



Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству
РК-1.1.1-2020

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор НОУ УНПК «МУК»

к.т.н., профессор

Савченко Е.Ю.

«14» декабря 2020 г.

Протокол Ученого Совета

НОУ УНПК «МУК»

№ 64 от 10 декабря 2020 г.

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
СМК РК-1.1.1-2020**

Бишкек - 2020



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	4
3. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О НОУ УНПК «МУК»	6
4. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	7
5. СРЕДА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ НОУ УНПК «МУК».....	7
5.1. НОУ УНПК «МУК» и условия его функционирования	7
5.2. Система менеджмента качества: основные положения, процессы, область применения и заинтересованные стороны	12
5.2.1. Принципы системы менеджмента качества	13
5.2.2. Основные задачи системы менеджмента качества.....	14
6. ЛИДЕРСТВО.....	17
6.1. Лидерство и приверженность	17
6.1.1 Демонстрация лидерства и приверженности	17
6.1.2 Ориентация на потребителя.....	18
6.2. Миссия и политика в области качества	18
6.3. Обязанности, ответственность и полномочия	19
6.3.1. Структура системы управления качеством образования.....	19
6.3.2. Ответственность и полномочия.....	19
7. ПЛАНИРОВАНИЕ	29
7.1. Действия по реагированию на риски и возможности	29
7.2. Цели в области качества и планирование их достижения.....	29
7.3. Планирование изменений	29
8. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ.....	30
8.1. Ресурсы	30
8.1.1. Обеспечение ресурсами	30
8.1.2. Человеческие ресурсы и компетентность персонала.....	30
8.1.3. Инфраструктура, ресурсы для измерения (мониторинга) и среда для функционирования процессов	32
8.1.4. Внутрифирменные знания	32
8.2. Коммуникация и осведомленность	33
8.3. Документированная информация.....	33
9. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ	33
9.1. Планирование оказания услуг	33
9.2. Требования к услугам	34
9.3. Проектирование и разработка	36
9.4. Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами	37
9.5. Предоставление услуг	37
9.5.1. Управление предоставлением услуг	37



9.5.2. Идентификация, прослеживаемость, верификация и сохранность результатов оказания услуг.....	39
9.5.3. Собственность потребителя.....	40
9.5.4. Деятельность после поставки	40
9.5.5. Управление изменениями	41
9.5.6. Управление несоответствиями (несоответствующими результатами оказываемых услуг)	41
10. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	41
10.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка.....	41
10.2. Внутренние аудиты.....	42
10.3. Анализ со стороны руководства.....	42
11. УЛУЧШЕНИЕ	43
11.1. Несоответствия и корректирующие действия.....	43
11.2. Постоянное улучшение.....	43
12. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	44




1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

При подготовке настоящего РК были учтены требования:

- Закона Кыргызской Республики «Об образовании» от 30 апреля 2003 года № 92
- Стандарт ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015);
- Устава НОУ УНПК «МУК» от 30 января 2017 года;
- Стратегии развития НОУ УНПК «МУК» на период с 2018 по 2023 гг.;
- Плана реализации Стратегии НОУ УНПК «МУК» на период с 2018 по 2023 г.г.;
- и других нормативных локальных актов НОУ УНПК «МУК».


2. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1. Закон «Об образовании» от 30 апреля 2003 года № 92;
2. Устав НОУ УНПК «МУК» от 30 января 2017 года
3. Положение об учебно-методическом комплексе дисциплины (модулей) ООП ВПО от 12 июля 2018г., протокол Ученого совета №42 от 26 июля 2018 г.;
4. Положение об оплате труда работников высшего профессионального образования НОУ УНПК «МУК»;
5. Положение об учебном процессе НОУ УНПК «МУК»;
6. Правила внутреннего распорядка НОУ УНПК «МУК»
7. Коллективный договор
8. Положение об Ученом Совете;
9. Положение о конкурсе «Лучший сотрудник года» от 12 сентября 2018г., протокол №43 Ученого совета НОУ УНПК «МУК от 11 сентября 2018г.;
10. Положение о конкурсе «Лучший преподаватель года» от 12 сентября 2018г., протокол №43 Ученого совета НОУ УНПК «МУК от 11 сентября 2018г.;
11. Положение об академической честности преподавателей, сотрудников и обучающихся от 26 апреля 2019г., протокол №47 Ученого совета НОУ УНПК «МУК от 22 апреля 2019г.;
12. Положение о комиссии по антикоррупционной деятельности, от 12 июля 2018г., протокол №42 от 26.06.2018г.;
13. Положение о кафедре;
14. Должностные инструкции сотрудников и ППС кафедр;
15. Положения о структурных подразделениях.
16. Учебные планы по соответствующим направлениям подготовки (специальностям), утвержденные ректором НОУ УНПК «МУК»;
17. Положение об ООП ВПО - программе бакалавриата и программе магистратуры УНПК «МУК»
18. Положение о фонде оценочных средств ООП ВПО от 12 июля 2018г.,

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

- протокол Ученого совета №42 от 26 июня 2018г.;
19. Положение о Департаменте науки;
 20. Положение об Институте исламоведения;
 21. Положение о Международном исследовательском Центре УНПК «МУК»;
 22. Положение об отделе практики, карьеры и дополнительного образования
 23. Положение о практике обучающихся, осваивающих ООП в соответствии с ГОС ВПО в НОУ УНПК «МУК» утвержденных приказом ректора № 21 от 31.01.2018г.,
 24. Программы практики;
 25. Положение об организации самостоятельной работы студентов НОУ УНПК «МУК» от 12 июля 2018г., протокол Ученого совета №42 от 26 июля 2018г.;
 26. Положение об итоговой государственной аттестации выпускников НОУ УНПК «МУК»;
 27. Положение об организации учебного процесса по кредитной технологии обучения;
 28. Памятка студенту по использованию модульной балльно-рейтинговой системы оценки знаний, обучающихся;
 29. Положение об апелляционной комиссии утверждено Ученым советом от 25.04.2018г., протокол №40;
 30. Положение о порядке ликвидации академической задолженности;
 31. Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов УНПК «МУК»;
 32. Положение о порядке перевода, отчисления и восстановления студентов УНПК «МУК» от 1.09.2018г.;
 33. Инструкция преподавателю по ведению МБРС оценивания учебных достижений студентов;
 34. Положение о научно-исследовательской работе магистрантов;
 35. Положение об оплате труда работников НОУ УНПК «МУК»;
 36. Правила внутреннего распорядка;
 37. Положение о модульной балльно-рейтинговой системе оценки знаний, обучающихся от 24 апреля 2019г., протокол Ученого совета №47 от 22 апреля 2019г.;
 38. Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов УНПК «МУК»;
- другие нормативные правовые акты КР и локальные нормативные акты университета.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Политика в области качества – основные направления деятельности Университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Цели в области качества – цели, базирующиеся на политике в области качества, установленные для соответствующих функций и уровней Университета.

Руководство по качеству – документ, определяющий Систему менеджмента качества организации.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, использующих ресурсы и управляемых с целью преобразования входов в выходы.

Продукция (услуга) – результат деятельности или процессов организации.

Процедура – документ, описывающий последовательность осуществления деятельности или процесса с указанием ответственности на каждом этапе, цели и области применения, сопутствующей документации. Процедура устанавливает «что» должно выполняться.

Инструкция технологическая – документ, описывающий последовательность осуществления вспомогательного процесса, с целью его оптимального упорядочивания.

Технологическая инструкция устанавливает «что» должно выполняться.

Инструкция методическая – документ, устанавливающий способ осуществления деятельности. Инструкция устанавливает «как» должно выполняться.

Инструкция должностная, рабочая – организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника организации при осуществлении им деятельности в определенной должности.

Положение о подразделении – организационно-правовой документ, в котором определяются цели и задачи структурного подразделения организации, закрепленные за ним функции и права, а также ответственность за выполнение возложенных задач.


Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Оригинал документа – документ с подлинными подписями и синей печатью.

Изменение – модификация, дополнение или исключение фрагментов документа.

Пользователь документа – лицо, использующее в своей деятельности данный документ.

Нормативный документ – документ, устанавливающий правила, общие

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Стандарт - нормативный документ по стандартизации.

Стандарт ВУЗа (СТВ) – документированная процедура, описывающая процесс деятельности.

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

Внутренний аудитор СМК (аудитор) – работник организации, надлежащим образом подготовленный для проведения аудита СМК.

Аудитируемое подразделение – подразделение, в котором проводится внутренний аудит.

Несоответствие – невыполнение установленного требования.

Потенциальное несоответствие – несоответствие, появление которого возможно.

Несоответствующая продукция (услуга) – продукция, не отвечающая каким-либо требованиям, предъявляемым к ней.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения потенциального несоответствия, его причины или другой нежелательной ситуации.

Поставщик – физическое или юридическое лицо, предоставляющее товары или услуги необходимые для поддержания процессов деятельности.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами Университета.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Обозначения и сокращения

ГОС СПО, ВПО - государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования, государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования;

ДИ - должностная инструкция;

ДП - документированная процедура;

ИК - информационная карта (процесса/вида деятельности);


НИР - научно-исследовательская работа;

ОП - образовательная программа;

П - локальный нормативный акт (положение, правила, другие) по направлению деятельности университета;

РК - руководство по качеству;

СМК - система менеджмента качества;

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

НОУ УНПК «МУК» - Некоммерческое образовательное учреждение «Учебно-научно-производственный комплекс «Международный Университет Кыргызстана»;
Отдел МК – отдел Мониторинга и качества.

4. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О НОУ УНПК «МУК»

Международный университет Кыргызстана создан Указом Президента Кыргызской Республики (КР) № УП-74 от 11 марта 1993 г. и Постановлением Правительства КР № 113 от 16 марта 1993 г. и является университетом со статусом международного высшего учебного заведения.

