Межгосударственная образовательная организация высшего образования
Кыргызско-Российский Славянский университет
имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина

« УТВЕРЖДАЮ»
Ректор КРСУ кандидат
технических наук
_____Волков С. Ю.

СИСТЕМА МЕНЕЖДМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
«Руководство по качеству»

СМК РК 9001-2026

© Данный документ является интеллектуальной собственностью КРСУ. Перепечатка, копирование и распространение документа без разрешения руководства университета запрещена

Бишкек

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие

Введение

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины, определения, обозначения, сокращения
4. Среда организации
5. Лидерство
6. Планирование
7. Обеспечение
8. Деятельность жизненного цикла образовательной услуги
9. Оценка показателей деятельности
10. Улучшение
11. Приложения
12. Лист регистрации изменений, лист ознакомления

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящее Положение является основополагающим документом системы менеджмента качества Межгосударственной образовательной организации высшего образования Кыргызско-Российского Славянского университета имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина, которое внедрено и функционирует в университете.

1. Настоящее Положение (РК) является четвертой редакцией документа и актуализировано в связи с переименованием вуза, изменением организационной структуры управления в университете и новой Политики в области качества образования.
2. Положение дает представление о системе менеджмента качества, которая является неотъемлемой составной частью системы управления университета и инструментом, обеспечивающим деятельность по реализации Политики и достижению Целей в области качества образования.
3. Положение устанавливает основные обязанности и ответственность персонала университета в системе менеджмента качества.
4. Контрольный экземпляр данного положения хранится в управлении образовательных программ (УОП), а также размещен на официальном сайте университета https://www.krsu.kg/upload/iblock/5d7/hu4a0yb4hegd95vwb3qgxmi4d08vosyy/sistema_menedj_kachestva_rucovodstva.pdf.
5. Положение может быть предоставлено потребителям и заинтересованным сторонам с разрешения руководства университета.
6. Внесение изменений и дополнений или переиздание Положения (РК) проводится: при изменении требований нормативных документов, по результатам внутренних и внешних аудитов, при изменении Политики университета в области качества образования, организационной структуры, при совершенствовании системы менеджмента качества с учетом новой версии стандарта.

ВВЕДЕНИЕ

Кыргызско-Российский Славянский университет имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина – межгосударственная образовательная организация высшего образования, предоставляющая образовательные услуги в области высшего образования по различным направлениям и уровням подготовки для граждан КР, РФ, стран СНГ и других государств.

Университет выполняет важную роль в активации образовательного, научного и культурного сотрудничества государств-участников СНГ, развитии процессов интеграции в области образования и науки, удовлетворения образовательных и культурных потребностей российских соотечественников в Кыргызстане.

КРСУ – первое в СНГ высшее учебное заведение совместного ведения Российской Федерации и Кыргызской Республики, созданное в 1992 году на основе Соглашения между Правительством РФ и КР целях реализации ст. 22 Договора о дружбе и сотрудничестве между Россией и Кыргызстаном.

Университет имеет статус университета в РФ и КР.
Юридический адрес: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Киевская, 44
Телефон: (+996 312) 662567
Факс: (+996 312) 431169
E-mail: krsu@krsu.kg
Веб-сайт: www.krsu.kg

Общее руководство университетом осуществляет Ученый Совет, непосредственное руководство - ректор университета. Организационная структура университета представлена на сайте университета. https://www.krsu.kg/universitet/struktura-universiteta/ Деятельность университета осуществляется в соответствии с утвержденным Уставом, в котором регламентируются основные направления работы, связанные с реализацией услуги высшего профессионального образования и научной деятельностью.

В настоящее время в университете функционируют 7 факультетов и более 90 образовательных программ, 4 научно-исследовательских института, юридическая клиника, медицинский центр, 15 студий эстетического воспитания студентов. Общая численность штатных сотрудников профессорско-преподавательского состава – 792 человек, так же в университете обучаются более 8 тысяч студентов.

Учебная работа базируется на образовательных стандартах Российской Федерации и Кыргызской Республики, тем самым создаются условия для интеграции университета в единое образовательное пространство стран СНГ и дальнего зарубежья. В университете реализуется многоуровневая система образования: бакалавриат (4-5 лет), магистратура (2 года), специалитет (5-6 лет), ординатура (2 года), аспирантура (3-4 года), докторантура (3 года).

Все это обеспечивает высокий уровень подготовки выпускников.

Сотрудничество с ведущими университетами России, Европы и Азии позволяет преподавателям и студентам участвовать в проектах, программах, научных грантах и заграничных стажировках, а выход в Глобальную информационную сеть - возможность обмена информацией со всем миром.

Основные приоритеты развития университета – стать лидером Центральной Азии в образовании, разработке передовых технологий и решений.

Научно-инновационная деятельность КРСУ осуществляется в соответствии с приоритетными направлениями, определенными в Стратегии развития Кыргызской Республики на 2018–2040 гг., Стратегии научно-технологического развития Российской Федерации и Стратегии развития университета. Высокая эффективность и результативность научно–инновационной деятельности подтверждается количеством защищенных докторских и кандидатских диссертаций сотрудниками университета. Ежегодно издаются монографии, сборники научных трудов, учебники и учебные пособия.

Ежегодно ППС, аспиранты и студенты принимают участие в различных научных и научно – практических симпозиумах, конференциях и др. мероприятиях, проводимых в университете, республике и за рубежом, где успешно демонстрируют результаты своей научно – инновационной деятельности.

Руководство университета стремится к тому, чтобы каждый выпускник КРСУ нашел свое место в сложном и быстро меняющемся мире, стал творческой, мыслящей, коммуникабельной личностью, способной легко и быстро осваивать новые методы и технологии и эффективно использовать их в своей будущей профессиональной деятельности.

Для обеспечения качества предоставляемых услуг в университете была внедрена система менеджмента качества управления образованием на основе международных стандартов ИСО 9000.

В августе 2008 года СМК КРСУ прошла сертификацию в признанном международном органе по сертификации СМК - Ассоциации по сертификации Русский Регистр (г. Санкт-Петербург). В настоящее время высшее руководство университета осуществляет постоянную работу по совершенствованию функционирования СМК.

Система менеджмента качества основывается на семи принципах менеджмента,

установленных МС ИСО 9000:

Ориентация на потребителя – главным направлением менеджмента качества является выполнение требований потребителя и стремление превзойти его ожидания;

Лидерство- лидеры на всех уровнях обеспечивают единство намерений и направлений деятельности и создают условия, в которых люди получают поддержку в достижении целей организации в области качества;

Вовлеченность персонала – компетентные, уполномоченные и вовлеченные сотрудники на всех уровнях организации существенно необходимы для поддержания способности организации создавать и поставлять ценности;

Процессный подход – устойчиво получаемые и предсказуемые результаты достигаются более результативно и эффективно, когда деятельность рассматривается и управляется как совокупность взаимосвязанных процессов, которые функционируют как связанная система;

Улучшение- успешные организации непрерывно нацелены на улучшение;

Принятие решений на основе фактических данных - решения, основанные на анализе и оценивании данных и информации, более вероятно приводят к желаемым результатам;

Менеджмент взаимоотношений – для устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, такими, как поставщики

Реализация этих принципов в деятельности университета позволяет достичь высоких стандартов качества образования.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение (РК) устанавливает требования к системе менеджмента качества университета для:

– демонстрации способности предоставлять образовательные услуги высшего образования, которые отвечают требованиям потребителей и соответствующим законодательным и нормативным требованиям;

– повышения удовлетворенности потребителя посредством результативного применения СМК.

1.2. Система менеджмента качества университета распространяется на деятельность по:

– разработке образовательных программ;

– предоставлению образовательных услуг в области высшего профессионального образования по направлениям подготовки/специальностям в соответствии с действующими лицензиями;

– научным исследованиям и разработкам.

