

«Утверждаю»

Ректор КГУ им. И. Арабаева

проф. Т.А. Абдырахманов



2018г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

КГУ им. И. Арабаева

СМК-РК-2018

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Общие положения | 4 |
| 2. Информация о КГУ им. И. Арабаева..... | 4 |
| 3. Назначение и область применения..... | 5 |
| 4. Среда функционирования КГУ им. И. Арабаева | 5 |
| 4.1. КГУ им. И. Арабаева и условия его функционирования | 5 |
| 4.2. СМК: основные положения, процессы, область применения и потребители | 6 |
| 5. Лидерство..... | 8 |
| 5.1. Лидерство и приверженность | 8 |
| 5.1.1 Демонстрация лидерства и приверженности | 8 |
| 5.1.2. Ориентация на потребителя..... | 9 |
| 5.2. Миссия и политика в области качества..... | 10 |
| 5.3. Обязанности, ответственность и полномочия | 10 |
| 5.3.1. Ответственность и полномочия | 10 |
| 5.3.2. Деятельность ректората университета | 11 |
| 5.3.3. Управление качеством | 11 |
| 5.3.4. Представитель руководства по качеству | 12 |
| 6. Планирование | 12 |
| 6.1. Действия по реагированию на риски и возможности..... | 12 |
| 6.2. Цели в области качества и планирование их достижения..... | 13 |
| 6.3. Планирование изменений | 13 |
| 7. Менеджмент ресурсов | 13 |
| 7.1. Ресурсы | 13 |
| 7.1.1. Обеспечение ресурсами..... | 13 |
| 7.1.2. Человеческие ресурсы и компетентность персонала | 14 |
| 7.1.3. Инфраструктура, ресурсы для измерения (мониторинга) и среда для функционирования процессов..... | 16 |
| 7.1.4. Внутрифирменные знания..... | 16 |
| 7.2. Коммуникация и осведомленность..... | 17 |
| 8. Деятельность по оказанию услуг..... | 17 |
| 8.1. Планирование оказания услуг | 17 |
| 8.2. Требования к услугам | 18 |
| 8.3. Проектирование и разработка..... | 19 |
| 8.4. Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами | 20 |
| 8.5. Предоставление услуг..... | 21 |
| 8.5.1. Управление предоставлением услуг | 21 |
| 8.5.2. Идентификация, контроль, верификация и сохранность результатов | |

| | |
|--|----|
| оказания услуг..... | 23 |
| 8.5.3. Собственность потребителя | 24 |
| 8.5.4. Деятельность после поставки | 25 |
| 8.5.5. Управление изменениями | 25 |
| 8.6. Управление несоответствиями (несоответствующими результатами оказываемых услуг) | 25 |
| 9. Оценка показателей деятельности | 25 |
| 9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка | 25 |
| 9.2. Внутренние аудиты | 26 |
| 9.3. Анализ со стороны руководства..... | 26 |
| 10. Улучшение | 27 |
| 10.1. Несоответствия и корректирующие действия..... | 27 |
| 10.2. Постоянное улучшение | 27 |
| 11. Нормативные документы | 28 |
| 12. Приложения | 32 |
| Лист регистрации изменений | 36 |

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ГОС — государственный образовательный стандарт;
ДИ — должностная инструкция;
ДП — документированная процедура;
ИК — информационная карта (процесса/вида деятельности);
НИР — научно-исследовательская работа;
ОП — образовательная программа;
П — внутренний нормативный акт (положение, инструкции, другие) по направлению деятельности университета;
РК — руководство по качеству;
СМК — система менеджмента качества;
КГУ — Кыргызский Государственный университет им. И. Арабаева.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

При разработке настоящего руководства (РК) были учтены требования:

- законодательства КР;
- ГОСТ ISO 9001-2015;
- миссии, политики и целей в области качества КГУ;
- внутренних нормативных актов университета.

2. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КГУ

Кыргызский государственный университет им. И. Арабаева. История университета которому присвоено имя выдающегося кыргызского просветителя, народного учителя Ишеналы Арабаева начинается с 1 января 1945 года, когда было образовано женское педагогическое училище для девушек. На основании Распоряжения Совета Министров СССР № 14253/р и Постановлением Совета Министров Киргизской ССР от 24.10.1950 г. № 811 Киргизское женское педагогическое училище было реорганизовано в Киргизский женский учительский институт. Распоряжением Совета Министров ССР от 22.07.1952 г. № 18552/р и Постановлением Совета Министров Киргизской ССР от 05.08.1952 г. № 805 Киргизский женский учительский институт с 1 сентября 1952 года был реорганизован в Киргизский женский педагогический институт с присвоением звания им. В.В. Маяковского. Указом Президента Республики Кыргызстан от 23.06.1992 года Киргизский женский педагогический институт им. В.В. Маяковского

преобразован в Кыргызский государственный педагогический институт им. И. Арабаева. Указом и.о. Президента КР от 03.05.2005 г. № 160 создан Кыргызский государственный университет им. И. Арабаева на базе Кыргызского государственного педагогического университета им. И. Арабаева. Университет представляет собой творческое сообщество профессоров, доцентов, преподавателей, аспирантов, магистрантов и студентов основанная на профессиональных знаниях, интересах, на передовых демократических традициях отечественного и мирового педагогического образования, науки и культуры.

Адрес университета:

720026 Кыргызская Республика,

г. Бишкек, ул. Раззакова, 51

КГУ им. И. Арабаева

Тел.: +996(312)660347

Веб-сайт: www.arabaev.kg

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее РК разработано в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2015 и содержит описание (структуру) СМК КГУ, 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 КГУ в рабочем состоянии, а также является информационным материалом о СМК для потребителей/заказчиков образовательных услуг университета.