Соучредителями стали Министерство образования КР (МОиН КР), Министерство иностранных дел КР, Национальная академия наук КР.

В 1996 г. решением коллегии № 2/8-4 МОиН КР был организован Экспериментальный научно-производственный комплекс «Международный Университет Кыргызстана».

В 1998 году Постановлением Правительства КР № 341 была утверждена структура Учебно-научно-производственного комплекса «Международный Университет Кыргызстана» (УНПК «МУК») и состав его Попечительского Совета.

Указом Президента КР от 30.12.1998 г. и Постановлением Правительства КР от 08.02.1999 г. № 74 «Международному университету Кыргызстана» был предоставлен статус автономного самоуправляемого университета.

12 февраля 2003 г. Постановлением Правительства КР № 53 создан УНПК «МУК» (Академический консорциум), в состав которого входят образовательные, научные и производственные учреждения.

Перерегистрация Устава УНПК «МУК» произведена «22» марта 2019 г. Свидетельство о государственной регистрации №ГИЮ 0038170–Удостоверение, выдано Министерством юстиции КР, дата регистрации «19» июня 2019 г.

Устав НОУ УНПК «МУК» утвержден Протоколом № 18 Общего собрания учредителей от «22» марта 2019 г.

Реквизиты

ГОПУ ОАО «КБ Кыргызстан» Ленинский район

Расч. счет № 1030120000017311

БИК: 103001

ИНН: 01505200810159

ОКПО: 25910594

Индекс 720007

Рег.№ плательщика в СФ 02-23879-06

г.Бишкек, ул.Л.Толстого 17а/1, телефон: 0312 642329



5. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее РК разработано в соответствии с требованиями ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и содержит описание (структуру) СМК НОУ УНПК «МУК», цели, основные положения и принципы, механизмы взаимодействия, направленные на реализацию политики и целей в области качества, задачи структурных подразделений, обязанности, полномочия и ответственность персонала, состав основных разработанных и разрабатываемых нормативно-правовых документов СМК университета.

Требования РК являются обязательными для исполнения всеми работниками университета. РК направлено на поддержание СМК НОУ УНПК «МУК» в рабочем состоянии, а также является информационным материалом о СМК для потребителей (заказчиков) услуг университета.


Оригинал РК хранится в отделе Мониторинга и качества, копии - во всех структурных подразделениях университета. Электронная версия РК опубликована на сайте университета на странице отдела МК.

6. СРЕДА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ НОУ УНПК «МУК»

6.1. *НОУ УНПК «МУК» и условия его функционирования*

НОУ УНПК «МУК» является организацией, созданной для:

- реализации программ высшего и среднего профессионального образования, и подготовки работников квалифицированного труда и специалистов соответствующего уровня;
- содействия гражданам КР и других государств в реализации их конституционных прав на удовлетворение потребности в получении, углублении и расширении образования, в том числе повышения квалификации, курсового обучения, реализации образовательных программ различного уровня, на основе очной, заочной, дистанционной виртуально-тренинговой технологии с использованием активных методов обучения, аудио-видео, компьютерных и других современных высоких образовательных технологий, позволяющих развивать индивидуальные, дистанционные и другие высокоэффективные формы образования;
- оказания социальной, научной, информационной и организационной поддержки гражданам посредством обеспечения возможности получения ими качественного высшего профессионального образования, соответствующего государственным и международным стандартам непосредственно по месту проживания;
- формирования научно-преподавательского коллектива, способного обеспечить на высококвалифицированном уровне проведение учебного и консультационного процессов в рамках очной и заочной форм обучения;

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

- использования международной и отечественной базы современных знаний, позволяющих выпускникам эффективно работать в условиях национальной и мировой экономики;
- разработки и использования методов интенсивного обучения на основе применения достижений когнитивной психологии, логического конструирования базы знаний, компьютерной и других современных образовательных технологий;
- экономической, социальной и правовой защиты интересов от несанкционированного распространения и использования современных авторских методик интенсивного обучения, а также отдельных их частей и элементов;
- осуществление иной, не запрещенной действующим законодательством деятельности, соответствующую целям Университета.

НОУ УНПК «МУК» сегодня - это учебно-научный производственный комплекс, осуществляющий:

- многоуровневую подготовку бакалавров, специалистов, магистров, аспирантов и докторантов (PhD) с высшим образованием в области компьютерных технологий и медицины, экономического и гуманитарного направлений на контрактной основе.
- подготовку специалистов по образовательным программам среднего профессионального образования;
- проведение фундаментальных НИР и прикладных исследований в области информационных технологий, экономических, гуманитарных и медицинских наук, а также по проблемам образования.

Перечень реализуемых образовательных программ НОУ УНПК «МУК» Бакалавриат

№	Направление	Код	№ лицензии и срок её действия
Очная форма обучения			
1.	Юриспруденция	530500	LD160000800 Прилож.№2, Рег.№16/0505
2.	Международные отношения	530800	LD160000800Прилож. №3, Рег.№16/0505
3.	Экономика	580100	LD160000800Прилож. №7, Рег.№16/0505




Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству
РК-1.1.1-2020

4.	Менеджмент	580200	LD160000800Прилож. №8, Рег.№16/0505
5.	Информатика и вычислительная техника	710100	LD160000800Прилож. №6 Рег.№16/0505
6.	Информационные системы и технологии	710200	LD160000800Прилож. №9, Рег.№16/0505
7.	Философия	530100	LD160000800 Прилож. №1, Рег.№16/0505
8.	Социальная работа	540200	LD160000800 Прилож. №10, Рег.№16/0505
9.	Лингвистика	531100	LD160000800, Прилож.№4 Рег.№16/0505
10	Регионоведение	531500	LD160000800, Прилож.№5 Рег.№16/0505
11	Филология	531000	LD170001580, Прилож.№1 Рег.№17/0556
12	Религиоведение	531400	LD180000263 Прилож. №1, Рег.№18/0174
13	Педагогика	550700	LD180000465, Прилож.№1 Рег.№18/0345
Заочная форма обучения			
1.	Экономика	580100	LD160000800, Прилож. №7, Рег.№16/0505
2.	Юриспруденция	530500	LD160000800, Прилож.№2 Рег.№16/0505
3.	Менеджмент	580200	LD160000800, Прилож. №8, Рег.№16/0505
4.	Социальная работа	540200	LD160000800 Прилож. №10, Рег.№16/0505
5.	Информационные системы и технологии	710200	LD160000800 Прилож. №9, Рег.№16/0505
6	Филология	531000	LD 200000798 Рег.№ D2020-0008

Специалитет


№	Направление	Код	№ лицензии и срок его действия
---	-------------	-----	--------------------------------

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

Очная форма обучения			
1.	Лечебное дело	Экспериментальный учебный план	LD180000058, Прилож.№1, Рег.№18/0017

Магистратура

№	Направление	Код	№ лицензии и срок его действия
Очная форма обучения			
1.	Экономика	580100	LD 170001258 Прилож.№1Рег.№17/0349
2.	Менеджмент	521500	LD 170001258 Прилож.№2Рег.№17/0349
3.	Юриспруденция	530500	LD 170001258 Прилож.№6Рег.№17/0349
4.	Международные отношения	530800	LD 170001507Прилож.№4 Рег.№17/0507
5.	Информационные системы и технологии	710200	LD 170001258, Прилож.№5 Рег.№17/0349
6.	Информационная вычислительная техника	710100	LD 170001258, Прилож.№4 Рег.№17/0349
7.	Лингвистика	531100	LD 170001507, Прилож.№3 Рег.№17/0507
8.	Регионоведение	531500	LD 170001258, Прилож.№3 Рег.№17/0349
9.	Филология	531000	LD 170001258, Прилож.№7 Рег.№17/0349
10.	Философия	530100	LD 170001507, Прилож.№1 Рег.№17/0507
11.	Социальная работа	540200	LD 170001507, Прилож.№2 Рег.№17/0507
Заочная форма обучения			
1.	Экономика	580100	LD170001580, Прилож.№4 Рег.№17/0556
2.	Менеджмент	521500	LD170001580, Прилож.№5 Рег.№17/0556
3.	Юриспруденция	530500	LD170001580, Прилож.№2

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020


			Рег.№17/0556
4.	Социальная работа	540200	LD170001580, Прилож.№3 Рег.№17/0556
5.	Филология	531000	LD180000263, Прилож. №2, Рег.№18/0174

Среднее профессиональное образование

№	Направление	Код	№ лицензии и срок его действия
Очная форма обучения			
	Право и организация социального обеспечения	030504	№С2019-0073
	Финансы по отраслям	080106	№С2019-0073
	Управление социальной службой	040177	№С2019-0073
	Иностранный язык	050303	№С2019-0073
	Переводческое дело	050072	№С2019-0073
	Преподавание в начальных классах	050709	№С2019-0073
	Программирование в компьютерных системах	230111	№С2019-0073

В составе НОУ УНПК «МУК» функционирует 3 факультета, 13 кафедр, Международная школа медицины, ведущая подготовку по программе «Лечебное дело» для иностранных граждан, Институт этнологии, Международный исследовательский центр, Международный центр горных исследований, Лаборатория искусственного интеллекта, Институт исламоведения, СПО «Таалим», магистратура, аспирантура, докторантура PhD.