1.3. СМК университета не распространяется на довузовскую и послевузовскую подготовку.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем Положении (РК) использованы ссылки на следующие нормативные документы:

– МС ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

– МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования

– Устав Межгосударственной образовательной организации высшего образования Кыргызско-Российского Славянского университета имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина.

2.2 Перечень документов системы менеджмента качества, на которые приведены ссылки в настоящем положении (РК), приведен в *Приложении 1.*

2.3 Документы, регламентирующие образовательный процесс университета, согласно утвержденной номенклатуры дел, размещены на официальном сайте университета https://www.krsu.kg/universitet/vse-dokumenty/obshhie-dokumenty/polozheniya-po-obrazovatelnoj-deyatelnosti/

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В РК применяются термины и определения, приведенные в ИСО 9000 и Методических рекомендациях, в том числе следующие:

Аккредитация – процедура оценивания и определения достижения определенного статуса, форм, стандартов качества образования предполагающая признание и гарантию на определенный срок стабильности полученных результатов и их совершенствования.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей (ИСО 9000).

Анализ СМК со стороны руководства – деятельность высшего руководства университета, предпринимаемая для установления результативности СМК и ее соответствия Политике в области качества образования.

Аттестация педагогических работников - оценивание уровня квалификации, педагогического профессионализма и продуктивности деятельности работников ОУ. Показателями аттестации являются: характеристика преподавателя, даваемая кафедрой, оценка его пребывания на факультете, повышения квалификации и мнение студентов о преподавателе.

Аудит - 1) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев (ИСО 9000); 2) процесс экспертизы ОУ, его подразделения, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (объекты исследования: подразделения ОУ, процессы, образовательные программы, учебные планы, персонал, инфраструктура и т. д.).

Безопасность жизнедеятельности – деятельность университета, направленная: на обеспечение сотрудникам и студентам вуза комфортных условий жизнедеятельности; на создание условий деятельности (труда, учебы), исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в университете.

Валидация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены (ИСО 9001).

Верификация (проверка) - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (ИСО 9001).

Воспитательная работа - деятельность с обучаемыми, направленная на формирование у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции

Высшее руководство – группа должностных лиц, осуществляющих направление деятельности и управление университетом на высшем уровне.

Гарантии качества в образовании – часть менеджмента качества, направленная на предоставление уверенности в том, что требования к качеству образования будут выполнены.

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

Государственный образовательный стандарт - документ, определяющий обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников.

Данные по качеству - документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеющие статуса записей по качеству.

Документация СМК – комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК.

Документированная процедура – документ, устанавливающий способ выполнения определенной деятельности в СМК.

Заинтересованные стороны – лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе университета (студенты, родители, работодатели, персонал, учредители, органы власти, общество).

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (ИСО 9000).

Идентификация документов - процесс и свидетельство того, что документы СМК могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем обозначения документов с помощью буквенно-цифрового кода.

Инновации - практическое воплощение идей в новую продукцию, услуги, образовательные программы, процессы, системы и социальное взаимодействие.

Инфраструктура - совокупность зданий, сооружений, оборудования и служб обеспечения ОУ, необходимых для его функционирования.

Качество образования - соответствие деятельности университета установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам).

Карта процесса - документ, содержащий информацию о процессе.

Компетентность – продемонстрированная способность применять свои знания и навыки на практике (ИСО 9001). Компетентность выражается в готовности к осуществлению какой-либо деятельности в конкретных профессиональных ситуациях.

Контроль качества (знаний, умений и навыков) - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для оценки выполнения требований к качеству.

Конкурентоспособность университета – способность обеспечивать высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям личности и запросам работодателей, в сравнении с другими аналогичными образовательными учреждениями.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (ИСО 9000).

Лицензирование – процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и выдачи университету разрешения (лицензии) на право ведения образовательной деятельности по направлениям/специальностям и уровням ВПО.

Матрица полномочий и ответственности – табличная форма представления объема и характера полномочий и ответственности должностных лиц университета при их совместной деятельности в СМК.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству (ИСО 9000). Менеджмент качества включает планирование качества, управление качеством, гарантирование качества, улучшение качества.

Мониторинг - постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью его управления.

Миссия университета – документально оформленное заявление, определяющее предназначение университета в окружающем мире и стержневые цели существования университета.

Несоответствие – невыполнение требования (ИСО 9000).

Образовательная программа – документ (совокупность документов), который определяет содержание образования определенных уровня и направленности.

Образовательная среда – совокупность информационных, технических, методологических средств и элементов инфраструктуры, формирующих условия для осуществления ОУ всех видов образовательной деятельности.

Образовательный процесс - процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практической умений, навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

Организационная структура – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками (ИСО 9000).

Оценка качества образования - все виды деятельности, направленные на подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены). К данному виду деятельности относится деятельность самого ОУ, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ИСО 9000).

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества (ИСО 9000).

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по улучшению способности выполнения требований (ИСО 9000).

Продукция (услуга) – результат процесса, в том числе образовательного.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы (ИСО 9000).

План качества – документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы необходимы для достижения цели или выполнения деятельности.

Проектирование и разработка (только разработка!) – совокупность процессов, которая преобразует требования в установленные характеристики на продукцию или процесс (ИСО 9000).

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации (ИСО 9000).

Положение по СМК (Руководство по качеству**)** – документ, описывающий систему менеджмента качества организации (ИСО 9000).

Рабочая инструкция – документ СМК, регламентирующий порядок выполнения деятельности.

Самообследование – внутривузовская деятельность по сбору и анализу информации по всем образовательным программам и университету в целом, которая проводится им самостоятельно.

Стратегия университета – взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер по повышению

конкурентоспособности университета.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (ИСО 9000).

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (ИСО 9000).

Управление качеством – методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству образования.

Учебно-методическая документация – документация, регламентирующая процессы гарантии качества в образовательной деятельности.

Цель в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества (ИСО 9000).

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителем степени, выполнения их требований.

3.2 **Обозначения и сокращения**

СМК – система менеджмента качества
П (РК) –положение (руководство по качеству)
ИСО – международная организация по стандартизации
КР – Кыргызская Республика
РФ – Российская Федерация
МНВОиИ КР– Министерство науки высшего образования и инновации КР
МНиВО РФ – Министерство науки и высшего образования РФ
КРСУ, университет – Кыргызско-Российский Славянский университет
ВПО – высшее профессиональное образование
ВО – высшее образование
ОУ – образовательное учреждение
УОП – управление образовательными программами;
ППС – профессорско-преподавательский состав

4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 ***Понимание образовательного учреждения***

Руководство университета, ставя перед собой перспективные цели провели анализ, определив внешние и внутренние факторы, которые могут влиять на стратегические направления деятельности Кыргызско-Российского Славянского университета и на способность образовательного учреждения достичь намеченных результатов.

Проводимый мониторинг и анализ позволяет университету выявлять и планировать мероприятия, направленные, как на усиление сильных своих сторон, так и на устранение слабых сторон. Выстраивать четкую стратегию развития Кыргызско-Российского Славянского университета.

4.2 *Система менеджмента качества и ее процессы*

4.2.1 В соответствии с принципами менеджмента качества «Процессный подход» и необходимостью управления качеством образования, в университете сформирована процессная модель СМК.

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

4.2.3 Процессная модель СМК КРСУ приведена в *Приложении 2*.

Процессы СМК, исходя из их назначения, классифицируются на **базовые (Б)**, **обеспечивающие (О)** и **процессы менеджмента (М)**.