Оригинал и электронная версия РК хранится в отделе Качества образования и мониторинга, копии — на сайте университета и во всех структурных подразделениях университета.

4. СРЕДА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ КГУ

4.1. КГУ и условия его функционирования

Кыргызский государственный университет им. И. Арабаева - первый педагогический университет в Кыргызстане, является ведущим

образовательным учреждением в подготовке высококвалифицированных и разносторонних образовательных педагогических кадров нового типа. Деятельность Кыргызского государственного университета им. И. Арабаева направлена на получение новых знаний, проведения прикладных разработок в интересах современной общественной практики Кыргызской Республики, повышения ее интеллектуального потенциала, подготовку высококвалифицированных педагогических кадров и специалистов по приоритетным направлениям социально-экономического и политического развития суверенного Кыргызстана.

В своей деятельности университет руководствуется Конституцией Кыргызской Республики, законами КР «Об образовании», «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», Типовым положением об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении), нормативными и правовыми актами Министерства образования, науки и молодежной политики КР и Уставом университета.

Кыргызский государственный университет им. И. Арабаева является государственным высшим учебным заведением, имеющим статус юридического лица и реализующим образовательные программы в сфере высшего, послевузовского, средне - профессионального и дополнительного общепрофессионального образования.

Университет осуществляет подготовку, переподготовку и повышение квалификации кадров для научных и образовательных учреждений, органов государственного управления, предприятий и организаций различных отраслей образования и науки Кыргызстана и других регионов постсоветского пространства, а также для зарубежных стран. Университет представляет собой творческое сообщество профессоров, доцентов, преподавателей, аспирантов, магистрантов и студентов основанная на профессиональных знаниях, интересах, на передовых демократических традициях отечественного и мирового педагогического образования, науки и культуры.

4.2. Система менеджмента качества: основные положения, процессы, область применения и потребители.

В КГУ внедрена и постоянно совершенствуется система менеджмента качества, способствующая формированию конкурентоспособного и мобильного выпускника на рынке труда. СМК КГУ 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. Действие SMK, описанное в настоящем РК, распространяется на разработку и реализацию образовательных программ высшего и послевузовского профессионального образования, научно-исследовательскую деятельность. Основными потребителями услуг КГУ являются студенты, аспиранты, докторанты, обучающиеся по программам высшего и послевузовского профессионального образования; абитуриенты, поступающие в университет на соответствующие образовательные программы; работодатели, потребители результатов образовательного процесса (принимающие на работу выпускников университета) и государство. Университет принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий потребителей и 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 заказчиков (потребителей) и нормативных правовых актов КР руководством КГУ установлены основные и обеспечивающие процессы и виды деятельности SMK, функционирование которых находится под постоянным контролем. Реестр процессов и видов деятельности SMK КГУ приведен в таблице 1.

Таблица 1

| Реестр процессов и видов деятельности SMK КГУ | |
|--|--|
| Процесс/вид деятельности | Руководитель процесса/ вида деятельности |
| Деятельность руководства в системе менеджмента качества | |
| Разработка миссии, политики и целей в области качества. Планирование и развитие системы менеджмента качества. Управление рисками | Ректор Проректор по учебной работе |
| Распределение ответственности и полномочий | Ректор |
| Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства | Проректор по учебной работе Отдел качества образования и мониторинга |
| Информирование общества о деятельности университета | Отдел информационных технологий, Пресс-секретарь Веб-сайт университета: www.arabaev.kg Информационно-аналитический портал университета: https://arabaevnews.com , |

| Основные процессы/ виды деятельности системы менеджмента качества | |
|--|--|
| Маркетинговые исследования | Проректор по учебной работе Учебный отдел Плановый отдел Отдел маркетинговой службы |
| Проектирование и разработка основных образовательных программ | Проректор по учебной работе Учебный отдел |
| Прием студентов | Приемная комиссия |
| Реализация основных образовательных программ | Проректор по учебной работе |
| Научные исследования и разработки | Проректор по научной работе Отдел аспирантуры и докторантуры |
| Функционирование диссертационных советов и аттестация научно-педагогических и научных кадров | Проректор по научной работе Отдел аспирантуры и докторантуры |
| Социально-воспитательная и вне учебная работа | Проректор по воспитательной работе Комитет по делам молодежи Отдел социально-культурных работ Студгородок |
| Разработка и реализация образовательных программ дополнительного профессионального образования | Директор института повышения квалификации и переподготовки кадров |
| Разработка и реализация программ повышения квалификации персонала | Директор института повышения квалификации и переподготовки кадров |
| Обеспечивающие процессы/ виды деятельности системы менеджмента качества | |
| Управление персоналом | Начальник управления кадров |
| Библиотечное обслуживание | Директор библиотеки |
| Издательская деятельность | Проректор по научной работе Научно-организационный отдел Типография университета |
| Управление инфраструктурой | Проректор по ФХД |
| Организация безопасности жизнедеятельности | Инженерно-техническая служба |
| Управление закупками | Проректор по ФХД Отдел по госзакупкам |
| IT - инфраструктура | Отдел информационных технологий |
| Внутренние аудиты | Проректор по учебной работе |

Взаимодействие процессов и видов деятельности СМК приведено в Приложении 1.

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1 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 КГУ;
- 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 (заказчиков);
- проведение научно-практических и учебно-методических конференций по проблемам управления качеством в системе образования и научно—исследовательской деятельности;
- размещение на сайте университета сведений о СМК КГУ, её совершенствовании и др.

