ОУ РМУ - постоянное улучшение образовательных услуг, обеспечение высокой конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках образовательных услуг, научной и творческой деятельности, формирование привлекательного имиджа ОУ РМУ в обществе. Главная задача СМК - контроль образовательных услуг и выявление причин потенциальных несоответствий, предупреждение появления ошибок, приводящих к несоответствующему качеству услуг.

#### 3. Принципы системы менеджмента качества.

3.1. Система менеджмента качества ОУ РМУ основывается на восьми основных принципах:

3.1.1. Процессный подход: ОУ РМУ применяет процессный подход при разработке и внедрении системы менеджмента качества. ОУ РМУ рассматривает образовательную услугу как совокупность взаимосвязанных процессов.

3.1.2. Понимание ключевой компетенции (ориентация на клиента) включает в себя различные инструменты обеспечения конкурентного преимущества ОУ РМУ. Среди этих инструментов - технологии, мастерство и опыт образовательной организации. Коллективная сила, присущая образовательной организации, ведет к созданию ценности для обучающегося. Ключевая компетенция университета должна поддерживать новаторство путем адаптации к изменениям в образовательной среде для поддержания

своего конкурентного преимущества;

3.1.3. Общая оптимизация (системный подход к менеджменту) позволяет каждому рабочему процессу достичь его цели с административной точки зрения;

3.1.4. Руководство (роль руководства) устанавливает концепцию, намечает курс для ее реализации и ведет ОУ РМУ в быстром реагировании на изменения в образовательной среде;

3.1.5. Фактический подход (принятие решений, основанных на фактах) гарантирует, что административные решения принимаются на основе четко понимаемых фактов, а не на удобных предположениях. С этой целью информация и знания сочетаются с анализом, контролем, регулированием, логическим мышлением и научным подходом;

3.1.6. Сотрудничество с партнерами (взаимовыгодные отношения с поставщиком) необходимо для достижения оптимального знания, мастерства и креативности для достижения ценности для обучающихся;

3.1.7. Вовлечение гражданского сектора и работодателей является самым эффективным и действенным способом для университета достичь своих целей и максимально эффективно использовать их способности, знания, мастерство и креативность;

3.1.8. Постоянное совершенствование процесса обучения и персонального образования обучающихся позволяет ОУ РМУ постоянно создавать ценности. Это обеспечивает непрерывный рост во внешней образовательной среде. Это помогает увеличить персональные знания при обучении, равно как и знания образовательной организации, передовым и конструктивным путем.

3.2. Четыре дополнительных принципа для закрепления успеха включают в себя следующее:

3.2.1. Создание ценности для обучающихся для развития чувства удовлетворенности обучающихся ценностями, которые они получают. Меры удовлетворенности определяют степень соответствия ценностей нуждам и ожиданиям обучающихся. Результаты измерений помогают ОУ РМУ увеличить ценность путем улучшения их процессов создания ценности для обучающихся;

3.2.2. Фокусирование на социальной ценности означает уделение внимания тому, что обучающиеся и другие заинтересованные стороны думают об этике, безопасности и охране окружающей среды. Университет может добиться стабильного роста только тогда, когда общество оценивает отдачу с дополнительной ценностью от обучающихся;

3.2.3. Быстрая реакция необходима для стабильного роста в резко меняющейся образовательной среде и превращает ее в возможность непрекращающегося успеха в образовании;

3.2.4. Автономность основывается на анализе обстоятельств и самоанализе. ОУ РМУ самостоятельно принимает решения о полезности тех или иных действий, независимо от стереотипов.

#### **4. Основные задачи системы менеджмента качества.**

4.1. Задачи в области качества интегрируются в общие задачи ОУ РМУ, спецификации вспомогательных служб включают в себя способы оценки и показатели эффективности их деятельности. Стратегические задачи:

4.1.1. Достижение уровня показателя удовлетворенности потребителей образовательных услуг;

4.1.2. Уменьшение процента отсева обучающихся;

4.1.3. Обеспечение увеличения социальных выплат персоналу: профессорско-преподавательскому составу (Далее - ППС) кафедр, руководителям и сотрудникам подразделений ОУ РМУ;

4.1.4. Повышение показателя трудоустройства выпускников;

4.1.5. Увеличение количества государственных наград, полученных научно-педагогическими работниками ОУ РМУ;

4.1.6. Повышение качества результатов внедрения системы менеджмента качества



и образовательного процесса;

4.1.7. Повышение компетентности ППС;

4.1.8. Увеличение количества полученных проектов и грантов;

4.1.9. Повышение авторитета ОУ РМУ как учреждения, способного обеспечить качественную подготовку специалистов.