4.2.3.1 **Базовые** – процессы, непосредственным результатом которых является предоставление образовательной услуги. К ним относятся:

Б 01 – «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей»;
Б 02 – «Проектирование образовательного процесса»;
Б 03 - «Планирование образовательной деятельности»;
Б 04 - «Прием студентов»;
Б 05 - «Реализация образовательных программ»;
Б 06 - «Контроль в процессе обучения»;
Б 07 - «Научные исследования и инновации»;
Б 08 - «Международная деятельность»;
Б 09 – «Выпуск специалистов».

4.2.3.2 **Обеспечивающие** – процессы, результатом которых является создание необходимых условий для осуществления базовых процессов. К ним относятся:

О 01- «Управление персоналом»;
О 02 – «Материально-техническое обеспечение»;
О 03 – «Управление инфраструктурой»;
О 04 – «Управление образовательной средой»;
О 05 – «Управление документацией СМК».

4.2.3.3 **Процессы менеджмента -** процессы, результатом которых является повышение результативности и улучшение СМК. К ним относятся:

М 01 – «Разработка и актуализация Политики и Целей в области качества образования».
М 02 - «Планирование СМК»
М 03 – «Анализ СМК со стороны руководства».

4.2.4 В рамках процесса «Реализация образовательных программ» особо выделена деятельность по организации и проведению практики студентов, часть которой осуществляется на предприятиях и в организациях за пределами университета. Руководство университета несет ответственность за результаты этой деятельности. Методы управления данным видом деятельности в СМК университета представлены в разделе 7.5.

4.2.5 В СМК университета: процессы идентифицированы;
- установлена последовательность процессов и их взаимодействие;
- определены показатели результативности процессов;
- определены владельцы и руководители процессов и персонал, ответственный за осуществление деятельности в рамках процессов;

- владельцы процессов осуществляют управление процессов для достижения их результативности и постоянного улучшения.

5. ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и приверженность руководства

5.1.1 Декларация высшего руководства КРСУ: Высшее руководство Кыргызско-Российского Славянского университета берет на себя обязательства по обеспечению функционирования и постоянному улучшению СМК университета посредством:

- доведения до сведения персонала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований к предоставлению образовательных услуг надлежащего качества;
- разработки Стратегии развития и установления Политики в области качества образования;
- обеспечение достижения Целей в области качества образования;
- проведения анализа СМК со стороны руководства;
- максимально возможное обеспечение человеческими и материальными ресурсами, необходимыми для достижения поставленных целей.

Высшее руководство принимает на себя обязательство непосредственно, участвовать и активно содействовать разработке, результативному функционирования и совершенствованию СМК университета.

5.1.2 Ориентация на потребителя

5.1.2.1 Главным принципом менеджмента качества является принцип ориентации на потребителя. Реализация данного принципа в СМК КРСУ и требования ИСО 9001 осуществляется посредством:

- выполнения требований учредителей (ФГОС, ГОС) к подготовке специалистов по различным направлениям/специальностям, что входит в компетенцию УОП;
- учета требований работодателей к качеству и содержанию подготовки выпускников, изучение которых осуществляется отделом практик и стажировок, а также заведующими выпускающих кафедр;
- изучения требований студентов к качеству образовательного процесса, которые проводятся Центром социологических исследований и учитываются при планировании учебного процесса;
- анализа требований иностранных студентов, которые изучаются Управлением международных связей.

5.1.2.2 В СМК КРСУ определен базовый процесс «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей». Цель процесса: определение требований и ожиданий потребителей к основным результатам деятельности ВУЗа и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции.

5.1.2.3 Реализуя данный процесс СМК, высшее руководство университета чутко реагирует на изменяющийся рынок. При необходимости добавляются или закрываются профили или целые направления.

5.1.2.4 Практически ежегодно проводится анализ и утверждается на Ученом Совете перечень направлений, по которым осуществляется подготовка в университете согласно имеющимся лицензиям.

5.1.2.5 Университет имеет сайт с высокой посещаемостью всеми заинтересованными сторонами, принимает активное участие в образовательных выставках, во время которых работодатели, абитуриенты, студенты и их родители получают полную информацию о деятельности университета.

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

5.1.2.7 Также периодически на базе КРСУ проводится «Ярмарка вакансий» совместно с Бишкекским городским управлением по содействию занятости Министерства труда и социального развития КР, на которую приглашаются представители различных организаций, предприятий, компаний и других хозяйствующих субъектов города и республики.

5.2 Политика в области качества образования

5.2.1 Политика в области качества образования является основополагающим документом СМК КРСУ и направлена на постоянное улучшение образовательного процесса.

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

5.2.3 В Политике в области качества образования отражены основные направления Стратегии развития ВО РФ и КР, а также Стратегии развития КРСУ.

5.2.4 Разработка Политики осуществлялась при активном участии персонала университета.

5.2.5 Текст Политики приведен в Приложении 3.

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

5.2.7 Ответственными за доведение Политики до персонала университета являются руководители соответствующих подразделений.

5.2.8 Решение о пересмотре Политики в области качества образования принимает Ученый совет на основании проведенного анализа и оценки результативности СМК, а также при актуализации Стратегий развития университета.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

5.3.1 Управление качеством образования в КРСУ представляет собой согласованное взаимодействие руководства университета, руководителей процессов, начальника УОП, который осуществляет оперативное руководство вопросами, связанными с функционированием учебного процесса и СМК, а также руководителей подразделений и внутренних аудиторов.

5.3.2 Ответственность и полномочия высшего руководства и руководителей структурных подразделений университета в СМК установлены в Матрице полномочий и ответственности и приведены в Приложении 4.

5.3.3 Ректор университета несет ответственность за:

- результативное функционирование, совершенствование и соответствие СМК требованиям ИСО 9001;
- обеспечение материальными, трудовыми и финансовыми ресурсами деятельности по разработке, функционированию и совершенствованию СМК.

5.3.4 Начальники управлений, деканы факультетов, заведующие кафедрами и руководители структурных подразделений университета несут ответственность за:

- обеспечение качества образовательной деятельности и выполняемых работ в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и требованиями документов СМК;
- доведение до каждого сотрудника Политики в области качества образования;
- результативное функционирование СМК в подразделениях;
- организацию управления документацией и данными о качестве в подразделениях;
- организацию разработки и внедрения документированных процедур для управления процессами и выполнения работ персоналом подразделений;
- организацию учета и рассмотрения претензий к учебному процессу и работе подразделений;
- разработку и реализацию корректирующих действий для устранения причин несоответствий, выявленных при проведении внутренних и внешних аудитов СМК;

- подбор персонала подразделений необходимой компетентности и его подготовку.

5.3.5 Ответственность и полномочия персонала университета при осуществлении конкретной деятельности, регламентированы в документированных процедурах, методических и рабочих инструкциях, документах, регламентирующих образовательный процесс, положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании системы качества КРСУ были учтены внешние и внутренние факторы, которые относятся к намерениям университета и влияют на способность достигать намеченных результатов, а также выполнения требований всех заинтересованных сторон. Согласно разработанной документированной процедуре, «Анализ рисков» были определены риски и мероприятия по предотвращению или уменьшению их нежелательного влияния. Были рассмотрены варианты реагирования на риски, позволяющие достичь избежание риска, устранения источника риска, а также изменения вероятности или последствий риска путем принятия решения, основанного на информации.

Протокол проведения анализа рисков представлен в Приложении 5.

6.2 Цели в области качества образования

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

6.2.2 Разработка Политики и Целей осуществляется в соответствии с требованиями ДП СМК М.01.01 при реализации процесса СМК «Разработка Политики и Целей в области качества образования».

6.2.3 На основе Целей университета деканы и начальники Управлений разрабатывают Цели в области качества факультетов и Управлений.

6.2.4 Контроль достижения целей и их актуализацию осуществляют руководители процессов. Анализ-отчет по достижению целей в области качества проводится один раз в год при проведении Анализа СМК со стороны руководства в период проведения Смотра- собеседования кафедр.