5.1.2. Ориентация на потребителя

Ориентация на потребителей является одним из важнейших принципов деятельности университета. Университет принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий потребителей, их учета при планировании образовательного и научного процессов, а также выполнения законодательных требований в процессе образования, воспитания, выполнения НИР. Базовые требования потребителей/заказчиков к качеству оказываемых услуг установлены действующим законодательством КР. Информация о результатах деятельности университета доводится до сведения потребителей посредством пресс-конференций, презентаций, публикаций в средствах массовой информации, включая размещение информации на сайте КГУ.

5.2. Миссия и политика в области качества

Миссия описывает предназначение КГУ в сфере образования и научной деятельности.

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

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. Знание и исполнение политики в области качества являются обязательными для всех работников университета.

5.3. Обязанности, ответственность и полномочия

5.3.1. Ответственность и полномочия

Структура управления в СМК КГУ представлена на рис.1.



Рис. 1. Структура управления в СМК

Ответственность и полномочия структурных подразделений и работников КГУ при внедрении и поддержании СМК установлены в положениях о .

структурных подразделениях и должностных инструкциях, а также в локальных нормативных актах университета (приказах, распоряжениях, указаниях ректора и/или проректоров по направлениям деятельности и др.). Распределение ответственности по процессам и видам деятельности СМК приведено в Приложении 3.

Ответственным лицом за выполнение программы обеспечения качества в целом по университету является ректор, действующий на основании Устава, а в его отсутствие — проректор по учебной работе. Полномочия, порядок избрания, работы Ученого совета КГУ закреплён Уставом КГУ.

Деятельность Ученого совета КГУ осуществляется в соответствии с Положением об Ученом совете университета.

5.3.2. Деятельность ректората

Ректорат — управленческий коллегиальный орган, действующий в сфере планирования и координации работ по развитию образовательного, научного и других направлений деятельности университета.

Состав ректората определяется ректором.

Представителем руководства по качеству является проректор по учебной работе, который является членом ректората и связующим звеном со всеми другими структурными подразделениями университета по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК.

Основными функциями ректората в области СМК являются:

- выбор модели управления качеством (ИСО, EFQM и др.);
- определение миссии и политики в области качества;
- разработка планов по совершенствованию СМК университета;
- контроль выполнения мероприятий в рамках принятых решений;
- координация усилий всех структурных подразделений университета, направленных на формирование и развитие СМК.

Члены ректората имеют право запрашивать и получать от структурных подразделений университета любую информацию, характеризующую их деятельность, и отдавать распоряжения, обязательные к исполнению.

5.3.3. Управление качеством

Структурным подразделением университета, непосредственно ответственным за разработку и внедрение СМК, а также осуществляющим взаимодействие со всеми структурными подразделениями КГУ по вопросам функционирования СМК, является отдел Качества образования и

мониторинга.

Деятельность отдела Качества образования и мониторинга осуществляется в соответствии с положением о структурном подразделении, обязанности сотрудников закреплены в должностных инструкциях.

5.3.4. Представитель руководства по качеству

В целях разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и совершенствования СМК представителем руководства по качеству назначен проректор по учебной работе.

Представитель руководства по качеству действует от имени ректора университета, и его указания в части, относящейся к соблюдению требований СМК КГУ, обязательны для исполнения всеми работниками университета.

На представителя руководства по качеству возложены следующие виды ответственности и полномочия:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2015;
- представление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости ее улучшения;
- содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации;
- поддержание связей с внешними сторонами по вопросам, касающимся системы менеджмента качества.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1. 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.

6.2. 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 2. Оценка достижения поставленных целей в области качества осуществляется на основе расчета показателей/критериев, установленных на один год/или другой период, и сравнения их с плановыми значениями, или анализа степени исполнения планов соответствующих структурных подразделений университета, проводимого в рамках внутреннего аудита СМК.

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;
- 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.

6.3. Планирование изменений

Все изменения в действующей системе менеджмента качества КГУ осуществляются по соответствующим планам, утверждаемым ректором / проректором по учебной работе и/или проректорам по направлениям, если изменения касаются отдельных процессов СМК.

При планировании изменений в СМК КГУ:

- 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).

7. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

7.1. Ресурсы

7.1.1 Обеспечение ресурсами

Высшим руководством университета определяются ресурсы, необходимые для:

- предоставления услуг требуемого качества и обеспечения эффективного функционирования КГУ;
- 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. производственная среда);
- финансовые и материально-технические (вещественные) ресурсы.

Поддержание инфраструктуры и производственной среды, развитие и совершенствование процессов осуществляются через планирование 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 КГУ.

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

7.1.2. Человеческие ресурсы и компетентность персонала

Управление персоналом осуществляется с целью обеспечения КГУ специалистами, обладающими необходимыми профессионализмом и компетентностью для качественного осуществления образовательной, научной и других видов деятельности университета.