Развивая международное сотрудничество, НОУ УНПК «МУК» осуществляет экспорт образования и получает мотивацию к достижению международных стандартов современных интеллектуальных продуктов и образовательных технологий. На данный момент в НОУ УНПК «МУК» обучаются студенты и аспиранты из стран ближнего и дальнего зарубежья. На основе долгосрочных договоров о сотрудничестве университет активно

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

развивает международные связи с образовательными и научными центрами разных стран мира. Международное сотрудничество осуществляется по следующим направлениям:

- обучение иностранных студентов;
- обмен студентами по программам академической мобильности;
- обмен студентами для прохождения учебной и производственной практик;
- обмен преподавателями для проведения совместных исследований и научно-исследовательских разработок в области образования, информационных технологий, экономики, управления, и др.;
- проведение международных конференций, семинаров, круглых столов и олимпиад;
- участие в международных научно-практических конференциях и семинарах, образовательных программах и проектах, олимпиадах и симпозиумах;
- разработка и публикация совместных научных, образовательных и методологических материалов;
- организация краткосрочных поездок, экскурсий студентов и преподавателей.

НОУ УНПК «МУК» - это полноценная студенческая жизнь: занятия спортом, творческая самореализация в студенческих вечерах, конкурсах, кружках и др.

НОУ УНПК «МУК» предоставляет студентам широкие возможности в области науки, обучения, самосовершенствования и трудоустройства.

6.2. Система менеджмента качества: основные положения, процессы, область применения и заинтересованные стороны

В НОУ УНПК «МУК» внедрена и постоянно совершенствуется система менеджмента качества, способствующая формированию конкурентоспособного и мобильного выпускника на рынке труда.

СМК НОУ УНПК «МУК» является средством реализации политики в области качества, достижения поставленных целей в области качества и обеспечения уверенности в том, что оказываемые университетом услуги отвечают требованиям потребителей (заказчиков) и законодательства КР.

6.2.1. Принципы системы менеджмента качества

Система менеджмента качества НОУ УНПК «МУК» основывается на восьми основных принципах:

- Процессный подход: НОУ УНПК «МУК» применяет процессный подход при разработке и внедрении системы менеджмента качества. НОУ УНПК «МУК» рассматривает образовательную услугу как совокупность взаимосвязанных процессов. Университет определяет



степень, до которой каждый процесс работы создает ценность для обучающегося. Для этого оно включает процессы, связанные с целью университета. Понимание взаимосвязей между процессами необходимо для университета для улучшения качества процессов при доводке всей системы в целом;

- Понимание ключевой компетенции (ориентация на клиента) включает в себя различные инструменты обеспечения конкурентного преимущества НОУ УНПК «МУК». 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;
- Общая оптимизация (системный подход к менеджменту) позволяет каждому рабочему процессу достичь его цели с административной точки зрения;
- Руководство (роль руководства) устанавливает концепцию, намечает курс для ее реализации и ведет НОУ УНПК «МУК» в быстром реагировании на изменения в образовательной среде;
- 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;
- Сотрудничество с партнерами (взаимовыгодные отношения с поставщиком) необходимо для достижения оптимального знания, мастерства и креативности для достижения ценности для обучающихся;
- 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;
- Постоянное совершенствование процесса обучения и персонального образования обучающихся позволяет НОУ УНПК «МУК» постоянно создавать ценности. Это обеспечивает непрерывный рост во внешней образовательной среде, помогает увеличить персональные знания при обучении, равно как и знания образовательной организации, передовым и конструктивным путем.

Четыре дополнительных принципа для закрепления успеха включают в себя следующее:



- 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 НОУ УНПК «МУК» увеличить ценность путем улучшения процессов;
- 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;
- Быстрая реакция необходима для стабильного роста в резко меняющейся образовательной среде и превращает ее в возможность непрекращающегося успеха в образовании;
- Автономность основывается на анализе обстоятельств и самоанализе. НОУ УНПК «МУК» самостоятельно принимает решения о полезности тех или иных действий, независимо от стереотипов.

6.2.2. Основные задачи системы менеджмента качества

Задачи в области качества интегрируются в общие задачи НОУ УНПК «МУК», спецификации вспомогательных служб включают в себя способы оценки и показатели эффективности их деятельности.

Стратегические задачи:

- Достижение уровня показателя удовлетворенности потребителей образовательных услуг;
- Уменьшение процента отсева обучающихся;
- Обеспечение увеличения социальных выплат персоналу: профессорско-преподавательскому составу (Далее - ППС) кафедр, руководителям и сотрудникам подразделений НОУ УНПК «МУК»;
- Повышение показателя трудоустройства выпускников;
- Увеличение количества наград различного характера, полученных научно-педагогическими работниками НОУ УНПК «МУК»;
- Повышение качества результатов внедрения системы менеджмента качества и образовательного процесса;
- Повышение компетентности ППС;
- Увеличение количества полученных проектов и грантов;
- Повышение авторитета НОУ УНПК «МУК» как учреждения, способного обеспечить качественную подготовку специалистов.
- Повышение национального и международного рейтинга;
- Активизация академической мобильности.

Тактические задачи:

- Мониторинг и анализ образовательных и научных процессов в целях



выявления качества и своевременности предоставления услуг, определения несоответствий, формулировки корректирующих и предупреждающих действий;


- 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;
- Управление несоответствиями: разработка и реализация корректирующих и предупреждающих действий;
- Анализ данных: подготовка аналитических материалов по итогам внутренних проверок и для ежегодной самооценки;
- Управление документами и записями: разработка нормативно-методического обеспечения, регламентирующего образовательную деятельность и научную работу;
- Участие во внутреннем рейтинге в рамках Академического консорциума «МУК» и международном;
- Повышение публикационной активности преподавателей в ведущих изданиях КР, Web of science, Scopus и др;

Действие СМК, описанное в настоящем РК, распространяется на образовательную деятельность по программам высшего и среднего профессионального образования; подготовку научных и научно-педагогических кадров высшей квалификации в аспирантуре и докторантуре, научно-исследовательскую деятельность.

Основными потребителями услуг НОУ УНПК «МУК» являются обучающиеся по программам высшего профессионального образования, аспиранты и докторанты; абитуриенты, поступающие в университет на соответствующие образовательные программы; обучающиеся, работодатели, (принимающие на работу выпускников университета) и государство.

Университет принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий заинтересованных сторон, их учета при планировании образовательного и научного процессов, а также выполнения законодательных требований в процессе образования, воспитания, выполнения НИР.

В соответствии с требованиями образовательных стандартов высшего образования для обеспечения надлежащего качества предоставляемых образовательных услуг и выполнения НИР в соответствии с требованиями стейкхолдеров и нормативных правовых актов КР руководством НОУ УНПК «МУК» установлены основные и поддерживающие процессы и виды

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

деятельности СМК, функционирование которых находится под постоянным контролем. Реестр процессов и видов деятельности СМК НОУ УНПК «МУК» приведен в таблице 1, взаимодействие процессов и видов деятельности СМК приведено в Приложении 1.

Таблица 1

Реестр процессов и видов деятельности НОУ УНПК «МУК»

1.	Управление процессами системы менеджмента качества
1.1.	Стратегическое планирование и международное сотрудничество
1.2.	Маркетинговая деятельность и управление рисками
2.	Основные процессы
2.1.	Проектирование, разработка и реализация образовательных программ
2.2.	Подготовка научно-педагогических кадров и кадров высшей квалификации
2.3.	Научно-инновационная деятельность
3.	Управление ресурсами
3.1.	Управление персоналом и делопроизводством
3.2.	Управление инфраструктурой и образовательной средой

Распределение ответственности по процессам и видам деятельности СМК приведено в Приложении 2 РК.

7. ЛИДЕРСТВО

7.1. Лидерство и приверженность

7.1.1 Демонстрация лидерства и приверженности

Руководство университета заявляет о принятии на себя обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению её результативности посредством:

- доведения до сведения работников университета важности выполнения требований потребителей, а также законодательных требований;
- разработки политики и целей в области качества в соответствии с условиями, в которых функционирует университет и согласованной со стратегией развития НОУ УНПК «МУК»;
- проведения анализа функционирования СМК;



- поддержки (развития, совершенствования) применения процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- обеспечения СМК необходимыми ресурсами;
- вовлечения сотрудников в деятельность по обеспечению результативности СМК, руководство этой деятельностью и ее поддержка;

Демонстрацией лидерства и приверженности руководства является:

- систематическое проведение совещаний по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК, на которых излагается сущность стоящих перед университетом задач и мероприятий, направленных на непрерывное улучшение качества оказываемых услуг и повышение удовлетворенности потребителей;
- проведение научно-практических и учебно-методических конференций по проблемам управления качеством в системе образования и научно-исследовательской деятельности;
- размещение на корпоративном портале университета и во внутренних средствах массовой информации сведений о СМК НОУ УНПК «МУК», её совершенствовании и др.

7.1.2. Ориентация на потребителя

Ориентация на потребителей является одним из важнейших принципов деятельности университета.

Университет принимает меры для определения нужд и ожиданий потребителей, их учета при планировании образовательного и научного процессов, а также выполнения законодательных требований в процессе образования, воспитания, выполнения НИР.

Базовые требования заинтересованных сторон (обучающиеся, работодатели, родители и др.) к качеству оказываемых услуг установлены действующим законодательством КР.


Информация о результатах деятельности университета доводится до их сведения посредством пресс-конференций, презентаций, публикаций в средствах массовой информации, включая размещение информации на сайте НОУ УНПК «МУК».

7.2. Миссия и политика в области качества

Миссия НОУ УНПК "МУК" – подготовка международно - признанных, свободно мыслящих специалистов, открытых для перемен и способных трансформировать знания в ценности на благо развития общества.

Миссия описывает предназначение НОУ УНПК «МУК» в сфере образовательной и научной деятельности.

Политика в области качества - основные направления деятельности, официально сформулированные коллективом и руководством, которым следует университет для выполнения своей миссии.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

Политика в области качества является основой для установления целей в области качества.

Миссия и политика в области качества является отдельным утвержденным документом и размещается на сайте университета в соответствующем разделе, отражающем вопросы качества образования. Знание и исполнение политики в области качества являются обязательными для всех сотрудников университета.