6.3 Планирование изменений системы менеджмента качества

6.3.1 Планирование изменений системы менеджмента качества в КРСУ включает в себя планирование деятельности и ресурсов. Разработка и внесение изменений СМК осуществляется на плановой основе путем разработки соответствующих планов и актуализации документов СМК.

6.3.2 Первоначально представляется обоснование для внесения изменений, а далее планирование конкретных видов деятельности в рамках процессов осуществляется в соответствии с методическими, нормативными и руководящими документами, регламентирующими данный вид деятельности.

6.3.3 Необходимым условием планирования является сохранение целостности СМК, возможность и доступность обеспечения необходимыми ресурсами

6.3.4 Контроль за исполнением планов осуществляют руководители структурных подразделений. Анализ – отчет представляется при проведении Смотра-собеседования кафедр и включается в Анализе со стороны руководства.

7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1 Ресурсы

7.1.1 Для поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМК, а также повышения удовлетворенности потребителей определены следующие ресурсы:

- персонал;
- финансовые ресурсы;
- информационно-методические;
- документация;
- материально-технические
- электронные ресурсы;
- инфраструктура (в том числе лабораторное оборудование), в том числе ресурсы от внешних поставщиков

Потребность в ресурсах определяется при планировании в рамках процесса Б 03 «Планирование образовательной деятельности».

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

7.1.2 Человеческие ресурсы

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

7.1.2.2 Планирование потребности в персонале осуществляют руководители структурных подразделений КРСУ совместно с начальником планово-финансового управления. В университете различают следующие категории персонала:

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

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

7.1.2.3 В университете ведется активная работа по оптимизации количества штатных преподавателей, повышения остепенённости ППС, что способствует повышению качества и стабильности образовательного процесса.

7.1.2.4 Управление персоналом осуществляет начальник управления по работе с персоналом совместно с начальниками управлений и отделов, деканами факультетов и заведующими кафедр. Деятельность, осуществляемая в рамках процесса, представлена в карте процесса О 01 «Управление персоналом».

7.1.3 Инфраструктура

7.1.3.1 Инфраструктура университета включает в себя:

- здания и рабочее пространство: аудитории, лаборатории, мастерские, библиотеки, холлы и зоны отдыха;
- услуги, такие как водоснабжение и электроснабжение с соответствующим оборудованием, медицинское обслуживание;
- оборудование для процесса обучения, включая принадлежности, товарно-материальные ценности и расходные материалы;
- службы обеспечения, такие как транспорт, торговые точки для питания;
- средства связи и оргтехники: персональные компьютеры, программное обеспечение,

- электронная почта, множительная техника.

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

7.1.3.3 Ответственность за планирование и обеспечение потребности в инфраструктуре в соответствии с законодательными (лицензионными) требованиями и требованиями СМК несет Директор по развитию инфраструктуры, оперативное руководство деятельностью осуществляют начальники отделов по направлению деятельности.

7.1.4 Образовательная среда

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

- информационные технологии, программное обеспечение и инфраструктура электронного образования КРСУ;
- методы творческой работы и мотивации персонала и студентов;
- правила техники безопасности и социальное взаимодействие;
- температура, влажность, освещение, воздушная вытяжка;
- санитарные условия, чистота.
- медицинское обслуживание студентов и сотрудников университета;
- обеспечение безопасности жизнедеятельности.

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

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

7.1.4.4 Важной составляющей повышения конкурентоспособности университета является электронный менеджмент знаний и информатизация образования. Деятельность в этом направлении реализуется Управлением цифровой инфраструктуры.

7.1.4.5 Деятельность по управлению образовательной средой осуществляется в рамках обеспечивающего процесса СМК О 04 «Управление образовательной средой» и регламентируется картой процесса.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 В качестве устройств для мониторинга и измерений качества знаний студентов применяются компьютерная техника и программное обеспечение.

7.1.5.2 Деятельность по управлению осуществляется в рамках процесса СМК «Управление инфраструктурой» Отделом цифровизации образовательного процесса.

7.1.5.3 При осуществлении процесса «Научные исследования и разработки» применяется измерительное и испытательное оборудование и средства измерения, которые требуют метрологического подтверждения.

7.1.5.4 Управление устройствами для мониторинга и измерений включает:

- идентификацию оборудования и средств измерений, применяемых в научных исследованиях и разработках;
- оценку необходимости аттестации оборудования и поверки средств измерений в зависимости от требований, предъявляемых к результатам научных исследований;
- разработка плана-графика поверки и его исполнение;
- ведение записей о результатах поверки и аттестации оборудования (при необходимости).

7.1.5.5 Для идентификации оборудования на кафедрах ведутся записи по обеспеченности

образовательного процесса специализированным и лабораторным оборудованием, специализированными аудиториями, кабинетами по направлению подготовки в соответствии с учебными планами.

7.1.6 Знания учебной организации

7.1.6.1 Знания, получаемые в университете, имеют определенную специфику и сформировались в результате многолетнего накопленного опыта функционирования КРСУ в соответствующей образовательной среде:

- опыт непрерывного внедрения в образовательный процесс инновационных технологий обучения студентов;
- опыт воспитательной и развивающей работы среди студентов всех факультетов;
- традиции эстетического и художественного воспитания студентов, нацеленного на формирование потребностей у них в творчестве, а также воспитание эстетического вкуса;

7.1.6.2 Для поддержания знаний и обеспечения их доступности в необходимом объеме в университете используются разнообразные формы обмена информацией:

- обучающие семинары, тренинги, конференции по разным направлениям в том числе по психологии;
- круглые столы, встречи, онлайн-конференции;

7.1.6.3 Для обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям стимулируется и поддерживается:

- участие сотрудников университета в международных конференциях, проектах, обучающих курсах;
- интеграция с образовательными организациями Кыргызстана и за рубежом для развития инновационных образовательных программ.

7.2 Компетентность

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

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

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

7.2.4 Руководство университета, факультетов и кафедр ведет систематическую деятельность по:

- определению потребности в компетентности персонала путем сравнения требований учебных планов с текущей компетентностью персонала;
- определению и реализации потребности в обучении персонала или любой другой деятельности, направленной на устранение любого недостатка компетентности;

7.2.5 Важной составляющей качества образования является качество профессорско-преподавательского состава. В университете прослеживается устойчивый рост числа преподавателей высшей квалификации, который обеспечивается в основном за счет подготовки собственных кадров и создания благоприятных условий для внешних совместителей.

7.2.6 Ведение записей по результатам повышения квалификации осуществляют:

- Управление по работе с персоналом путем сбора и хранения копий подтверждающих документов (сертификатов, удостоверений, свидетельств и т.д.) в личном деле сотрудников при прохождении повышения квалификации;
- руководители структурных подразделений (заведующие кафедрами, начальники управлений и отделов, главный инженер и энергетик) при проведении повышения квалификации в рамках университета путем сбора информации и подтверждающих документов в отдельную папку в соответствии с номенклатурой дел.

Оценку результативности повышения квалификации и подготовки осуществляют УОП, деканы факультетов и заведующие кафедрами по результатам работы ППС за год и отзывам студентов о качестве преподавания (отражаются в индивидуальных планах ППС), с учетом проведенных социологических исследований.

7.3 Осведомленность

7.3.1 В университете проводится активная работа по информированию и доведению всей информации до персонала университета КРСУ по средствам передачи по корпоративной почте, и 1С.

7.3.2 Все сотрудники сторонних организаций осведомлены о Политики и Целях в области качества КРСУ на сайте университета, в том числе о своем вкладе в результативность качества образовательной услуги, предоставляемой университетом. В число такого стороннего персонала входят: организации, предприятия, являющиеся базами практик, организации общественного питания, а также ППС, привлекаемые к учебному процессу на основе почасовой оплаты (внешние совместители). Все требования по реализации деятельности этих сотрудников изложены в договорах о сотрудничестве. Там же оговорены последствия несоответствия этим требованиям.