4.2. Тактические задачи:

4.2.1. Мониторинг и анализ образовательных и научных процессов в целях выявления качества и своевременности предоставления услуг, определения несоответствий, формулировки корректирующих и предупреждающих действий;

4.2.2. Проведение внутренних аудитов (проверок) элементов СМК (процессов и подразделений, которые их реализуют) с целью подтверждения соответствия деятельности организации и ее результатов в системе менеджмента установленным требованиям; подтверждения достижения целей в области качества; выявления возможности улучшения функционирования СМК, для поддержания её в рабочем состоянии;

4.2.3. Управление несоответствиями: разработка и реализация корректирующих и предупреждающих действий;

4.2.4. Анализ данных: подготовка аналитических материалов по итогам внутренних проверок и для ежегодной самооценки;

4.2.5. Управление документами и записями: разработка нормативно-методического обеспечения, регламентирующего образовательную деятельность и научную работу.

## **5. Структура системы управления качеством образования.**

5.1. Система управления качеством образования ОУ РМУ структурирована в соответствии с основными процессами образовательного учреждения.

5.2. Управление качеством предоставления образовательных услуг, научной деятельности основывается на существующей системе управления структурными подразделениями, осуществляется руководителями соответствующих уровней и сотрудниками в пределах должностных обязанностей.

5.3. Основными субъектами системы обеспечения качества образования в ОУ РМУ являются:

- Ректорат, Ученый совет ОУ РМУ;
- Сектор контроля качества;
- Учебный отдел;
- Отдел кадров;
- Бухгалтерия;
- Библиотека;
- Деканат;
- Кафедры.

## **6. Определение ответственности структурных подразделений в системе управления качеством образования в ОУ РМУ.**

В систему менеджмента качества вовлечены все структурные подразделения ОУ РМУ. Требования СМК являются обязательными для всех работников ОУ РМУ.

6.1. Ректор, проректоры формируют политику в области качества образования, осуществляют принятие стратегических решений, определяющих развитие системы управления качеством образовательной деятельности ОУ РМУ, отвечают за создание материально-технических, финансовых и кадровых условий для качественной реализации образовательного процесса в ОУ РМУ.

6.2. Ученый совет ОУ РМУ рассматривает и утверждает основные документы СМК, регламентирующие функционирование системы управления качеством образования. Принимает решения по вопросам повышения качественных показателей работы структурных подразделений Университета.

6.3. Проректор по учебной работе обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия требованиям к условиям работы персонала и качественной реализации образовательных услуг,

контролирует нормативно-методическое обеспечение, организацию и реализацию образовательного процесса в ОУ РМУ, оценку качества образовательных услуг. Осуществляет организацию и нормативно-методическое обеспечение научно-исследовательской деятельности (Далее - НИР) обучающихся и ППС. Проводит мониторинг качества и результативности НИР обучающихся, аспирантов, докторантов PhD и ППС: число отраслей науки, в рамках которых выполняются научные исследования; количество защищённых диссертаций, количество изданных монографий, учебников и учебных пособий с грифами Министерства образования и науки Кыргызской Республики (Далее МОиН КР) и учебно-методических объединений, количество статей в специализированных журналах и научных изданиях, рекомендованных ВАК КР для публикации научных работ, количество и индекс цитирования РИНЦ, количество цитирований в Web of Science, SCOPUS, востребованность НИР внешними организациями, объем финансирования; награждение обучающихся дипломами лауреатов (победителей) творческих конкурсов, фестивалей, конференций, олимпиад, медалями и кубками спартакиад, соревнований, чемпионатов; публикация студентами под руководством преподавателя статей в сборнике студенческой научной конференции; получение студентами грантов (премий) на НИР; почетных званий преподавателям, званий лауреатов, дипломантов международных конкурсов, фестивалей студентам, аспирантам, ППС. Проректор по науке и государственному языку определяет направления повышения качества научно-исследовательской деятельности в ОУ РМУ.