Управление персоналом осуществляется в соответствии с требованиями следующих документов:

- Положение о порядке замещения должностей ППС КГУ им. И. Арабаева (Утв.31.10.2017г.);
- Положение «О комиссии по трудовой дисциплине КГУ им. И. Арабаева» (Утв. 2010 г.);
- Положение «О порядке выбора декана факультета и директора структурного подразделения» (Утв. 07.07.2011г.);
- Положение «О кадровой комиссии» (Утв.31.10.2017г.);
- Положение «О порядке выборов зав. кафедрой» (Утв. 24.12.2012г.);
- Правила внутреннего распорядка деятельности КГУ им. И. Арабаева (Утв. 03.11.2016г.);
- Положение об отделе кадров (с обслуживанием студентов). КГУ им. И. Арабаева (Утв. 01.09. 2016г.);
- Положение о комиссии по этике, служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в образовательном учреждении КГУ им. И. Арабаева (Утв. 09. 12.2016г.);
- Положение о конкурсе «Лучший преподаватель» среди ППС (Утв 29.11. 2017);

- Положение о ведомственном архиве КГУ им. И. Арабаева (Утв. 03.05.2011г.);
- Инструкция о порядке ведения трудовой книжки и на предприятиях, в учреждениях и организациях. (пост. прав. КР 24.07.2003г.);
- Инструкция о порядке определения стажа научно – педагогической работы (Пр. Минфин. КР 19.03.2008 г.);
- Типовая инструкция по документообеспечению управления (делопроизводство) КР (Утв. Правительством КР 30.09.2002. №665);
- Положение об организации работы по охране труда (Утв. 03.04.2018).

В данных документах определены правила комплектования структурных подразделений кадрами необходимой квалификации, формирования и ведения информационной базы 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 должностей 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 университетом порядке. Периодическая оценка компетентности персонала осуществляется посредством аттестации по утвержденному графику, которая проводится аттестационными комиссиями по направлениям деятельности, назначаемыми приказом ректора.

Повышение квалификации персонала и преподавательского состава проводится согласно плану, формируемому учебным отделом на базе анализа потребностей в обучении, подготовке и аттестации (переаттестации) 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.

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

Руководство поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, отвечающую требованиям нормативных правовых актов КР, в том числе производственную 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 внутренними актами университета (нормативами по охране труда) 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;
- редакционно-издательской деятельности и др.

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.

7.1.4. Внутрифирменные знания

Требования к базовым знаниям функционирования процессов 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 многолетнего накопленного опыта функционирования КГУ в соответствующей образовательной среде, направлены на достижения 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.

7.2. Коммуникации и осведомленность

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

- через Ученый совет КГУ;
- регулярными совещаниями на различных уровнях;
- в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, указания, рапорты, 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 (заказчиками, потребителями и др.) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или структурными подразделениями, что закреплено в соответствующих локальных актах университета.

8. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

8.1. Планирование оказания услуг

Университет предоставляет услуги в области высшего и послевузовского профессионального образования согласно перечню основных направлений подготовки (специальностей) в соответствии с лицензией, а также проводит фундаментальные НИР и прикладные исследования в области экономических, инженерных и гуманитарных наук.

Ответственность за планирование процессов для обеспечения жизненного цикла продукции несут руководители соответствующих процессов, определенных положениях о структурных подразделениях и других внутренних 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 номенклатурой дел.

8.2. Требования к услугам

Требования к оказываемым услугам включают:

- законодательные требования;
- требования различных групп потребителей (внутренних и внешних), основанные на анализе рынка образовательных и др. услуг, оказываемых университетом.

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

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 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 различными каналам связи приемной комиссией.

Взаимодействие с потребителями основано на установлении связей с внешними потребителями (работодателями) и выпускниками университета. Указанное взаимодействие осуществляется управлением по работе с выпускниками и партнерами.

Университет осуществляет обратную связь с потребителями целью выявления и устранения претензий, касающихся качества предоставляемых 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 КГУ, которая доводится до сотрудников и потребителей.

8.3. Проектирование и разработка

Проектирование и разработка образовательной программы устанавливает общие требования к структуре и составу программы по направлению подготовки, также порядок открытия новых образовательных программ, в том числе разработку рабочих 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 внутренних нормативных актов университета:

- Закон КР об образовании (со всеми изменения и дополнениями);
- Государственные образовательные стандарты высшего образования подготовки бакалавров и магистров по соответствующим направлениям, утвержденные МОиН КР;
- Устав КГУ;
- Учебные планы по соответствующим направлениям подготовки, утвержденные ректором КГУ;
- Положение о методических советах факультетов/институтов КГУ;
- Положение об учебно-методическом объединении КГУ им. И. Арабаева (Утв.07.09.2017).

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.

Валидация процессов производства и обслуживания в университете определяется процедурой комплексной оценки деятельности КГУ. Комплексная оценка деятельности КГУ производится в соответствии с требованиями нормативных правовых актов КР.

Процедуры лицензирования и аккредитации устанавливаются в нормативно-правовых актах.

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 делопроизводства университета.

8.4. Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами

Управление закупками в КГУ осуществляется в соответствии с Законом КР О государственных закупках (от 03.04.2015. №72 со всеми изменениями) и другими требованиями законодательства КР в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и нужд. Управление и контроль за процессом закупок в КГУ осуществляется Проректором по ФХД и отделом госзакупок. В КГУ посредством заключения договоров с другими организациями на обслуживание (выполнение работ) осуществляется передача процесса практической подготовки студентов (в рамках реализуемых образовательных программ) и выполнение отдельных этапов НИР (по договорам).

8.5. Предоставление услуг

8.5.1. Управление предоставлением услуг

В КГУ процессами производства являются процессы «Реализация основных образовательных программ», «Подготовка научно-педагогических

и научных кадров», «Научные исследования и разработки», имеющие связи со всеми основными и обеспечивающими процессами и видами деятельности СМК университета.