7.4 Обмен информацией

7.4.1 Цель внутреннего информирования состоит в обеспечении персонала университета информацией, необходимой для выполнения работ в СМК, а также информацией, являющейся источником улучшения и вовлечения работников в достижение установленных Целей в области качества образования и выполнение требований документации СМК и законодательных требований.

Внутреннее информирование осуществляют:

- ответственные сотрудники, осуществляющие оперативное предоставление информации и документов посредством интегрированной автоматизированной информационной системы (ИАИС) и размещения актуальной информации на официальном сайте КРСУ;
- ученые секретари – Ученого Совета и методического совета;
- управление документационного обеспечения;
- руководители структурных подразделений при проведении плановых и рабочих совещаний.

7.4.2 В качестве источников дополнительного информирования в университете используются:

- наглядная информация на информационных стендах;
- периодические печатные издания университета;
- электронные средства (корпоративная почта, программа 1С, web-сайт КРСУ);
- деканские совещания, с участием онлайн всех заведующих кафедр, руководителей структурных подразделений.
- совещаний при возникновении вопросов, требующих коллегиального решения.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Цель документированной информации:

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

7.5.2 Объем документированной информации университета включает в себя:

– Внешние нормативные документы;

– документы, устанавливающие основные направления развития КРСУ (Стратегия развития, Политика в области качества образования);

– Цели в области качества образования;

– Положение о системе менеджмента качества (Руководство по качеству);

– документированные процедуры;

– документы, необходимые для обеспечения результативного планирования, осуществления и управления процессами (карты процессов, рабочие инструкции, положения, документы, регламентирующие образовательную деятельность);

– учебно-методические документы;

– планы деятельности;

– положения о подразделениях и должностные инструкции;

– организационно-распорядительная документация;

– Перечень актуализированных внешних нормативных документов, необходимых для функционирования университета, так же перечень учебно-методических документов и документов, регламентирующих образовательную деятельность, устанавливается Управлением образовательных программ.

7.5.3 Создание и актуализация включает:

- разработку документированной информации;
- идентификацию;
- соблюдение формата анализа и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности;
- регистрацию документов;
- введение документов в действие;
- обеспечение информацией пользователей (выставление на сайте КРСУ или рассылка через ИАИС);
- анализ и проверку документов;
- внесение изменений в документы;
- пересмотр документов;
- отмену и изъятие документов;
- защиту и учет документации;
- хранение документов.

7.5.4 Управление документированной информацией СМК (в том числе идентификация документов) осуществляется в соответствии с требованиями СМК ДП О.04.01. Управление записями по качеству регламентируется СМК ДП О.07.01. Перечень основных внешних нормативных документов и документированных процедур отражен в номенклатуре дел.

8. Деятельность жизненного цикла образовательной услуги

8.1 Планирование и управление деятельностью образовательной услуги

8.1.1 В соответствии с требованиями МС ИСО 9001, деятельность университета представлена в виде совокупности взаимодействующих процессов, которые классифицированы как

базовые, обеспечивающие и процессы менеджмента.

8.1.2 Университет предоставляет образовательные услуги ВО, которые формируются в результате реализации базовых процессов СМК, относящихся к процессам жизненного цикла услуги:

- «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей»;
- «Проектирование образовательного процесса»;
- «Планирование образовательной деятельности»;
- «Прием студентов»;
- «Реализация образовательных программ»;
- «Контроль в процессе обучения»;
- «Научные исследования и инновации»;
- «Международная деятельность»;
- «Выпуск бакалавров, специалистов, магистров»

8.1.3 Для управления СМК в целом и каждого процесса применяется цикл PDCA:

Plan Планирование	Разработка целей в области качества образования и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей, заинтересованных сторон и Политикой в области качества образования.
Do Осуществление	Функционирование процессов, достижение целей
Check Проверка	Мониторинг и измерение процессов и услуги, контроль достижения целей и показателей результативности процессов.
Act Действие	Принятие действий по постоянному улучшению показателей процессов и СМК.

8.1.4 При разработке и планировании процессов СМК идентифицированы следующие характеристики процессов:

Вход процесса – объект, поступающий в процесс извне и подлежащий определенному преобразованию (может быть материальным и информационным). Входами к процессу обычно являются выходы других процессов.

Выход процесса – результат преобразования входа. Выход одного процесса является непосредственным входом в другой.

Входы и выходы процесса определяют границы процесса.

Ресурсы: персонал, инфраструктура, денежные средства, документация, информация.

Владелец процесса – должностное лицо, несущее ответственность за результативность процесса.

Руководитель процесса – должностное лицо, несущее ответственность за текущий менеджмент процесса с целью достижения запланированных результатов (обеспечивает рабочее функционирование процесса).

Цель процесса – необходимый (желаемый, возможный) результат процесса. Цель процесса отвечает на вопрос: Что будет достигнуто при надлежащем ведении процесса?

Задачи процесса – определяют основные направления достижения цели процесса.

8.1.5 Показатели результативности процессов представлены в картах процессов (Приложение 6).

8.1.6 Менеджмент процессов СМК университета предполагает:

- обеспечить ресурсами и информацией, необходимыми для функционирования процесса;
- осуществлять мониторинг, измерение и анализ процессов (там, где это возможно);
- принимать меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

8.1.7 Достижение показателей результативности процессов СМК оценивается при проведении Анализа СМК со стороны руководства и отражается в отчетах при проведении аудитов.

8.1.8 Анализ СМК со стороны руководства рассматривается и утверждается на Ученом Совете университета.

8.2 Требования к услугам

8.2.1 Взаимосвязь с потребителями

Данная деятельность, относящаяся к образовательной услуге, осуществляется в рамках процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей».

На сайте КРСУ представлена подробная информация о образовательной услуге по подготовке бакалавров, специалистов, магистров данного ОУ.

Взаимосвязь с потребителями осуществляется при публичных встречах с работодателями, личных встречах и беседах, а также через социальные сети и электронную почту ОУ.

Обращение с персональными данными потребителей осуществляется на основе строгой конфиденциальности. Сотрудники, имеющие доступ к этим данным, предупреждаются посредствам должностных инструкций о неразглашении информации

При возникновении непредвиденных обстоятельств (претензий потребителей) проводится разбирательство по каждой отдельной ситуации

8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам

8.2.2.1 Определение требований, относящихся к услуге ВО, осуществляется в рамках процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей».

8.2.2.2 В системе качества университета определяются требования:

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

8.2.2.3 Документами, в которых определены требования, являются:

- ГОС по направлениям/специальностям в соответствии с лицензиями;
- договоры с работодателями и студентами;
- нормативные документы учредителей, регламентирующие процедуры лицензирования и аккредитации.

8.2.3 Анализ требований, относящихся к образовательной услуге

8.2.3.1 Анализ требований, относящихся к образовательной услуге, проводят:

- УОП в отношении подготовки бакалавров, специалистов и магистрантов, а также лицензионных и аккредитационных требований к образовательным программам;
- Управление международных связей в отношении создания условий для обучения студентов из стран СНГ и других государств;
- выпускающие кафедры в отношении требований ГОС и работодателей;
- деканаты в отношении требований студентов к организации учебного процесса.

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

8.3 Проектирование и разработка образовательных услуг

Данный вид деятельности регламентируется картой процесса Б02 Системы качества «Проектирование образовательного процесса»

8.3.1 Проектирование и разработка - деятельность, направленная на определения содержания образования по направлениям/специальностям, планирование и разработку организационного и методического материала для подготовки выпускников университета.

8.3.2 Результатом процесса является создание учебных планов, рабочих программ дисциплин, программ и требований к текущему и промежуточному контролю знаний, средств диагностики знаний, программ практик, требований к итоговой государственной аттестации.