7.3. Обязанности, ответственность и полномочия

7.3.1. Структура системы управления качеством образования

Система управления качеством образования НОУ УНПК «МУК» структурирована в соответствии с основными процессами образовательного учреждения.


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

Основными субъектами системы обеспечения качества образования в НОУ УНПК «МУК» являются:

- Ректорат;
- Ученый совет;
- Департамент образования;
- Департамент науки;
- Отдел мониторинга и качества;
- Отдел кадров;
- Студенческий отдел;
- Международный отдел;
- Отдел АСУ и AVN;
- Отдел карьеры и дополнительного образования;
- Бухгалтерия;
- Научная библиотека;
- Информационный отдел;
- Факультеты;
- Деканаты;
- Кафедры;
- СПО.

7.3.2. Ответственность и полномочия.

Функциональные особенности структурных подразделений в системе управления качеством образования в НОУ УНПК «МУК»

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

В систему менеджмента качества вовлечены все структурные подразделения НОУ УНПК «МУК». Требования СМК являются обязательными для всех сотрудников НОУ УНПК «МУК».

В формировании политики в области качества образования, принятии стратегических решений, определяющих развитие системы управления качеством образовательной деятельности НОУ УНПК «МУК», отвечающих за создание материально-технических, финансовых и кадровых условий для качественной реализации образовательного процесса в НОУ УНПК «МУК» главную позицию занимают ректор, проректоры и руководители структурных подразделений.


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

Первый проректор, согласно должностным инструкциям:

- обеспечивает и принимает меры по поддержанию в рабочем состоянии инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия требованиям к условиям работы персонала и качественной реализации образовательных услуг;
- определяет цели и стратегию развития НОУ УНПК «МУК», руководит организационно-хозяйственной, финансово-экономической деятельностью НОУ УНПК «МУК»;
- принимает меры по обеспечению квалифицированными кадрами, формировать материально-техническую базу с учетом достижений в области развития высшего профессионального образования, использования новейших технологий, развития профессиональных знаний, прогрессивных форм управления и организации труда.

Проректор по учебно-административной работе, согласно должностным инструкциям:


- осуществляет контроль за качеством образовательного и воспитательного процессов и объективность оценки результатов образовательной подготовки студентов;
- несет ответственность за эффективность проектирования и разработки основной образовательной программы кафедрами, согласно требованиям ГОС ВПО;
- контролирует нормативно-методическое обеспечение, организацию и реализацию образовательного процесса в НОУ УНПК «МУК»;
- планирует и разрабатывает мероприятия по использованию в преподавании и внедрению в учебный процесс передовых образовательных технологий;

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

- организует работу по эффективному использованию материально – технической базы;
- контролирует готовность учебно-методического комплекса и аудиторного фонда к новому учебному году;
- организует просветительскую работу среди общественности, принимает участие в разработке и проведении рекламных кампаний посредством средств массовой информации, публикаций, проведения «Дней открытых дверей» и пр.;
- обеспечивает своевременное составление установленной отчетной документации по учебной работе.

Проректор по науке и международным связям, согласно должностным инструкциям:

- осуществляет организацию и нормативно методическое обеспечение научно-исследовательской работы (Далее - НИР) обучающихся, аспирантов, докторантов PhD 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;
- ✓ присуждение почетных званий преподавателям, званий лауреатов, дипломантов международных конкурсов, фестивалей студентам, магистрантам, аспирантам, ППС;
- ✓ редакционно-издательской деятельности и др. «ВЕСТНИК МУК»;
- ✓ определяет направления повышения качества научно-

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

исследовательской деятельности в НОУ УНПК «МУК».

Проректор по лечебной и клинической работе МШМ НОУ УНПК «МУК», согласно должностным инструкциям:

- руководствуется нормативно-правовыми и организационно-методическими документами в области высшего медицинского образования;
- координирует качество лечебно-диагностической и инновационно-образовательной работы на кафедрах в Международной школе медицины и клиниках Университета, включая его медицинских пунктов;
- осуществляет контроль над формированием учебных планов лечебно-клинической и практической работы на кафедрах и клиниках Университета;
- осуществляет контроль за использованием медицинского, диагностического, лечебного оборудования и учебных помещений в клиниках Университета;
- координирует и контролирует внедрение новых современных методов профилактики, диагностики и лечения в клиниках Университета, на базе которых осуществляют свою деятельность кафедры Международной школы медицины и персонал медицинских пунктов;
- совместно с проректором по науке и международным связям координирует проведение национальных и международных научно-практических конференций, семинаров и др. мероприятий, а также участие в реализации научно - технических проектов, грантов в области медицины;
- контролирует выполнение двусторонних Договоров/Соглашений между Университетом и медицинскими учреждениями и организациями, на базе которых расположены кафедры;
- организует межвузовские практические конкурсы/соревнования по оказанию экстренной медицинской помощи студентами и координирует деятельность по их участию в учениях по линии гражданской обороны.

Проректор по стратегическому и инновационному развитию, согласно должностным инструкциям:

- обеспечивает сбалансированное программно-стратегическое развитие МШМ НОУ УНПК «МУК», повышая эффективность использования и развития потенциала вуза;
- организует деятельность структурных подразделений, находящихся в оперативном управлении, в соответствии с утвержденной стратегией и структурой;
- совместно с проректором по науке и международным связям



координирует проведение национальных и международных научно-практических конференций, семинаров и др. мероприятий, а также расширяет участие в реализации проектов и грантов в области медицины.

Ответственность и полномочия директора СПО в рамках системы управления качеством образования:

- Осуществляет общее руководство в сфере компетенции по СПО;
- Определяет приоритетные направления деятельности СПО;
- Обеспечивает исполнение возложенных на СПО задач и функций, в том числе за качество образовательного и воспитательного процессов и объективность результатов подготовки студентов;
- Руководит работой Педагогического, методического советов;
- Несет ответственность за эффективность проектирования и разработки Основной профессиональной образовательной программы СПО;
- Контролирует готовность учебно-методического комплекса и аудиторного фонда к новому учебному году;
- Утверждает календарные, модульные графики, расписания учебных занятий, экзаменов по программам СПО;
- Обеспечивает своевременное составление установленной отчетной документации по учебной работе;
- Утверждает план работы образовательных программ СПО, академических эдвайзеров;
- Утверждает план работы по повышению квалификации СПО;
- Координирует работу с работодателями и социальными партнерами СПО;
- Распоряжается имеющимся имуществом и средствами, обеспечивает учет, сохранность и пополнение учебно-материальной базы, соблюдения правила санитарно-гигиенического режима;
- Обеспечивает внедрение и привлечение инновационных технологий образования в целях поддержания и расширения сферы образовательной деятельности СПО;
- Осуществляет подбор и расстановку кадров, обеспечивает необходимый уровень педагогического и воспитательного процесса, создает условия для повышения их квалификации и профессионального мастерства;
- Обеспечивает связь с общественностью;
- Представляет СПО в вышестоящих, общественных и иных организациях.
- Осуществляет меры по расширению социального партнерства и международного сотрудничества;
- В пределах своей компетенции, дает указания, обязательные для всех



работников и обучающихся по программам СПО;


- Вносит для утверждения ректора НОУ УНПК «МУК» предложения по структуре, штатному расписанию и развитию СПО.

Департамент образования (Далее - ДО):

- разрабатывает нормативно-методическое обеспечение системы управления качеством образования в НОУ УНПК «МУК», разрабатывает критерии и методики оценки качества образовательного процесса в НОУ УНПК «МУК», 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 НОУ УНПК «МУК»;
- осуществляет взаимодействие с соответствующими органами по подготовке к внешней оценке качества образования в НОУ УНПК «МУК (сертификационной экспертизе, государственной аккредитации, лицензированию, общественной экспертизе) и анализ результатов оценки.
- координирует учебную документацию (учебные планы, основные образовательные программы по реализуемым специальностям и направлениям подготовки в соответствии с ГОС ВП), календарные планы-графики, расчеты учебной нагрузки, расписания и т.д.) и контролирует учебную 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.).

Отдел Мониторинга и качества осуществляет:

- мониторинг, обеспечение сбора, обработки и анализа информации о фактическом положении дел в системе качества образования и деятельности НОУ УНПК «МУК», в целом.
- взаимодействие с потребителями образовательной услуги, реагирование на жалобы, предложения и запросы обучающихся, работодателей и

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

других заинтересованных сторон,


- текущее руководство и непрерывное совершенствование системы менеджмента качества образования в НОУ УНПК «МУК».

Начальник отдела Мониторинга и качества, 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. Начальник отдела Мониторинга и качества имеет право на добавление более конкретных требований и дальнейшей стандартизации процессов в рамках образовательной деятельности по СМК.

Функции отдела Мониторинга и качества:

- 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 и среднего профессионального образования, (Далее - ГОС ВПО, ГОС СПО) на всех этапах и направлениях образовательной деятельности НОУ УНПК «МУК»;
- проведение 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);
- 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.

Отдел кадров осуществляет качественное и своевременное управление

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

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.

Бухгалтерия несет ответственность за управление финансами, готовит отчёты о выполнении бюджета, а также за организацию работы по управлению финансовыми и материальными ресурсами.

Координатор по организационно-воспитательным вопросам отвечает за создание благоприятной социально-культурной среды в НОУ УНПК «МУК», условий для вне учебной 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.

Научная библиотека (НБ) 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.