Взаимодействие между процессами и видами деятельности СМК КГУ 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 внутренними нормативными актами университета:

- Положение об учебном отделе КГУ им. И. Арабаева (Утв. 10.10.2016);
- Положение об организации академической мобильности студентов, магистрантов, аспирантов, преподавателей и научных сотрудников КГУ им. И. Арабаева (Утв. 31.01.2019);
- Положение о мониторинге качества образовательных услуг (Утв. 27.10.2018);
- Положение о рейтинговой оценке деятельности преподавателей, кафедр, факультетов, институтов, колледжа, центров (Утв.29.10.2015);
- Положение об оценке удовлетворительности потребителей (Утв.29.10.2015);
- Положение о социологическом опросе «Преподаватель глазами студентов» КГУ им. И. Арабаева (Утв.29.10.2015);
- Положение о практике КГУ им. И. Арабаева (Утв.28.10.2016);
- Положение о педагогической практике КГУ им. И. Арабаева (Утв.28.10.2016);
- Положение об отделе информационных технологий и технического обслуживания компьютеров КГУ им. И. Арабаева (Утв. 31.01.2017);
- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников КГУ им. И. Арабаева (Утв. 13.09.2017);

- Критерии оценок выпускных аттестационных испытаний КГУ им. И. Арабаева (Утв. 15.09.2017);
- Положение о срезе знаний обучающихся КГУ им. И. Арабаева (Утв. 21.11.2017);
- Положение об электронной библиотеке КГУ им. И. Арабаева (Утв. 10.09.2017);
- Положение об электронном Учебно-методическом комплексе в КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.09.2017);
- Порядок прохождения повторной государственной аттестации и порядок проведения дополнительных заседаний государственных аттестационных комиссий КГУ им. И. Арабаева (Утв. 15.09.2017);
- Положение об организации учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий в КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.09.2017);
- И. Арабаев атындагы КМУда «Студенттердин жетишүүлөрүн баалоонун модулдук-рейтингдик системасын өткөрүү жана AVN маалымат системасына алган баллдарын түшүрүү» боюнча нускама (Утв. 18.09.2017);
- Положение об учетной записи и простой электронной подписи сотрудников и ППС КГУ им. И. Арабаева в информационной системе AVN (Утв. 15.11.2016);
- Стратегический план развития КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.10.2015);
- Положение о комиссии по назначению льгот в оплате за обучение и по оплате в общежитиях университета, малоимущим и другим категориям учащихся, студентов КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.05.2015);
- Положение о магистратуре КГУ им. И. Арабаева (в сборнике Нормативно-правовые документы по магистратуре Бишкек. Изд. «Maxprint», 2013);
- Положение о магистерской диссертации КГУ им. Арабаева (в сборнике Нормативно-правовые документы по магистратуре Бишкек. Изд. «Maxprint», 2013);
- Положение о научно-исследовательской работе, научно-исследовательской практике, научно-педагогической практике магистрантов КГУ им. И. Арабаева (в сборнике Нормативно-правовые документы по магистратуре Бишкек. Изд. «Maxprint», 2013);
- Окутууну кредиттик технологиясы боюнча жол көрсөткүч-маалымдама (Утв. 28.09.2017);
- «Мыкты-окутуучу» профессордук-окутуучулардын кесиптик чеберчилиги боюнча сынактын жобосу (Утв. 29.11.2017).
- другие нормативные правовые акты КР и внутренние нормативные акты университета.

Ответственность за планирование, контроль и улучшение качества процессов, а также взаимодействие между процессами и видами деятельности определены во внутренних 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 производственной среды, необходимой для осуществления образовательного, научного и воспитательного процессов.

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

Университет в процессе оказания образовательных услуг контролирует промежуточные результаты освоения образовательной программы посредством БРС (балльно-рейтинговая система), внутри семестровой и промежуточной аттестации, проводимых с учетом требований:

- Положение об организации учебного процесса;
- Положение об организации учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий в КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.09.2017).

Результаты освоения образовательных программ оцениваются в процессе итоговой государственной аттестации, проводимой с учетом требований:

- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников КГУ им. И. Арабаева (Утв. 13.09.2017);
- Критерии оценок выпускных аттестационных испытаний КГУ им. И. Арабаева (Утв. 15.09.2017);
- Регламента по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации выпускников.

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).

Персонал университета инструктируется о необходимости не разглашать информацию, полученную в результате проведенных работ, и об ответственности за ее разглашение.

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) 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 номенклатуры дел.

8.5.3. 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 КГУ, 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.

8.5.4. Деятельность после поставки

КГУ содействует трудоустройству студентов и 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, защищаемым между Заказчиком и университетом. Результаты (документы и записи) оказания услуг после поставки фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями номенклатуры дел).

8.5.5. 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 внутренних актах и другой документации КГУ.

8.6. Управление несоответствиями (несоответствующими результатами оказываемых услуг)

Управление несоответствиями осуществляется в порядке, установленном в:

- в Управлении несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия;
- Внутренние аудиты.

9. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1. 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.

Анализ проводится для демонстрации пригодности и

результативности СМК университета, а также оценивания, в какой области возможно повышение результативности и улучшения СМК.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется по результатам:

- социологических исследований, проводимых отделом качества;
- анализа жалоб, претензий и поступающих благодарственных писем, грамот и т.д.

Процессы СМК имеют измеримые результаты (цели и показатели процесса), контроль выполнения которых осуществляют руководители процессов (руководители структурных подразделений). Мониторинг функционирования процессов проводится при проведении внутреннего аудита.

Мониторинг и измерения в системе высшего и послевузовского 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.

9.2. Внутренние аудиты

Внутренние аудиты осуществляются в соответствии с планами. (Приложение 1а).