8.3.3 Разработка образовательных программ осуществляется руководителями образовательных программ в рамках базового процесса СМК «Проектирование образовательного процесса»

8.3.4 Разработка образовательных программ на основе ГОС включает:

- Разработку ООП по образовательной программе;
- Подготовку учебно-методических материалов по ООП;
- Согласование компонентов ООП с работодателями.

8.3.5 Ответственность за организацию процесса несет УОП, которое осуществляет планирование и анализ разработки образовательных программ и оценку выполнения данных планов.

8.4 Входные данные для проектирования и разработки

8.4.1 К входным данным для проектирования и разработки относятся:

- требования ГОС по направлениям (специальностям);
- требования работодателей к подготовке выпускников;

8.4.2 Контрольный экземпляр ГОС по направлениям (специальностям) выставлены на официальном сайте университета.

8.5 Контроль за проектированием и разработкой

8.5.1 Результатом проектирования и разработки ООП являются:

- квалификационные характеристики выпускников (карта компетенций);
- рабочие программы дисциплин;
- учебно-методические материалы дисциплин;
- программы практик;

- программы государственных экзаменов и требования к квалификационной работе;

8.5.2 Анализ разработки основных образовательных программ осуществляют руководители ОП и деканы факультетов при согласовании ОП.

8.5.3 Анализ обеспеченности учебной литературой и учебно-методическими материалами осуществляет разработчик ОП.

8.5.4 Результаты разработки ОП находятся на официальном сайте университета и проходят ежегодный анализ перед началом учебного года.

8.5.5 Верификация разработки осуществляется при проверке и экспертизе основных образовательных программ на соответствие содержания и качества образования установленным требованиям:

- на уровне факультетов и кафедр (проводится ежегодно, результаты отражаются в отчетах по результатам прошедшего учебного года);
- на уровне университета (на Ученом Совете при необходимости);
- при проведении внешних экспертиз.

8.5.6 Ответственным за организацию верификации на уровне университета является проректор по образовательной деятельности.

8.5.7 Верификации подвергаются:

- рабочие программы дисциплин и практик;
- фонды оценочных средств (ФОС) по дисциплинам и практикам.

8.5.8 Валидация разработки осуществляется:

- при проведении самообследования;
- при проведении независимой внешней оценки:
- при проведении независимого интернет-экзамена

8.5.9 Отчеты по результатам самообследования оформляются в соответствии с утвержденными методическими рекомендациями КР и РФ.

8.6 Управление изменениями проекта и разработки

8.6.1 Управление и планирование изменений осуществляется по результатам:

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

8.6.2 Изменения рассматриваются на заседаниях кафедр, Ученых Советах факультета и университета. В случае перехода на новые ГОС разрабатывается план разработки или актуализации рабочих программ, учебно-методических материалов.

8.6.3 Информация, полученная от работодателей через различные каналы связи (в том числе в процессе проведения всех видов практик, научно-исследовательских работ по средствам проведения анкетирования), используется для повышения качества подготовки специалистов и актуализации образовательных программ.

8.7 Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами.

8.7.1 Управление закупками в университете осуществляется под руководством проректора по экономическим и финансовым вопросам, непосредственно процесс закупок через систему тендеров проводит отдел закупок.

8.7.2 К основным видам закупок, осуществляемым в университете, относятся:

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

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

8.7.3 Деятельность по закупкам реализуется в рамках процесса СМК «Материально-техническое обеспечение» и регламентируется картой процесса (Приложение 6).

8.7.4 Планирование закупок осуществляется на основе заявок, представляемых руководителями структурных подразделений.

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

8.8 Предоставление услуг ВО

8.8.1 Управление предоставлением образовательных услуг

8.8.1.1 Планирование предоставления услуги ВО осуществляется в рамках процесса «Планирование образовательной деятельности».

8.8.1.2 Предоставление услуги ВО по различным направлениям/специальностям и магистерским программам осуществляется кафедрами университета в соответствии с документами, регламентирующими образовательный процесс.

8.8.1.3 Деятельность по предоставлению услуги ВО реализуется в рамках базовых процессов «Реализация образовательных программ» и «Научные исследования и инновации», «Международная деятельность».

8.8.1.4 Воспитательная работа является важной составляющей образовательного процесса.

Цель: создание условий для личностного и профессионального развития студентов, способствующего облегчению адаптации в социокультурной среде проживания и международного сообщества, повышение гражданского самосознания и социальной ответственности.

8.8.1.5 Воспитательная деятельность осуществляется по следующим направлениям:

- совершенствование системы студенческого самоуправления;
- пропаганда здорового образа жизни, создание условий для развития физкультуры и спорта;
- организация правовой и социальной поддержки и защиты студентов;

8.8.1.6 Анализ результатов воспитательной работы проводится по показателям:

- результатов работы по развитию у студентов профессионально важных личных качеств; ведения опросов по ценностным ориентациям и мотивации обучения;
- привлечения к участию в олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, программах эстетического воспитания
- анализа работы кураторов;
- подготовки и участия в мероприятиях кафедры, факультета.

8.9 Организация и проведение всех видов практики при формировании компетенций студентов является обязательным требованием ГОС.

Управление практиками в КРСУ осуществляет отдел практик и стажировок, который курирует вопросы проведения всех видов практик.

8.9.1 Планирование практик осуществляется на основании требований ГОС, графиков учебного процесса.

8.9.2 В образовательном процессе реализуются все виды практик в соответствии с учебными планами

8.9.3 Отдел практик отслеживает наличие договоров и сроки их действия на все практики предстоящего учебного года.

8.9.4 В договорах оговариваются обязанности сторон, виды практик, продолжительность практики и сроки проведения.

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

8.10 Университет осуществляет фундаментальные и прикладные научные исследования в области естественных, медицинских и гуманитарных наук, а также экспериментальные разработки.

8.10.1 Научную деятельность в университете осуществляют: ППС, научные сотрудники, студенты.

8.10.2 Основу организационной структуры научной деятельности составляют кафедры и лаборатории, научно-исследовательские центры и институты, информационные и инновационные центры.

8.10.3 Научная и инновационная деятельность осуществляется при реализации процесса «Научные исследования и инновации» и регламентируется картой процесса (Приложение 6).

8.10.4 Для каждого процесса в СМК университета руководителями процессов устанавливаются показатели результативности и методы их расчета. Достижение показателей оценивается при проведении анализа СМК со стороны руководства по результатам внутренних аудитов.

8.10.5 «Реализация образовательных программ» и «Научные исследования и разработки» являются специальными процессами, т.к. результаты их могут быть оценены только в процессе профессиональной деятельности выпускников и реализации результатов научных исследований.

8.11 Идентификация и прослеживаемость.

Для оперативной работы со студентами функционирует Интегрированная автоматизированная информационная система (ИАИС), с 2025 года начала внедрятся система «1С Смарт Университет» позволяющие регистрировать движение студентов (зачисление, перевод, отчисление), успеваемость студентов по результатам экзаменационных сессий, получать объективные контрольные сведения для заполнения приложений к дипломам и академических справок, готовить информацию для статистических отчетов).

Все персональные данные остаются на хранение в личном деле студента.

8.12 Собственность потребителей.

8.12.1 В качестве собственности потребителей в системе менеджмента качества университета определены:

- документы государственного образца при приеме в университет;
- документы об окончании университета.

8.12.2 Для защиты от повреждения собственности потребителей применяется особый режим хранения документов в соответствии с установленными требованиями. Книга регистрации выданных дипломов прошнуровываются, пронумеровываются, скрепляются печатью университета и хранятся как документы строгой отчетности.

8.12.3 В случае утери, повреждения или обнаружения того, что собственность стала непригодной для использования это сообщаться потребителю. В этом случае в книгу регистрации, вносится вся необходимая информация.

8.12.4 Выпускнику университета из личного дела выдается документ об образовании, на основании которого он был зачислен в университет. Заверенная копия документа остается в личном деле.