6.4. Сектор СКО осуществляет мониторинг, обеспечение сбора, обработки и анализа информации о фактическом положении дел в системе качества образования и деятельности ОУ РМУ в целом. Сектор СКО осуществляет взаимодействие с потребителями образовательной услуги, реагирование на жалобы, предложения и запросы обучающихся, работодателей и других заинтересованных сторон, осуществляет текущее руководство и непрерывное совершенствование системы менеджмента качества образования в СКО. Заведующий СКО имеет полномочия от руководства контролировать, оценивать и поддерживать работу системы менеджмента качества, отчитывается перед ректором и общается с обучающимися и другими заинтересованными сторонами по вопросам, связанным с системой менеджмента качества. Функции СКО:

- определение процессов и процедур, необходимых для функционирования системы менеджмента качества (СМК) для проведения анализа их последовательности.

- разработка нормативной документации СМК и мероприятий по ее совершенствованию.

- контроль выполнения требований государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (Далее - ГОС ВПО) на всех этапах и направлениях образовательной деятельности ОУ РМУ;

- проведение экспертизы и анализа состояния системы обеспечения качеством.

- взаимодействие с аудиторами и направление результатов аудитов (проверок) соответствующим должностным лицам, обеспечение должного реагирования; уведомление главного аудитора об отражении результатов аудитов (проверок) в планах хозяйственных единиц;

- мониторинг системы контроля качества (например, с помощью отчетов о результатах аудита) с целью обеспечения ее эффективной реализации и поддержания;

- отчет руководству о результативности СМК и необходимости ее улучшения;

- внесение предложений об улучшении системы менеджмента качества;

- поддержание связей с внешними организациями по вопросам СМК.

- проведение оценки качества документации, сопровождающей учебный процесс.

- проведение регулярных проверок структурных подразделений университета по вопросам качества образования, согласование по итогам планов мероприятий и контроль их выполнения.

- Заведующий СКО имеет право на добавление более конкретных требований и дальнейшей стандартизации процессов в рамках образовательной деятельности по СМК.



6.5. Учебный отдел (Далее - УО) разрабатывает нормативно-методическое обеспечение системы управления качеством образования в ОУ РМУ; разрабатывает критерии и методики оценки качества образовательного процесса в ОУ РМУ; оказывает методическую и консультационную поддержку работ по внедрению методов управления качеством и разработке документации в структурных подразделениях.

- осуществляет контроль образовательного процесса в структурных подразделениях в целях содействия непрерывному повышению качества образовательных услуг; контроль уровня знаний обучающихся; разработку корректирующих действий по устранению выявленных недостатков и контроль их реализации;

- анализирует использование новых образовательных технологий в учебном процессе и разрабатывает предложения по развитию инновационного потенциала образовательной деятельности ОУ РМУ;

- осуществляет взаимодействие с соответствующими органами по подготовке к внешней оценке качества образования в ОУ РМУ (сертификационной экспертизе, независимой аккредитации, лицензированию, общественной экспертизе) и анализ результатов оценки.

- разработка учебной документации (учебных планов, основных образовательных программ по реализуемым специальностям и направлениям подготовки в соответствии с ГОС ВП), календарных планов-графиков, расчетов учебной нагрузки, расписаний и т.д.) и учебная деятельность (контроль соблюдения требований к порядку организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, контроль использования материально-технической базы с учётом количества обучающихся в группах и подгруппах, соблюдения санитарно-гигиенических норм и т.д.).

6.6. Отдел кадров осуществляет качественное и своевременное управление записями, используемое при реализации процесса управления персоналом (оформление кадровой документации по ППС, сотрудникам), Ответственность за организацию управления записями, полноту, достоверность и своевременность представления записей несёт начальник отдела кадров.

6.7. Бухгалтерия несет ответственность за управление финансами, готовит отчёты о выполнении бюджета.

6.8. Библиотека осуществляет учебное и научно-методическое обеспечение образовательных услуг (формирование библиотечного фонда основной и дополнительной литературы в соответствии с требованиями ГОС ВПО, создание (приобретение) электронно-библиотечных систем, комплектование лицензионного программного обеспечения); а также инфраструктурой, необходимой для поддержки процессов предоставления образовательных услуг (книгохранилища и пр.); создает условия для его эффективного использования.