НБ является:

- членом Консорциума библиотек Кыргызстана (БИК), в который входят более 120 библиотек Кыргызстана. НБ работает по проекту «Обмен библиотечно-информационными ресурсами между университетскими библиотеками «КИРЛИБНЕТ» (<http://kyrlibnet.kg/>) Ассоциации электронных библиотек (АЭБ) КР, Бишкек (договор «О членстве в Ассоциации электронных библиотек» от 10 декабря 2018 г.).
- членом Международной ассоциации пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных технологий (ЭБНИТ) Россия, Москва (договор № 128 – Э/11-03-20 от 25 июня 2020 г. о членстве в Ассоциации ЭБНИТ).

Имеется:

- договор на поставку товара №31.10 от 31 октября 2019 г. Электронная библиотека «ilimBox» - цифровая библиотека, содержащая в себе википедию на кыргызском, русском и английском языках, Академию Хана, тысячи видеоуроков, аудио и электронных книг;



- лицензионный договор №6131/19 от 17 декабря 2019 г. на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе ЭБС IPRbooks (www.iprbookshop.ru);
- лицензионное соглашение №6136/19 от 17 декабря 2019 г. на использование адаптированных технологий ЭБС (для лиц с ограниченными возможностями зрения);
- лицензионное соглашение № 7092/20 от 23 сентября 2020 г. с ООО Компания «Ай ПИ Ар Медиа» на право использования материалов (презентаций, лекций, тестов, видео и др.) в течение всего срока действия Соглашения следующими способами: осуществлять редакционно-издательскую подготовку, адаптацию (изменение названий, корректировку разделов и т.п.) Онлайн-курсов, в том числе в целях включения в уже существующие в вузе дисциплины, онлайн-курсы и дополнительные профессиональные программы повышения квалификации (как разделы или модули) по своему усмотрению; воспроизводить Онлайн-курсы в любой материальной форме, в том числе в форме звуко- или видеозаписи; распространять Онлайн-курсы любым способом и на любой территории;
- ежегодная подписка на газеты и журналы 1-2 полугодия 2020 г.

Студенческий отдел 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.). Ответственность за организацию управления записями, полноту, достоверность и своевременность представления записей несет заведующая студенческим отделом.

Информационный отдел обеспечивает образовательную деятельность НОУ УНПК «МУК» 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.

Отдел АСУ и АИВ - локальная сеть университета, которая функционирует в целях эффективного управления вузом и способствует оперативной передаче информации, улучшению коммуникаций в университете. Образовательный портал университета содержит базу нормативных, информационных, учебно-методических материалов в электронном виде для самостоятельной работы студентов.



Цели и задачи Отдела Автоматизации системы управления и AVN:

- проведение всего комплекса работ по внедрению и развитию автоматизированных систем, информационных технологий;
- разработка мероприятий по совершенствованию планирования, учета и анализа деятельности, организационной структуры университета, документооборота и потоков информации совместно с руководством и структурными подразделениями университета;
- разработка предложений по дальнейшему развитию Информационной системы, а также разработка и внедрение новых задач по программам Автоматизации системы управления.

Деканаты осуществляют текущее руководство системой управления качеством образования на факультете:

- контроль соответствия основных образовательных программ (далее - ООП) по реализуемым в НОУ УНПК «МУК» 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.


Кафедры, СПО:

- обеспечивают разработку ООП, учебно-методических комплексов (далее - УМК) и учебную деятельность, осуществляют приём и обучение обучающихся в соответствии с требованиями.
- Заведующие кафедрами (руководители программ СПО) 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, надежность и обязательность), планируют и фиксируют повышение квалификации преподавателей.
- Заведующие кафедрами (руководители программ СПО) проводят систематические проверки соответствия потребностей в компетентности требованиям учебного плана.
- Заведующие кафедрами (руководители программ СПО) контролируют



качество предоставления образовательных услуг (качество преподавания, своевременность обновления содержания дисциплин, закрепленных за кафедрой, и их соответствие требованиям ГОС СПО, ВПО, разработку УМК, соответствие содержания УМК по направлениям подготовки требованиям ГОС СПО, ВПО, графикам учебного процесса, учебным планам).

- Рассматривают на заседаниях кафедры вопросы посещаемости и успеваемости обучающихся, принимают меры по предупреждению несоответствий, разрабатывают корректирующие мероприятия по устранению выявленных несоответствий.
- Заведующие кафедрами (руководители программ СПО) 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.).
- 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** 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-

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

локальными актами НОУ УНПК «МУК».

- **Кафедра «Социальная работа»** и рабочая группа, утвержденная приказом ректора, проводят анкетирование обучающихся и выпускников по вопросам качества предоставляемых образовательных услуг и трудоустройства.
- **СПО «Таалим»** образован приказом Министерства образования и науки Кыргызской Республики № 754/1 от 26.06.2019 г. (Решением Совета по лицензированию Министерства образования и науки КР, протокол № 11-7 от 26.06.2019 г.). В настоящее время в колледже «Таалим» внедряются инновационные методы и студенториентированные технологии обучения, а также создана благоприятные условия для развития личностных и общекультурных качеств обучающихся.

В целях разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и совершенствования СМК в НОУ УНПК «МУК» создается Рабочая группа по качеству, Председателем которой назначается ректор, заместителями председателя - представителями руководства по качеству - Первый проректор, проректор по развитию государственного языка и проректор по науке и международным связям. Рабочая группа состоит из координаторов, ответственных за общие направления деятельности и членов рабочей группы, компетенции которых ограничены кампусами.

8. ПЛАНИРОВАНИЕ

8.1. Действия по реагированию на риски и возможности

При планировании в рамках системы менеджмента качества руководство университета постоянно анализирует риски, которые учитываются для предотвращения или снижения их нежелательного влияния, и возможности - для обеспечения дальнейшего улучшения в рамках СМК.


8.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Политика в области качества является основой для постановки целей в области качества по процессам, которые приведены в Приложении 3. Оценка достижения поставленных целей в области качества осуществляется на основе расчета показателей (критериев), установленных на один год (или другой период), и сравнения их с эталонными (плановыми) значениями, или анализа степени исполнения планов соответствующих структурных подразделений университета, проводимого в рамках внутреннего аудита СМК, а также исполнения программы стратегического развития университета до 2023 года.

Руководство университета принимает меры по определению и планированию необходимых ресурсов для достижения целей СМК.

Планирование СМК включает:

- разработку планов по созданию, внедрению и совершенствованию СМК, программы стратегического развития университета;

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

- установление целей в области качества, их сроков, ответственности и организацию контроля их достижения;
- определение и выделение необходимых ресурсов (финансов, оборудования, повышение квалификации персонала) для обеспечения требуемого качества предоставляемых образовательных услуг (выполняемых НИР) и достижения (выполнения) поставленных целей в области качества.

8.3. Планирование изменений

Все изменения в действующей системе менеджмента качества НОУ УНПК «МУК» осуществляются по соответствующим планам, утверждаемым ректором/представителем ректора по качеству или руководителями рабочих групп, если изменения касаются отдельных процессов СМК.

При планировании изменений в СМК НОУ УНПК «МУК»:

- устанавливаются цели изменений и возможные последствия;
- обеспечивается сохранность СМК;
- устанавливается ответственность и обязанности соответствующих структурных подразделений и/или должностных лиц, а также выделяются требуемые ресурсы (трудовые, материальные, финансовые).

9. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

9.1. Ресурсы

9.1.1 Обеспечение ресурсами

Высшим руководством университета определяются ресурсы, необходимые для:


- предоставления услуг требуемого качества и обеспечения эффективного функционирования НОУ УНПК «МУК»;
- повышения удовлетворенности потребителей путём анализа и выполнения их требований.

К необходимым ресурсам относятся:

- квалифицированный персонал, имеющий соответствующее образование, навыки и опыт;
- инфраструктура (в т.ч. образовательная среда);
- финансовые и материально-технические (вещественные) ресурсы.

Поддержание инфраструктуры и образовательной среды, развитие и совершенствование процессов осуществляются посредством планирования на календарный или учебный год.

Выделение необходимых финансовых и материально-технических ресурсов для обеспечения предоставления услуг требуемого качества и жизнедеятельности университета проводится по годовым планам и сметам, утвержденным ректором НОУ УНПК «МУК».

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

Требования, предъявляемые к персоналу, отражаются в соответствующих локальных нормативных актах университета.

9.1.2. Человеческие ресурсы и компетентность персонала


Управление персоналом осуществляется с целью обеспечения НОУ УНПК «МУК» специалистами, обладающими необходимыми профессионализмом и компетентностью для качественного осуществления образовательной, научной и других видов деятельности университета. Отделом кадров осуществляется в соответствии с требованиями следующих документов:

- Положение об оплате труда работников высшего профессионального образования по НОУ УНПК «МУК от 4.09.2019г., Протокол Ученого совета НОУ УНПК «МУК № 51;
- Правила внутреннего распорядка НОУ УНПК «МУК»;
- Положение об Ученом совете утвержденное Президентом ОЮЛ УНПК «МУК» 1.09.2017г.;
- Положение о конкурсе «Лучший сотрудник года» от 12 сентября 2018г., протокол №43 Ученого совета НОУ УНПК «МУК от 11 сентября 2018г.;
- Положение о конкурсе «Лучший преподаватель года» от 12 сентября 2018г., протокол №43 Ученого совета НОУ УНПК «МУК от 11 сентября 2018г.;
- Положение об академической честности преподавателей, сотрудников и обучающихся, от 26 апреля 2019г., протокол №47 Ученого совета НОУ УНПК «МУК от 22 апреля 2019г.;
- Положение о комиссии по антикоррупционной деятельности от 12 июля 2018г., протокол №42 от 26.06.2018 г.;
- Должностные инструкции сотрудников и ППС кафедр от 4 января 2018 г.;
- Положения о структурных подразделениях.

В данных документах определены правила комплектования структурных подразделений кадрами необходимой квалификации, формирования и ведения банка данных о количественном и качественном составе кадров, разработки организационно-правовой документации по персоналу, сопровождению, повышению квалификации и высвобождению персонала.