8.12.5 После успешного окончания университета выпускнику выдаются дипломы государственного образца РФ и КР.

8.13 Деятельность после предоставления образовательной услуги

Университет в лице выпускающих кафедр активно взаимодействует с выпускниками. Кафедры и Центр карьеры и трудоустройства осуществляет мониторинг выпускников по вопросам трудоустройства. Ежегодно выпускающие кафедры проводят встречи, круглые столы, Дни кафедр, где происходит общение выпускников с профессорско-преподавательским составом студентами и магистрантами, обучающимися на данное время. Это позволяет обмениваться мнениями по вопросам подготовки специалистов в университете и привлекать бывших выпускников в качестве работодателей и для проведения практик.

8.14 Управление изменениями

В университете УОП постоянно отслеживает изменения законодательных, нормативных и иных требований к ВО, предъявляемому Министерством науки, высшего образования и инноваций КР, Министерством науки и высшего образования РФ, лицензионных нормативов. При их наличии вносятся требуемые изменения в процессы, виды деятельности, что отражается в соответствующих локальных актах и другой документированной информации университета и производиться рассылка через 1С и ИАИС всем подразделениям КРСУ

8.15 Выпуск образовательных услуг

8.15.1 Объектами мониторинга и измерений являются:

- абитуриенты;
- студенты (бакалавры, специалисты, магистры) в процессе обучения;
- выпускники по уровню готовности к профессиональной деятельности.

8.15.2 Для отслеживания успешности студентов в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки знаний, которая позволяет:

- создать мотивацию активной и равномерной работы студентов в семестре;
- повысить результативность самостоятельной работы студентов;
- получить более точную и объективную оценку знаний;

8.15.3 Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в соответствии с Порядком

проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования бакалавриата, специалитета и магистратуры.

8.15.4 Результаты контроля обсуждаются на заседаниях кафедры, выносятся на заседания Ученого совета факультета и университета. По результатам принимаются решения, направленные на улучшение качества образовательной деятельности.

8.16 Управление несоответствующими результатами оказываемых услуг

8.16.1 Управление несоответствующими результатами оказываемых образовательных услуг как управление несоответствиями осуществляется в порядке, установленном в документированной процедуре СМК ДП 0.08.01 и данном Положении (Руководстве по качеству) п.10.1

9. Оценка показателей деятельности

9.1 В рамках СМК осуществляется мониторинг (отслеживание информации) об уровне удовлетворенности потребителей, осуществляемый при реализации процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей».

9.2 Работы по оцениванию удовлетворенности потребителей проводят:

- Центр социологических исследований, для оценки удовлетворенности в рамках государственного заказа РФ и КР;
- Управление по международным связям при оценке удовлетворенности иностранных студентов;
- Кафедры и деканаты совместно с Центром социологических исследований при оценке удовлетворенности работодателей и студентов;
- Отдел практик и стажировок при мониторинге удовлетворенности работодателей подготовкой выпускников.

9.3 Результаты оценивания удовлетворенности потребителей включаются в отчет по Анализу системы качества со стороны руководства.

9.4 Данные оценивания удовлетворенности потребителей используются для совершенствования образовательного процесса.

9.5 Анализ данных осуществляется на всех этапах жизненного цикла образовательной услуги. Ответственность за сбор и анализ данных несут руководители процессов.

9.6 Результаты анализа данных представляются при проведении анализа СМК со стороны руководства (ежегодно) и формировании отчета об эффективности деятельности вузам (ежегодно).

9.7 Мониторинг функционирования процессов/видов деятельности КРСУ проводится при проведении внутренних аудитов в соответствии с требованиями СМК ДП- 06-01.

9.8 Мониторинг эффективности деятельности университета в целом осуществляется проректорами по направлениям деятельности.

9.9 Внутренние аудиты.

9.9.1 Целями проведения внутреннего аудита СМК являются:

- обеспечение и подтверждение выполнения требований МС ИСО 9001 к системе качества университета;
- проверка соответствия процессов и видов деятельности требованиям документов СМК и

подтверждение результативности деятельности;
- выявление приоритетов менеджмента;
- обеспечение выполнения требований потребителей и заинтересованных сторон;
- определение областей для улучшения СМК.

9.9.2 Задачами деятельности по проведению внутренних аудитов являются:
- планирование внутренних аудитов через определенные интервалы;
- проведение внутренних аудитов в запланированные интервалы;
- контроль результатов внутренних аудитов;
- поддержание компетентности аудиторов;
- поддержание в рабочем состоянии записей по внутренним аудитам.

9.9.3 Деятельность по организации и проведению внутренних аудитов регламентирована в документированной процедуре СМК ДП О.08.01.

9.9.4 Результаты аудитов являются входными данными для Анализа СМК со стороны руководства.

9.10 Анализ со стороны руководства

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

Основными задачами анализа являются:
- полное, своевременное и достоверное информирование высшего руководства о состоянии реализации Политики и Целей в области качества образования
- предоставление руководству доказательств результативности системы менеджмента качества и удовлетворённости потребителей;
- определение направлений и разработка конкретных предложений по дальнейшему совершенствованию СМК.

9.10.2 Деятельность по проведению Анализа со стороны руководства осуществляется в рамках процесса менеджмента СМК и регламентирована в ДП СМК М.03.01.

9.10.3 Важным инструментом анализа качества образовательной деятельности является самообследование основных образовательных программ. Подготовку, проведение и методическое обеспечение самообследования проводят специалисты УОП. Результаты самообследования применяются для планирования улучшений образовательной деятельности.

10. Улучшение

10.1 Деятельность по постоянному улучшению осуществляется руководителями процессов и руководителями структурных подразделений.

10.2 Результаты улучшений оцениваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.

10.3Для устранения причин обнаруженных и потенциальных несоответствий разрабатываются и реализуются предупреждающие и корректирующие действия, организация и проведение которых регламентируется СМК ДП О.08.01.

10.4 Несоответствия и корректирующие действия

10.4.1 Несоответствия могут быть выявлены во всех процессах СМК. Любые выходы процессов, которые не соответствуют установленным требованиям, идентифицируются и управляются таким образом, чтобы предотвратить их дальнейшее использование.

10.4.2 В отношении управления несоответствиями в КРСУ установлены следующие требования:
- несоответствия должны быть идентифицированы, рассмотрены и изолированы с целью

предотвращения их использования;
- уполномоченным лицом должны быть приняты соответствующие решения в отношении дальнейшего исправления несоответствия;
- там, где целесообразно и возможно, несоответствия должны быть исправлены оперативно;
- при необходимости должна быть проведена повторная проверка;
- записи о характере несоответствия и любых последующих действиях должны поддерживаться в рабочем состоянии.

10.4.3 Управление несоответствиями осуществляется в установленном порядке в соответствии с документами СМК ДП 08-01, СМК ДП 09-01.

10.4.4 Ответственность за управление несоответствиями несут руководители процессов СМК и подразделений, в которых обнаруживаются несоответствия.

10.5 Постоянное улучшение

10.5.1 Деятельность по постоянному улучшению осуществляется владельцами процессов и руководителями структурных подразделений университета.

10.5.2 Результаты улучшений оцениваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.