9.3. Анализ со стороны руководства

Анализ системы менеджмента качества университета проводится проректором по учебной работе 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,

- проведённых предупреждающих и корректирующих действий;
- оценивается выполнение политики в области качества и достижение 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. Проректор по учебной работе докладывает ректорату, Ученому совету КГУ о функционировании СМК, по результатам обсуждения доклада разрабатываются мероприятия по совершенствованию СМК, фиксируемые в решении Ученого совета КГУ, планах работы учебного отдела/отдела качеством и/или других внутренних нормативных актах университета.

10. УЛУЧШЕНИЕ

10.1. Несоответствия и корректирующие действия

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

- Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия;
- Внутренние аудиты.

10.2. Постоянное улучшение

Университет повышает результативность СМК посредством установления политики и целей в области качества, 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 КГУ, планы структурных подразделений университета и др.

11. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

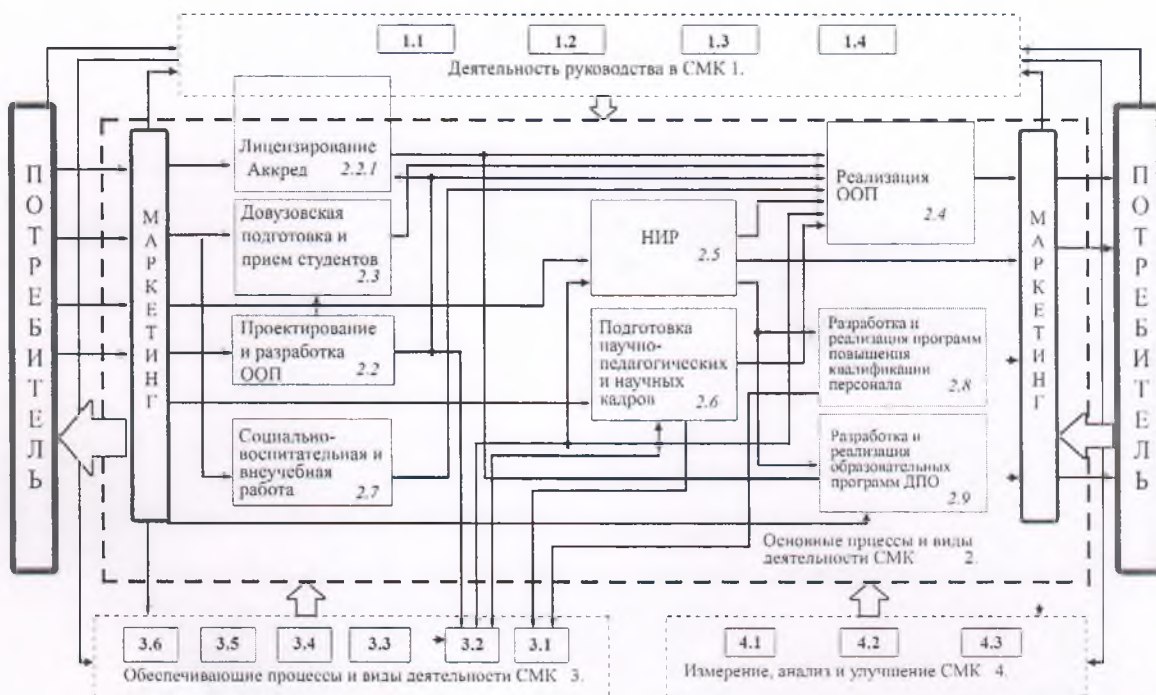
1. Закон КР об образовании (со всеми изменения и дополнениями);
2. ГОСТ ISO 9001—2015 Системы менеджмента качества.
Требования;
3. ГОСТ Р ISO 9001—2015 Системы менеджмента качества. Основные положения;
4. Государственные образовательные стандарты высшего образования (ГОС ВПО) подготовки бакалавров и магистров по соответствующим направлениям, утвержденные МОиН КР;
5. Законом КР О государственных закупках (от 03.04.2015. №72 со всеми изменениями);
6. Устав КГУ им. И. Арабаева (2016);
7. Стратегический план развития КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.10.2015);
8. Коллективный договор;
9. Положение об Ученом совете КГУ им. И. Арабаева;
10. Миссия и политика КГУ им. И. Арабаева;
11. Учебные планы по соответствующим направлениям подготовки (специальностям), утвержденные ректором КГУ им. И. Арабаева;
12. Положение об учебном отделе КГУ им. И. Арабаева (Утв. 10.10.2016);
13. Положение об организации академической мобильности студентов, магистрантов, аспирантов, преподавателей и научных сотрудников КГУ им. И. Арабаева (Утв. 31.01.2019);
14. Положение об организации учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий в КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.09.2017);
15. Положение об итоговой государственной аттестации выпускников КГУ им. И. Арабаева (Утв. 13.09.2017);
16. Положение об электронном Учебно-методическом комплексе в КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.09.2017);
17. Порядок прохождения повторной государственной аттестации и порядок проведения дополнительных заседаний государственных аттестационных комиссий КГУ им. И. Арабаева (Утв. 15.09.2017);
18. И. Арабаев атындагы КМУда «Студенттердин жетишүүлөрүн баалоонун модудук-рейтингдик системасын өткөрүү жана AVN маалымат системасына алган баллдарын түшүрүү» боюнча нускама (Утв. 18.09.2017);
19. Положение об учетной записи и простой электронной подписи сотрудников и ППС КГУ им. И. Арабаева в информационной системе AVN (Утв. 15.11.2016);
20. Положение о конкурсе «Лучший преподаватель» среди ППС (Утв 29.11. 2017);