Персонал структурных подразделений подбирается в соответствии с квалификацией, установленной должностной инструкцией. Ответственность за подбор персонала необходимой квалификации несут руководители структурных подразделений.

Вновь принимаемые на работу преподаватели и сотрудники проходят соответствующий инструктаж и оформляются в установленном

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

университетом порядке.

Повышение квалификации персонала и преподавательского состава проводится согласно плану, формируемому Центром карьеры и дополнительного образования на базе анализа потребностей в обучении, подготовке и переподготовке работников.

Повышение квалификации персонала университета осуществляется посредством:

- обучения на различных программах переподготовки и повышения квалификации;
- проведения научных исследований;
- выступления с докладами на научных конференциях и практических семинарах;
- подготовки научных публикаций.

9.1.3. Инфраструктура, ресурсы для измерения (мониторинга) и среда для функционирования процессов

Первый проректор принимает меры по поддержанию инфраструктуры в рабочем состоянии, отвечающую требованиям нормативных правовых актов КР, в том числе образовательную среду, формирующую условия, в которых выполняется трудовая деятельность сотрудников (осуществляется учебный процесс), включая физические, экологические и др. факторы и современным требованиям социального и научно-технического прогресса. Управление инфраструктурой осуществляется в соответствии с локальными актами университета и требованиями законодательства КР в области:


- организации безопасности жизнедеятельности сотрудников и обучающихся;
- пожарной безопасности при эксплуатации зданий и сооружений;
- содержания и технического обслуживания коммуникаций, зданий и помещений;
- размещения заказов на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг.

Поддержание в надлежащем состоянии помещений, имущества, оборудования, транспорта и т.д. осуществляется персоналом обслуживающих структурных подразделений в соответствии с функциональными обязанностями, установленными в положениях о соответствующих структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников.

Управление оборудованием (ресурсами) для измерений и мониторинга в рамках процессов СМК осуществляется в соответствии с требованиями технической документации на соответствующее оборудование.

9.1.4. Внутрифирменные знания

Требования к базовым знаниям функционирования процессов

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

университета и достижение соответствия оказываемых услуг законодательным требованиям и требованиям потребителей установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников.

Внутрифирменные знания в университете имеют определенную специфику, формируются в результате накопленного опыта функционирования НОУ УНПК «МУК» в соответствующей образовательной среде, направлены на достижение целей в области качества и образуются в процессах проведения НИР, научно-практических конференций, семинаров, круглых столов, участия в международных проектах и др., а также соответствующие знания основываются на различных внешних источниках, представленных в нормативной и методической базе в области образования и науки.

Управление внутрифирменными знаниями:


- знания, формируемые на кафедрах (подразделяются по областям научных исследований), передаются посредством учебного процесса, конференций, круглых столов, совещаний, выполнения научных исследований, закрепляются в локальных нормативных актах, учебной и учебно-методической документации, выполненных научно-исследовательских работах;
- знания, формируемые в структурных подразделениях университета, (в основном затрагивают вопросы управления процессами, стратегического менеджмента), передаются и закрепляются посредством нормативных документов, разрабатываемых в университете.

9.2. Коммуникация и осведомленность

В университете используются различные способы коммуникаций между сотрудниками, включая руководство. Обмен информацией (в том числе ознакомление с ней) осуществляется следующими способами:

- через Ученый совет НОУ УНПК «МУК»;
- регулярными совещаниями на различных уровнях, проведение которых может протоколироваться по решению руководства;
- в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, указания, служебные записки);
- периодическим оформлением и доведением до работников университета отчетов по различным видам деятельности;
- размещением информации на сайте университета;
- посредством проведения внутреннего аудита СМК и др.

Коммуникация с внешней средой организации (заинтересованными сторонами) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

структурными подразделениями, что закреплено в соответствующих локальных актах университета.

9.3. Документированная информация

Управление документированной информацией университета осуществляется в соответствии с ДП «Управление документацией и записями».

10. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

10.1. Планирование оказания услуг

Университет предоставляет услуги в области высшего образования согласно перечню основных направлений подготовки (специальностей) в соответствии с лицензией, реализует программы подготовки научных и научно-педагогических кадров высшей квалификации в аспирантуре, докторантуре (PhD), а также проводит фундаментальные НИР и прикладные исследования в области экономических, инженерных, медицинских и гуманитарных наук.

Ответственность за планирование процессов для обеспечения жизненного цикла продукции несут руководители соответствующих процессов, определённые в положениях о структурных подразделениях и других локальных нормативных актах университета.

Планирование включает:


- установление целей и требований, предъявляемых к качеству предоставляемых образовательных и иных услуг;
- определение потребности в разработке документов, регламентирующих порядок функционирования процессов и видов деятельности;
- установление порядка обеспечения ресурсами;
- определение необходимой деятельности по верификации и валидации оказываемых услуг;
- наличие системы мониторинга и измерения процессов;
- определение показателей измерения процессов, которые согласуются с политикой и целями в области качества.

Записи по результатам планирования процессов жизненного цикла продукции (протоколы совещаний, планы работ и т.д.) поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП «Управление документацией и записями».

10.2. Требования к услугам

Требования к оказываемым услугам включают:

- законодательные требования;
- требования различных групп потребителей (внутренних и внешних), основанные на информации, получаемой посредством социологических исследований, анализе рынка образовательных услуг, информации,

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

получаемой на конференциях, круглых столах, совещаниях с работодателями и обучающимися, отзывов, рекомендаций по результатам прохождения практической подготовки студентов на предприятиях, предложений и рекомендаций, полученных при защитах ВКР и др.

Ответственность за анализ требований потребителей несут руководители соответствующих структурных подразделений университета.

Университет проводит идентификацию требований потребителей, предъявляемых к оказываемым услугам, посредством систематических исследований.

Университет систематически анализирует требования потребителей совместно с дополнительными требованиями внутреннего характера, таких как наличие персонала необходимой квалификации, ресурсных возможностей, элементов инфраструктуры и т.д.

Данный анализ проводится до объявления принятых университетом обязательств по предоставлению соответствующих образовательных и иных услуг потребителям и гарантирует следующее:

- уровень выполнения требований к качеству предоставляемых услуг в университете соответствует образовательным стандартам (ГОС ВПО) и другим нормативным правовым актам КР;
- в случае отсутствия от потребителей документально подтвержденных заявлений, предъявляемых к качеству предоставляемых услуг, университет оставляет за собой право определять их самостоятельно.

Записи результатов анализа требований потребителей и последующие действия регистрируются и поддерживаются в установленном порядке.


В университете осуществляется связь с потребителями, касающаяся:

- информирования об оказываемых услугах;
- взаимодействия с предприятиями-работодателями и выпускниками университета;
- рассмотрения претензий к качеству предоставляемых услуг.

Процесс информирования потребителей о предоставляемых услугах осуществляется по различным каналам связи приемной комиссией, СПО колледжем «Таалим», Информационным центром, пресс-секретарем, отделом практики карьеры и дополнительного образования.

Взаимодействие с потребителями основано на установлении связей с внешними потребителями (работодателями) и выпускниками университета. Указанное взаимодействие осуществляется отделом карьеры, практики и дополнительного образования, отделом Мониторинга и качества, кафедрами.

Университет осуществляет обратную связь с потребителями с целью выявления и устранения претензий, касающихся качества предоставляемых

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

услуг. Обратная связь с потребителями осуществляется по всем имеющимся каналам связи. Рассмотрение жалоб, претензий всех групп потребителей осуществляется в установленном порядке соответствующими структурными подразделениями университета.

При изменении требований к оказываемым услугам в законодательстве КР университетом вносятся соответствующие изменения во внутреннюю документацию НОУ УНПК «МУК», которая доводится до сотрудников и потребителей.

10.3. Проектирование и разработка


Проектирование и разработка образовательной программы устанавливает общие требования к структуре и составу программы по направлению подготовки (специальности), а также порядок открытия новых образовательных программ, в том числе разработку учебных планов и рабочих программ как для открываемых, так и для открытых образовательных программ.

Процесс проектирования и разработки образовательных программ осуществляется университетом с учетом требований следующих основных нормативных правовых актов КР и локальных нормативных актов университета:

- Закон «Об образовании» от 30 апреля 2003 года № 92;
- Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (ГОС СПО, ВПО) подготовки бакалавров и магистров по соответствующим направлениям, утвержденные МОН КР;
- Устав НОУ УНПК «МУК» от 22 марта 2019 года;
- Учебные планы по соответствующим направлениям подготовки, утвержденные ректором НОУ УНПК «МУК»;
- Положение об ООП ВПО - программе бакалавриата и программе магистратуры УНПК «МУК»
- Положение об учебно-методическом комплексе дисциплины (модулей) ООП ВПО, протокол Ученого совета №62 от 1 октября 2020г.
- Положение о фонде оценочных средств ООП ВПО от 12 июля 2018г., протокол Ученого совета №42 от 26 июня 2018г.;
- др. локальные нормативные акты университета.

Проектирование и разработка иных услуг (подготовка научно-педагогических и научных кадров, выполнение НИР), оказываемых университетом, осуществляются в соответствии с требованиями, изложенными в следующих документах:

- Положение о Департаменте науки
- Положение об Институте исламоведения;

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

- Положение об отделе практики, карьеры и дополнительного образования
- др. нормативные правовые акты КР и локальные нормативные акты университета.

Результатом проектирования образовательных программ является процесс лицензирования с получением лицензии на реализацию соответствующих образовательных программ по направлениям подготовки.

В процессе оказания услуг при изменении требования к ним (со стороны законодательства или потребителей) вносятся соответствующие изменения в правила и условия оказания услуг, которые доводятся до заинтересованных сторон.