6.9. Отдел кадров осуществляет управление документами и записями, используемое при реализации учебного процесса (личные дела обучающихся, приказы о приеме, переводе, академических отпусках, об отчислении, в том числе в связи с завершением обучения, о допуске к государственной итоговой аттестации, о выдаче дипломов и др.). Контролирует соответствие компетенций ППС кафедр ГОС ВПО, своевременность повышения квалификации ППС кафедр. Ответственность за организацию управления записями, полноту, достоверность и своевременность представления записей несёт начальник отдела кадров.

6.10. Проректор по АХЧ обеспечивает образовательную деятельность ОУ РМУ техническими средствами обучения, создает условия для проведения занятий и осуществления процессов управления в соответствии с требованиями образовательных стандартов к использованию информационных технологий, интерактивным формам обучения, а также к работе с электронными библиотеками, к доступности сети Интернет, к необходимому комплексу лицензионного программного обеспечения.

6.11. Деканат отвечает за создание благоприятной социально-культурной среды в ОУ

РМУ, условий для внеучебной деятельности, организацию воспитательной работы с обучающимися с целью формирования их гражданской и социальной ответственности, потребности в здоровом образе жизни, приобщения обучающихся к системе ценностей общечеловеческой культуры и морали, развития личностных качеств, необходимых для успешной профессиональной самореализации.

6.12. Деканаты осуществляют текущее руководство системой управления качеством образования на факультете: контроль соответствия основных образовательных программ по реализуемым в ОУ РМУ направлениям подготовки и специальностям требованиям ГОС ВПО, использования новых образовательных технологий, управление ресурсами (контроль материально-технической базы и обеспечения образовательных услуг трудовыми ресурсами), контроль посещаемости обучающихся и результатов обучения (анализ итогов текущей и промежуточной аттестации, итогового контроля); разработка корректирующих мероприятий по устранению выявленных при внутренних аудитах несоответствий; анализ трудоустройства выпускников, реагирование на жалобы, предложения и комментарии обучающихся и заинтересованных сторон.

6.13. Кафедры обеспечивают разработку учебно-методических комплексов (Далее - УМК) и учебную деятельность, осуществляют приём и обучение обучающихся в соответствии с требованиями.

- Заведующие кафедрами осуществляют контроль соответствия трудовых ресурсов ППС кафедры (Уровень квалификации и компетентности, доступность в процессе предоставления образовательной услуги, готовность к сотрудничеству с потребителем (обучающимся, работодателем и пр.) и коллегами; заинтересованность в результатах образовательной деятельности; надёжность и обязательность), планируют и фиксируют повышение квалификации преподавателей.

- Заведующие кафедрами проводят систематические проверки соответствия потребностей в компетентности требованиям учебного плана.

- Заведующие кафедрами контролируют качество предоставления образовательных услуг (качество преподавания, своевременность обновления содержания дисциплин, закрепленных за кафедрой, и их соответствие требованиям ГОС ВПО, разработку УМК; соответствие содержания УМК по направлениям подготовки (специальностям) требованиям ГОС ВПО, графикам учебного процесса, учебным планам), руководят разработкой и периодическим обновлением основной образовательной программы (ООП).

- Рассматривают на заседаниях кафедры вопросы посещаемости и успеваемости обучающихся, принимают меры по предупреждению несоответствий, разрабатывают корректирующие мероприятия по устранению выявленных несоответствий. Заведующие кафедрами несут ответственность за управление документами и записями кафедры (расчеты объема учебной нагрузки кафедры; учебные поручения преподавателей; индивидуальные планы преподавателей; сведения о выполнении учебной нагрузки кафедры; планы работы кафедры; отчеты о работе кафедры; отчеты о практиках; протоколы заседания кафедры; индивидуальных занятий; договора на практику обучающихся, слушателей курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки и др.). Заведующие выпускающими кафедрами организуют взаимодействие с заказчиками образовательных услуг: профориентационная работа с абитуриентами, разработка приемных требований к вступительным испытаниям; сбор и анализ информации о трудоустройстве выпускников, об удовлетворенности запросов работодателей, реагирование на жалобы, предложения и комментарии обучающихся и заинтересованных сторон в целях постоянного улучшения образовательных услуг.