21. Положение о комиссии по назначению льгот в оплате за обучение и по оплате в общежитиях университета, малоимущим и другим категориям учащихся, студентов КГУ им. И. Арабаева (Утв. 28.05.2015);
22. Окутууну кредиттик технологиясы боюнча жол көрсөткүч-маалымдама (Утв. 28.09.2017);
23. «Мыкты-окутуучу» профессордук-окутуучулардын кесиптик чеберчилиги боюнча сынактын жобосу (Утв.29.11.2017).
24. Критерии оценок выпускных аттестационных испытаний КГУ им. И. Арабаева (Утв. 15.09.2017);
25. Положение об организации работы по охране труда (Утв. 03.04.2018);
26. Положение о практике КГУ им. И. Арабаева (Утв.28.10.2016);
27. Положение о педагогической практике КГУ им. И. Арабаева (Утв.28.10.2016);
28. Положение об отделе информационных технологий и технического обслуживания компьютеров КГУ им. И. Арабаева (Утв. 31.01.2017);
29. Положение об учебно-методическом объединении КГУ им. И. Арабаева (Утв.07.09.2017);
30. Положение о магистратуре КГУ им. И. Арабаева (в сборнике Нормативно-правовые документы по магистратуре). Бишкек. Изд. «Махprint», 2013;
31. Положение о магистерской диссертации КГУ им. Арабаева (в сборнике Нормативно-правовые документы по магистратуре. Бишкек. Изд. «Махprint», 2013);
32. Положение о научно-исследовательской работе, научно-исследовательской практике, научно-педагогической практике магистрантов КГУ им. И. Арабаева (в сборнике Нормативно-правовые документы по магистратуре.) Бишкек. Изд. «Махprint», 2013;
33. Положение о Службе по делам молодежи (Утв. 29.08.2018);
34. Положение о Студенческом правительстве (Утв. 29.08.2018);
35. Положение о проведении Спартакиады (Утв.10.10.2018);
36. Положение о назначении Ректорской стипендии (Утв.13.11.2013);
37. Положение о конкурсах стимулирующих воспитательную работу;
38. Положение о заместителях по воспитательной работе (Утв.10.09.2018);
39. Положение о студенческом омбудсмене (Утв.29.08.2018);
40. Концепция (Утв. 29.06.2018);
41. Положение «О порядке перевода, восстановления и отчисления студентов» КГУ им. И. Арабаева 28.12.2010г.;

42. Положение «Департамента международного сотрудничества и инновационного развития» КГУ им. И. Арабаева 01.09.2010г.;
43. Положение об обучении иностранных граждан в КГУ им. И. Арабаева. 03.10.2010г.;
44. Нормы времени для расчета объема учебной, учебно-методической и организационно-методической работы, выполняемой профессорско-преподавательским составом КГУ им. И. Арабаева 06.04.2012г.;
45. Положение о Женском Совете в общежитиях КГУ им. И. Арабаева;
46. Положение об отделе службы охраны КГУ им. И. Арабаева 29.12.2016г.;
47. Положение О сервере в КГУ им. И. Арабаева 31.01.2017г.;
48. Положение об электронном учебно-методическом комплексе дисциплины в КГУ им. И. Арабаева 31.01.2017г.;
49. Положение о комиссии по этике, служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в образовательном учреждении КГУ им. И. Арабаева (Утв. 09. 12.2016г.);
50. Положение о международном образовательном центре департамента международного сотрудничества и инновационного о развития КГУ им. И. Арабаева (Утв. 03.09. 2012г.);
51. Положение о назначении Ректорской именной стипендии студентам КГУ им. И. Арабаева (Утв. 13. 11.2013г.);
52. Положение о мониторинге качества образовательных услуг (Утв. 27.10.2018);
53. Положение об электронной библиотеке КГУ им. И. Арабаева (Утв . 10.09.2017);
54. Положение о рейтинговой оценке деятельности преподавателей, кафедр, факультетов, институтов, колледжа, центров (Утв.29.10.2015);
55. Положение об оценке удовлетворительности потребителей (Утв.29.10.2015);
56. Положение о социологическом опросе «Преподаватель глазами обучающихся» КГУ им. И. Арабаева (Утв.29.10.2015);
57. Положение о порядке замещения должностей ППС КГУ им. И. Арабаева (Утв.31.10.2017г.);
58. Положение «О комиссии по трудовой дисциплине КГУ им. И. Арабаева» (Утв. 2010 г.);
59. Положение «О порядке выбора декана факультета и директора структурного подразделения» (Утв. 07.07.2011г.);
60. Положение «О кадровой комиссии» (Утв.31.10.2017г.);
61. Положение «О порядке выборов зав. кафедрой» (Утв. 24.12.2012г.);
62. Правила внутреннего распорядка деятельности КГУ им. И. Арабаева (Утв. 03.11.2016г.);

63. Положение об отделе кадров (с обслуживанием студентов). КГУ им. И. Арабаева (Утв. 01.09. 2016г.);
64. Положение о комиссии по этике, служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в образовательном учреждении КГУ им. И. Арабаева (Утв. 09. 12.2016г.);
65. Положение о научно-организационном отделе КГУ им. И. Арабаева (Утв. 29.06.2018);
66. И. Арабаев ат. КМУнин илимий жана илимий – педагогикалык кадрларды даярдоо жөнүндөгү жобосу (Утв. 05.09. 2015).