Подтверждение процессов деятельности университета определяется процедурой аккредитации НОУ УНПК «МУК», проводимой в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов КР.

Процедуры лицензирования и аккредитации устанавливаются в нормативно-правовых актах КР.

Работы по подготовке к лицензированию и аккредитации отражаются в соответствующих планах работы университета.

При подготовке к процедуре аккредитации оценивается эффективность функционирования всех процессов и видов деятельности СМК.


Результаты (документы и записи) проектирования, а также изменения в процессе проектирования фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями ДП «Управление документацией и записями».

10.4. Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами

В НОУ УНПК «МУК» разработаны нормативные документы, обеспечивающие соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям университета. Процедура закупок материальных ресурсов регламентирована соответствующими внешними нормативными документами и внутренними на основе изучения потребностей. Качество услуг, поставляемых сторонними организациями, проверяется посредством экспертной оценки. Верификация (входной контроль) материальных ресурсов, оборудования и техники осуществляется в процессе эксплуатации. В НОУ УНПК «МУК» посредством заключения договоров с другими организациями на обслуживание (выполнение работ) осуществляется передача процесса практической подготовки студентов (в рамках реализуемых образовательных программ).

Организация и проведение практической подготовки студентов осуществляется в соответствии с:

- положением о практике обучающихся, осваивающих ООП в

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

соответствии с ГОС ВПО в НОУ УНПК «МУК»», утвержденным приказом ректора № 21 от 31.01.2018г.;

- Программами практики

10.5. Предоставление услуг

10.5.1. Управление предоставлением услуг

В НОУ УНПК «МУК» процессами производства являются процессы «Образовательный процесс», «Научная деятельность», имеющие связи со всеми основными и обеспечивающими процессами и видами деятельности СМК университета.


Взаимодействие между процессами и видами деятельности СМК НОУ УНПК «МУК» представлено в Приложении 1.

Управление образовательным процессом включает планирование следующих элементов: график учебного процесса по семестрам и на учебный год, распределение нагрузки преподавателей, составление расписания занятий, расписание консультаций, экзаменов и итоговой государственной аттестации и др.

Управление образовательным процессом предполагает: наличие требований на всех стадиях образовательного процесса, наличие учебно-методической литературы, определение контрольных точек учебного процесса (текущий, промежуточный и итоговый контроль знаний студентов).

Процессы, необходимые для оказания образовательных услуг (выполнения НИР), их последовательность и взаимосвязи определены, спланированы и реализуются в соответствии с законодательством КР, а также локальными нормативными актами университета:

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы в соответствии с государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования утвержденным приказом ректора № 21 от 31.01.2018г.
- Положение об организации самостоятельной работы студентов НОУ УНПК «МУК» от 12 июля 2018г., протокол Ученого совета №42 от 26 июля 2018г.
- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников НОУ УНПК «МУК» от 17.01.2017г.
- Положение об организации учебного процесса по кредитной технологии обучения
- Памятка студенту по использованию модульной балльно-рейтинговой системы оценки знаний, обучающихся
- Положение об апелляционной комиссии, утверждено Ученым советом от 25.04.2018г., протокол №40
- Положение о порядке ликвидации академической задолженности от

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

01.01.2017г.

- Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов УНПК «МУК» от 20.10.2016 г.
- Положение о порядке перевода, отчисления и восстановления студентов УНПК «МУК» от 1.09.2018 г.
- Инструкция преподавателю по ведению МБРС оценивания учебных достижений студентов
- Положение о научно-исследовательской работе магистрантов.
- Положение об оплате труда работников ВПО по НОУ УНПК «МУК»
- Правила внутреннего распорядка
- другие нормативные правовые акты Кыргызской Республики и локальные нормативные акты университета.

Ответственность за планирование, контроль и улучшение качества процессов, а также взаимодействие между процессами и видами деятельности определены в локальных нормативных актах университета.

Управляемые условия при оказании образовательных услуг (выполнения НИР) включают:


- измеримые цели (показатели) в области качества;
- управление документацией СМК;
- наличие необходимой документации в структурных подразделениях, относящейся к реализации образовательного и научного процессов;
- наличие персонала, имеющего соответствующее образование, навыки и опыт;
- создание инфраструктуры и образовательной среды, необходимой для осуществления образовательного, научного и воспитательного процессов.

10.5.2. Идентификация, прослеживаемость, верификация и сохранность результатов оказания услуг

Университет в процессе оказания образовательных услуг контролирует промежуточные результаты освоения образовательной программы посредством МБРС, внутрисеместровой и промежуточной аттестации, проводимых с учетом требований локальных нормативных актов:

- Положения о модульной балльно-рейтинговой системе оценки знаний, обучающихся;
- Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов УНПК «МУК».

Результаты освоения образовательных программ оцениваются в процессе итоговой государственной аттестации, проводимой с учетом требований Положения «Об итоговой государственной аттестации выпускников НОУ УНПК «МУК»

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

Результаты НИР оцениваются по окончании выполнения соответствующих работ (или их этапов) компетентным персоналом с учетом требований к данным видам услуг, установленных Заказчиком.

Обеспечение сохранности результатов оказания услуг и соблюдение установленных правил их идентификации осуществляют ответственные исполнители.

Необходимые условия сохранности (если применимо) отражаются в договоре.

Документация, содержащая информацию о результатах оказания услуг (выполнения НИР), проведенных на основе договоров и контрактов с заказчиком, не подлежит разглашению (если иное не определено).

Опубликование результатов НИР или их отдельных частей допускается только по согласованию с заказчиком.

С целью предотвращения несанкционированного доступа к документации по результатам выполненных работ и их корректировки, ее хранение производится в структурных подразделениях, на руководителей которых возлагается ответственность за обеспечение сохранности соответствующих документов.

По окончании оказания образовательных услуг по реализуемым университетом программам выпускникам, аспирантам и докторантам выдается диплом (свидетельство или иной документ) государственного образца в соответствии с требованиями законодательства КР.

Требования к итоговым результатам НИР (отчетам, продукции и др.) определяются Заказчиком.

Результаты (документы и записи) оказания образовательных и иных услуг фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями ДП «Управление документацией и записями».


10.5.3. Собственность потребителя

Университет несет ответственность за сохранность любых материалов, предоставленных потребителями. К таким материалам относятся документы, принимаемые от абитуриентов в соответствии с перечнем документов, предусмотренным Правилами приема в НОУ УНПК «МУК», утверждаемыми (ежегодно) ректором университета, документы и информация, полученные при выполнении НИР от Заказчика.

Университет гарантирует потребителям (обучающимся) и сотрудникам университета соблюдение законодательства КР в части обеспечения конфиденциальности предоставленных персональных данных и обеспечение их безопасности при обработке в информационных системах персональных данных университета.

10.5.4. Деятельность после поставки

НОУ УНПК «МУК» содействует трудоустройству студентов и

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

выпускников, развивает взаимоотношения с государственными органами, организациями и предприятиями-работодателями по вопросам трудоустройства, организует и проводит мероприятия (круглые столы, встречи с представителями компаний и т.п.), направленные на развитие сотрудничества между университетом и предприятиями-работодателями (заключение договоров о сотрудничестве).

При выполнении НИР деятельность после поставки регламентируется договором, заключаемым между Заказчиком и университетом.

Результаты (документы и записи) оказания услуг после поставки фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями ДП «Управление документацией и записями» (НОУ УНПК «МУК»).

10.5.5. Управление изменениями

Университет постоянно отслеживает изменения законодательных и иных требований к оказываемым услугам, при их наличии вносит требуемые изменения в процесс оказания образовательных и иных услуг, что отражается в соответствующих локальных актах и другой документации НОУ УНПК «МУК».

10.5.6. Управление несоответствиями (несоответствующими результатами оказываемых услуг)

Управление несоответствиями осуществляется в порядке, установленном в:

- ДП «Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия».
- ДП «Внутренние аудиты».

11. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

11.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка


В университете осуществляется деятельность по мониторингу, измерению, контролю, анализу и улучшению процессов и видов деятельности СМК.

Принимаемые решения основываются на результатах измерений и их анализе.

Университет определяет, собирает и анализирует следующие данные:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- информацию, получаемую при проведении социологических исследований;
- сведения об удовлетворенности различных групп потребителей;
- степень достижения целей (показателей) в области качества и др.

Анализ проводится для демонстрации пригодности и результативности СМК университета, а также оценивания, в какой области возможно повышение результативности и улучшения СМК.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется по результатам:

- социологических исследований, проводимых рабочей группой, кафедрой «Социальная работа», отделом МК;
- анализа жалоб, претензий и поступающих благодарственных писем, грамот и т.д.

Процессы СМК имеют измеримые результаты (цели и показатели процесса), установленные в программе стратегического развития университета, контроль выполнения которых осуществляют руководители процессов (руководители структурных подразделений). Мониторинг функционирования процессов проводится при проведении внутреннего аудита в соответствии с ДП «Внутренние аудиты».

Мониторинг и измерения в системе высшего образования включают проведение текущей, промежуточной и итоговой аттестации, содержание и порядок проведения которых закреплены в локальных нормативных актах университета.

Мониторинг и измерения при выполнении НИР осуществляются структурными подразделениями, подчиненными проректору по научной работе.

11.2. Внутренние аудиты

Внутренние аудиты осуществляются в соответствии с ДП «Внутренние аудиты».


Внутренние аудиты могут проводиться в университете по отдельным направлениям деятельности (специальным областям проверки), которые регламентируются соответствующими локальными актами.

11.3. Анализ со стороны руководства

Анализ системы менеджмента качества университета проводится первым проректором с целью установления эффективности ее функционирования. Анализ проводится на основе результатов внутреннего и внешнего аудитов, информации потребителей о качестве образовательных услуг, получаемой посредством официальных писем и социологических исследований и др.