- Профессорско-преподавательский состав ОУ РМУ обеспечивает реализацию процессов УМК и учебного процесса в соответствии с требованиями и несут ответственность за качество предоставляемых образовательных услуг: проводят текущий контроль посещаемости и качества подготовки обучающихся во время лекционных и семинарских занятиях и проверки выполнения заданий для самостоятельной работы студентов (Далее - СРС), промежуточный и текущий контроль модулей в процессе



изучения дисциплин учебного плана, разрабатывают соответствующие современным требованиям оценочные средства контроля (контрольные задания, тесты, вопросы и билеты, кейс-задания и др.), позволяющие оценить полученные знания, умения и уровень приобретённых компетенций, критерии их оценки; отражают результаты обучения в отчётах (отчёты о практике студентов, аспирантов о научно-исследовательской работе студентов, аспирантов, о воспитательной работе и т.д.) и в иной документации, предусмотренной нормативными-локальными актами ОУ РМУ.

- СКО проводит анкетирование обучающихся и выпускников по вопросам качества предоставляемых образовательных услуг и трудоустройства.

#### **7. Документы системы менеджмента качества образования.**

7.1. Основой системы менеджмента качества являются:

- ГОС ВПО по направлениям;
- Стратегия развития ОУ РМУ на 2020-2023гг.
- Положение о системе менеджмента качества образования;
- Политика обеспечения качества ОУ РМУ
- Др. локальные нормативные акты

#### **8. Модель СМК ОУ РМУ.**

Процессы ОУ РМУ:

Реестр процессов и видов деятельности ОУ РМУ

|      |                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | <b>Деятельность руководства в системе менеджмента качества</b>                                                                    |
| 1.1. | Разработка миссии, политики и целей в области качества. Планирование и развитие системы менеджмента качества. Управление рисками. |
| 1.2. | Распределение ответственности и полномочий                                                                                        |
| 1.3. | Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства                                                                        |
| 1.4. | Информирование общества о деятельности университета                                                                               |
| 2.   | <b>Основные процессы/виды деятельности системы менеджмента качества</b>                                                           |
| 2.1. | Маркетинг                                                                                                                         |
| 2.2. | Проектирование и разработка образовательных программ                                                                              |
| 2.3. | Довузовская подготовка и прием студентов                                                                                          |
| 2.4. | Реализация образовательных программ                                                                                               |
| 2.5. | Научные исследования и разработки                                                                                                 |
| 2.6. | Подготовка научно-педагогических и научных кадров                                                                                 |
| 2.7. | Социально-воспитательная и внеучебная работа                                                                                      |
| 2.8. | Разработка и реализация программ повышения квалификации и переподготовки                                                          |
| 3.   | <b>Обеспечивающие процессы/виды деятельности системы менеджмента качества</b>                                                     |
| 3.1. | Управление персоналом                                                                                                             |
| 3.2. | Библиотечное обслуживание                                                                                                         |
| 3.3. | Редакционно-издательская деятельность                                                                                             |
| 3.4. | Управление образовательной средой                                                                                                 |



|           |                                                                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | 3.4.1. Управление инфраструктурой                                                                    |
|           | 3.4.2. Организация безопасности жизнедеятельности                                                    |
|           | 3.4.3. Управление закупками                                                                          |
| 3.5.      | IT - инфраструктура                                                                                  |
| 3.6.      | Управление документацией и записями                                                                  |
| <b>4.</b> | <b>Измерение, анализ и улучшения в рамках основных и обеспечивающих процессов/видов деятельности</b> |
| 4.1.      | Внутренние аудиты                                                                                    |
| 4.2.      | Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия                               |
| 4.3.      | Мониторинг, измерение, анализ, улучшение процессов и видов деятельности                              |

#### **9. Заключительные положения.**

9.1. Настоящее Положение вступает в действие со дня его принятия Ученым советом ОУ РМУ и утверждением ректора и действует до дня его замены новым (отмены в установленном порядке).

9.2. При необходимости в Положение могут вноситься изменения и дополнения в том же порядке, в каком принято данное Положение.