Приложение 1



Взаимодействие процессов и видов деятельности СМК КГУ

Приложение 1а



Цели в области качества

| Вид деятельности (процесс) | Цель в области качества |
|--|---|
| Маркетинг | Укрепление имиджа университета, Анализ/исследование рынков и определение востребованности образовательных услуг университета, Содействие трудоустройству студентов и выпускников университета, развитие сотрудничества с работодателями по вопросам трудоустройства и профессиональной адаптации выпускников. |
| Проектирование и разработка основных образовательных программ | Обеспечение выполнения ГОСТ к структуре и составу образовательных программ по направлениям подготовки. |
| Прием абитуриентов | Проведение различных форм профориентационной /информационной работы, обеспечивающие выполнения плана приема абитуриентов на будущий учебный год. |
| Реализация основных образовательных программ | Совершенствование учебного процесса, направленное на подготовку квалифицированных специалистов по основным образовательным программам направлений подготовки, обладающих знаниями, умениями, навыками, общекультурными и профессиональными компетенциями и квалификацией в соответствии с требованиями образовательных стандартов высшего и среднего профессионального образования, а также выполнение ожиданий, трактуемых внешней средой и потребителями. |
| Научные исследования и разработки | Развитие научно-исследовательской работы как важной части профессиональной подготовки студентов и аспирантов КГУ, а также профессиональной деятельности ППС университета. |
| Подготовка научно-педагогических и научных кадров | Выполнение плана приема и выпуска аспирантов и докторантов. Совершенствование ведения учебного процесса по подготовке научно-педагогических и научных кадров. |
| Воспитательная и внеучебная работа | Развитие академической среды, формирующей разностороннюю личность конкурентоспособного специалиста со средним или высшим профессиональным образованием, обладающего крепким физическим и духовным здоровьем, отличающегося высокой культурой, интеллигентностью, социальной активностью и качествами гражданина-патриота. |
| Разработка и реализация образовательных программ дополнительного образования | Обеспечение выполнения государственных требований к структуре и составу образовательных программ ДПО. Совершенствование, направленное на подготовку квалифицированных специалистов по образовательным программам дополнительного профессионального образования в соответствии с требованиями законодательства КР, а также выполнение ожиданий, трактуемых внешней средой и потребителями. |
| Разработка и реализация программ повышения | Повышение уровня квалификации работников, направленное на проведение учебного процесса и выполнение НИР на качественном уровне. |

| | |
|---|--|
| квалификации персонала | |
| Управление персоналом | Комплектование структурных подразделений кадрами необходимой квалификации, формирование и ведение информационной базы данных о количественном и качественном составе кадров, разработка организационно-правовой и справочно - нормативной документации по персоналу. |
| Информационно-библиотечное обслуживание | Формирование информационно - библиотечных ресурсов в соответствии с законодательными требованиями и потребностями студентов и сотрудников, расширение доступа к электронным базам учебных и научных материалов, направленное на поддержку образовательной и научной деятельности университета. |
| Издательская деятельность | Обеспечение образовательного процесса учебными и методическими изданиями, отвечающими требованиям образовательных стандартов, и информирование широкой научной общественности о составе и результатах научно - исследовательских работ, проводимых в университете, а также издание полиграфической продукции, обеспечивающей жизнедеятельность университета. |
| Управление образовательной средой | Обеспечение условий жизнедеятельности сотрудников и обучающихся университета, исключая возникновение ущерба их жизни, здоровью и личному имуществу во время нахождения в университете, укрепление физического здоровья сотрудников и студентов. |
| ИТ- инфраструктура | Развитие качества использования информационных технологий, расширение области их применения в учебном процессе, при реализации научного и управленческого труда, и предоставление бесперебойного доступа к информационным ресурсам университета, страны мира. |
| Внутренние аудиты | Анализ эффективности функционирования и совершенствование процессов и видов деятельности СМК университета. |
| Управление документацией и записями | Совершенствование делопроизводства, оптимизация информационных связей между структурными подразделениями и должностными лицами. |

Распределение ответственности по процессам и видам деятельности СМК.

| Распределение ответственности по основным и обеспечивающим процессам и видам деятельности СМК | |
|---|---|
| 1. | Деятельность руководства в системе менеджмента качества |
| 1.1. | Разработка миссии, политики и целей в области качества. Планирование и развитие системы менеджмента качества. Управление рисками. |
| 1.2. | Распределение ответственности и полномочий |
| 1.3. | Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства |
| 1.4. | Информирование общества о деятельности университета |
| 2. | Основные процессы/ виды деятельности системы менеджмента качества |
| 2.1. | Маркетинг |
| 2.2. | Проектирование и разработка основных образовательных программ |
| 2.3. | Прием студентов |
| 2.4. | Реализация основных образовательных программ |
| 2.5. | Научные исследования и разработки |
| 2.6. | Подготовка научно-педагогических и научных кадров |
| | 2.6.1. Разработка и реализация программ подготовки научно-педагогических и научных кадров |
| | 2.6.2. Функционирование диссертационных советов и аттестация научно-педагогических и научных кадров |
| 2.7. | Воспитательная и внеучебная работа |
| 2.8. | Разработка и реализация образовательных программ дополнительного профессионального образования |
| 2.9. | Разработка и реализация программ повышения квалификации персонала |
| 3. | Обеспечивающие процессы/ виды деятельности системы менеджмента качества |
| 3.1. | Управление персоналом |
| 3.2. | Библиотечное обслуживание |
| 3.3. | Издательская деятельность |
| 3.4. | Управление образовательной средой |
| | 3.4.1. Управление инфраструктурой |
| | 3.4.2. Организация безопасности жизнедеятельности |
| | 3.4.3. Управление закупками |
| 3.5. | ИТ - инфраструктура |
| 3.6. | Управление документацией и записями |
| 4. | Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов/ видов деятельности |
| 4.1. | Внутренние аудиты |
| 4.2. | Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия |
| 4.3. | Мониторинг, измерение, анализ, улучшение процессов и видов деятельности |