При проведении анализа:

- оценивается выполнение мероприятий, запланированных по итогам предыдущего анализа;
- анализируется информация, поступающая от потребителей (заказчиков) услуг университета;
- оцениваются результаты внутренних и внешних проверок СМК, проведенных предупреждающих и корректирующих действий;
- оценивается выполнение политики в области качества и достижение

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

целей в области качества (выполнение планов работы структурных подразделений);

- анализируются изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- анализируется соответствие предоставляемых услуг требованиям законодательства и потребителей (заказчиков).

Результаты анализа доводятся до членов ректората. Представитель руководства по качеству докладывает на ректорате, Ученом совете НОУ УНПК «МУК» о функционировании СМК, по результатам обсуждения доклада разрабатываются мероприятия по совершенствованию СМК, фиксируемые в решении Ученого совета НОУ УНПК «МУК», планах работы структурных подразделений и/или других локальных нормативных актах университета.

12.УЛУЧШЕНИЕ

12.1. Несоответствия и корректирующие действия

Управление несоответствиями и порядок проведения корректирующих действий осуществляется в соответствии с требованиями:

- ДП «Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия»;
- ДП «Внутренние аудиты».

12.2. Постоянное улучшение

Университет повышает результативность СМК посредством установления политики и целей в области качества, разработки программы стратегического развития, анализа данных, проведения внутренних аудитов, корректирующих и предупреждающих действий.

Механизм постоянного улучшения предусматривает планирование улучшения, выполнение запланированных мероприятий, контроль и оценку выполненных мероприятий, а в случае необходимости разработку и реализацию корректирующих действий.

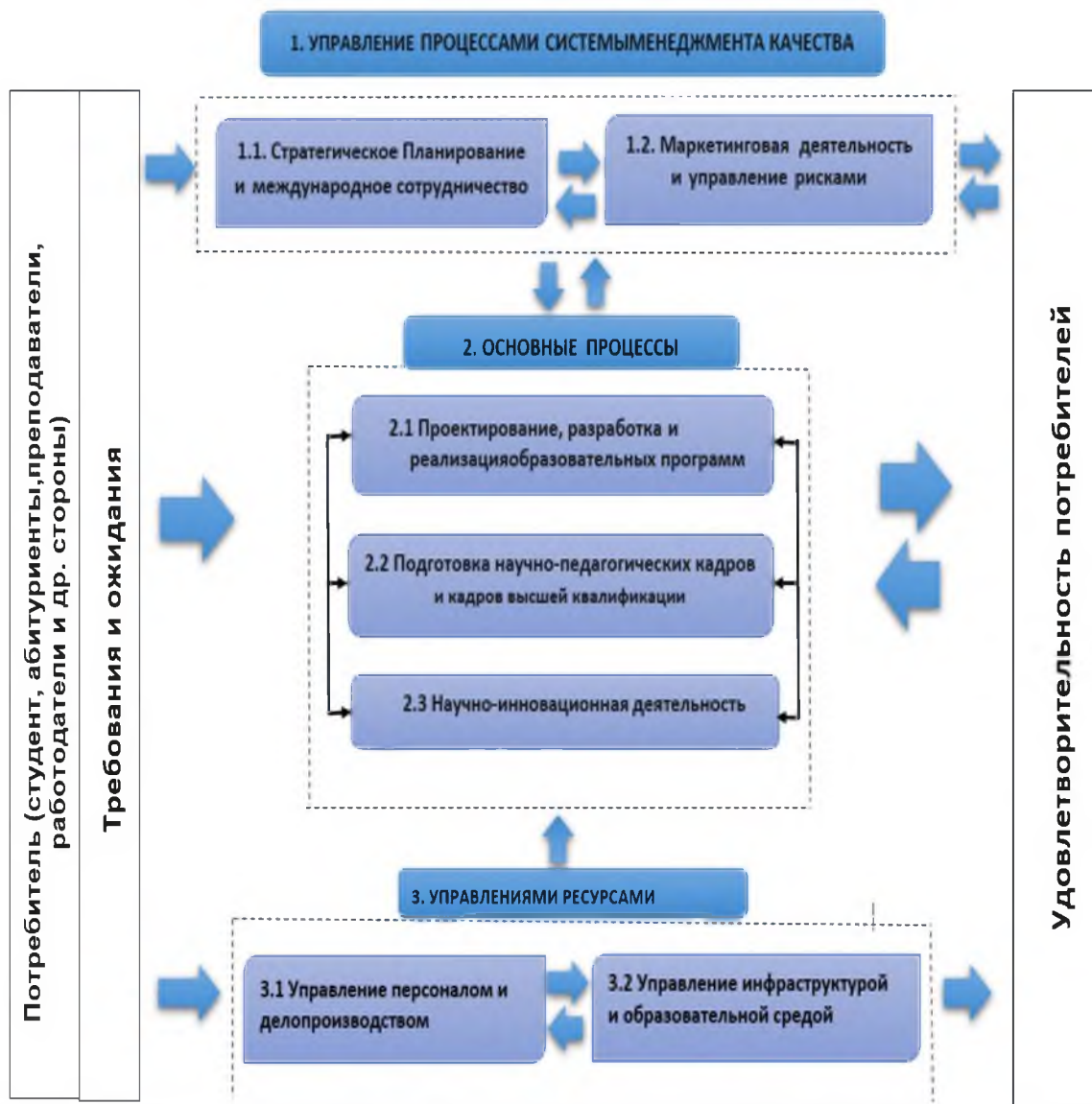
Мероприятия по совершенствованию СМК фиксируются в соответствующей внутренней документации университета: приказы/распоряжения ректора/проректоров по направлениям, решения Ученого совета НОУ УНПК «МУК», планы структурных подразделений университета и др.




12. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Взаимодействие процессов и видов деятельности СМК НОУ УНПК «МУК»



	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству РК-1.1.1-2020

Приложение 2

Распределение ответственности по процессам СМК

Название процесса	Руководитель процесса
Управление процессами системы менеджмента качества	
<i>Стратегическое планирование и международное сотрудничество</i>	Ректор, первый проректор, проректор по развитию гос. языка, проректор по науке и международным связям, проректоры по учебно-административной работе, проректор по лечебной и клинической работе, проректор по стратегическому развитию, Начальник отдела МК
<i>Маркетинговая деятельность и управление рисками</i>	Ректор, первый проректор, проректор по развитию гос. языка, проректор по науке и международным связям, проректоры по учебно-административной работе, проректор по лечебной и клинической работе, проректор по стратегическому развитию Пресс секретарь
Основные процессы системы менеджмента качества	
<i>Проектирование, разработка и реализация образовательных программ</i>	Проректор по учебно-административной работе Департамент образования Первый проректор, Проректор по развитию государственного языка, Директор СПО колледжа «Таалим», Отдел Мониторинга и качества
<i>Подготовка научно-педагогических кадров и кадров высшей квалификации</i>	Проректор по науке и международным связям Начальник отдела Практики, карьеры и дополнительного образования



Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству
РК-1.1.1-2020

<i>Научно-инновационная деятельность</i>	Проректор по науке и международным связям
Управление ресурсами	
<i>Управление персоналом и делопроизводством</i>	Начальник отдела кадров Координатор по организационно-воспитательной работе
<i>Управление инфраструктурой и образовательной средой</i>	Директор научной библиотеки Проректор по науке и международным связям Проректор по учебно-административной работе Первый проректор Инженер технической, пожарной безопасности и охраны труда Логист – завхоз Информационный отдел



Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству
РК-1.1.1-2020

Приложение 3

Цели в области качества

Название процесса	Цель в области качества
Стратегическое планирование и международное сотрудничество	Укрепление гарантий качества образования и научной деятельности при проведении внешней независимой оценки качества образовательной деятельности Университета, а также аккредитации образовательных программ. Постоянное повышение результативности и эффективности системы менеджмента качества.
Маркетинговая деятельность и управление рисками	Создание постоянно действующей системы обеспечения качества образовательного процесса, включающей в себя механизмы внутреннего и внешнего контроля, а также предупреждения возможных рисков. Повышение имиджа и рейтинга университета, его конкурентоспособности. Развитие взаимовыгодных партнерских отношений с национальными и зарубежными образовательными заведениями, научными организациями и предприятиями.
Проектирование, разработка и реализация образовательных программ	Модернизация образовательной среды и повышение качества обучения путем внедрение практико-ориентированного обучения. Подготовка востребованных и конкурентоспособных на рынке труда бакалавров и магистров, научно-педагогических кадров высшей квалификации.
Подготовка научно-педагогических и научных кадров	Постоянное повышение профессиональной компетентности научно-педагогических работников путем внедрения современных форм и методов их подготовки, повышения квалификации, использования в образовательном процессе передовых педагогических технологий. Повышение качества методического, материально-технического, информационного и кадрового обеспечения научно-образовательной



Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству
РК-1.1.1-2020

Научно-инновационная деятельность	Научные исследования с национальными и международными вузами-партнерами. Развитие системы внедрения научных разработок в деятельность вуза.
Управление персоналом и делопроизводством	Лидерство и персональная ответственность руководителей университета всех уровней, обеспечение четкого понимания каждым сотрудником своих задач, обязанностей, полномочий и ответственности. Формирование социально-экономических условий, направленных на мотивацию и повышение ответственности сотрудников за качество их деятельности
Управление инфраструктурой и образовательной средой	Создание условий для соответствия требованиям и повышения удовлетворенности образовательной средой



Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству
РК-1.1.1-2020

Приложение 4

Лист регистрации изменений

№ п/п	Документ (приказ, распоряжение и др. с указанием номера и даты), в котором отражены изменения	Подпись	Расшифровка подписи