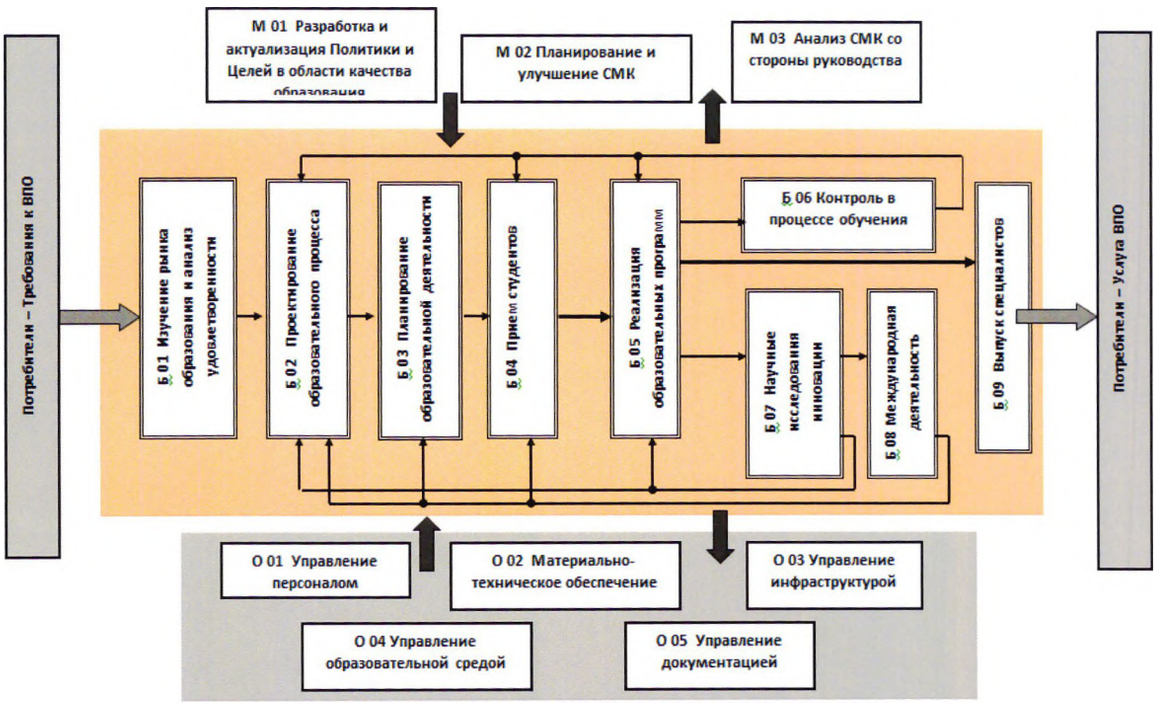
10.5.3 КРСУ повышает результативность СМК посредствам своевременной актуализации политики и целей в области качества, анализа данных, системного проведения внутренних аудитов, управления несоответствиями, корректирующих действий.

10.5.4 Механизм постоянного улучшения предусматривает планирование улучшений, выполнение запланированных мероприятий, их контроль и оценка, а в случае необходимости, разработка и реализация корректирующих действий.

Перечень документов СМК **Приложение 1**

Вид и наименование документа	**Код документа**
Документы первого уровня	
Политика в области качества образования	
Цели в области качества образования	
Положение системы менеджмента качества (Руководство по качеству)	СМК П РК 9001
Документы второго уровня	
Управление документацией СМК	СМК ДП О.07.01
Управление записями	СМК ДП О.07.02
Внутренний аудит	СМК ДП О.08.01
Управление несоответствующей продукцией	СМК ДП Б.05.02
Корректирующие действия	СМК ДП О.09.01
Разработка и актуализация целей в области качества образования	СМК ДП М.01.01
Планирование и улучшение СМК	СМК ДП М.02.01
Анализ СМК со стороны руководства	СМК ДП М.03.01
Требования к построению, содержанию и оформлению положений о факультете, кафедре и изменений к ним	СМК РИ О.01.02
Карты процессов	Приложение 9
Документы, регламентирующие образовательный процесс (в том числе учебно-методическая документация).	В соответствии с утвержденным перечнем
Документы третьего уровня	
Положения о подразделениях (положения о факультетах, Кафедрах и структурных подразделениях)	В соответствии с утвержденным перечнем
Документированная информация	В соответствии с СМК ДП О.07.02

Процессная модель СМК КРСУ **Приложение 2**



Политика в области качества образования

Межгосударственная образовательная организация высшего образования Кыргызско-Российский Славянский Университет им. первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина — уникальный образовательный и научно-инновационный проект, объединяющий усилия двух государств для подготовки кадров, развития науки и укрепления социокультурного партнёрства. Университет обеспечивает современное образование, основанное на лучших академических традициях российского и международного высшего образования, инновационных технологиях обучения и тесном взаимодействии с наукой, бизнесом и государством.

Миссия – стать лидером Центральной Азии в образовании, разработке передовых технологий и решений. Университет реализует миссию формирования интеллектуального, научного и профессионального потенциала Кыргызской Республики и Российской Федерации через подготовку конкурентоспособных специалистов, развитие науки и инноваций.

Политика качества образования Кыргызско-Российского Славянского университета имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина (далее — Университет, КРСУ) определяет стратегические принципы, цели и механизмы обеспечения и повышения качества образовательной деятельности, научных исследований и академической среды.

Ключевые ценности системы качества образования Университета:

• академическая свобода и ответственность;

• ориентация на студента и результаты обучения;

• интеграция образования, науки и инноваций;

• международная открытость и академическая мобильность;

• партнерство с индустрией и работодателями;

• прозрачность и объективность оценки результатов деятельности.

Политика в области качества образования направлена на достижение следующих целей:

- повышение конкурентоспособности образовательных программ Университета;
- развитие современной образовательной инфраструктуры и формирование уникальной образовательной среды;
- внедрение проектных и практико-ориентированных образовательных технологий;

- расширение международного сотрудничества и академической мобильности;
- повышение конкурентоспособности выпускников на рынке труда;
- активное внедрение цифровых технологий в образовательный процесс;
- развитие научно-исследовательской активности студентов и преподавателей, интеграция науки в образование;
- развитие человеческого капитала в Университете (преподаватели и научные сотрудники – ключевой ресурс обеспечения качества образования);
- развитие партнерства с работодателями и индустриальными компаниями.

Исходя из стратегического видения и целевой модели развития университета “КРСУ – 2030”, система обеспечения качества образования Университета основывается на следующих принципах:

- Студентоцентрированное обучение – образовательный процесс ориентирован на развитие личности обучающихся, его профессиональных компетенций, исследовательского и предпринимательского потенциала, с использованием индивидуальных образовательных траекторий и активное участие студентов в образовательной деятельности.
- Академическая ответственность – преподаватели, научные сотрудники и административный персонал несут ответственность за обеспечение высокого качества образовательных программ и научных исследований, с учетом международных образовательных стандартов, внедрение уникальной образовательной модели обучения «4=3+2+1», где за 4 года обучения на бакалавриате студент получает дипломы российского и кыргызского образцов с международным сертификатом о признании диплома за рубежом и свидетельство о получении рабочей специальности; осваивает две профессиональные квалификации и получает год практики.
- Интеграция образования, науки и инноваций – образовательный процесс в КРСУ тесно связан с научными исследованиями, технологическими разработками и проектной деятельностью, с участием студентов в научных проектах.
- Партнерство с работодателями – образовательные программы формируются с учетом потребностей экономики и рынка труда Кыргызской Республики и стран ЕАЭС, запросов работодателей и индустриальных партнеров. Университет активно внедряет практико-ориентированные форматы обучения, включая дуальное образование, корпоративные образовательные программы, а также проектные стажировки и практики.
- Международное сотрудничество – Университет активно развивает академическую мобильность, сетевые образовательные программы и партнерства с ведущими университетами и научными центрами стран СНГ, ШОС.

- Прозрачность и открытость – информация об образовательных программах, результатах обучения и деятельности Университета является открытой и доступной для всех заинтересованных сторон.

- Создание единой эко-системы непрерывного образования: дошкольное образование -- среднее общее образование – среднее профессиональное образование – высшее профессиональное – послевузовское образование.

Реализация данной политики направлена на формирование устойчивой образовательной экосистемы Университета, обеспечивающей подготовку высококвалифицированных специалистов, развитие науки и инноваций, а также укрепление образовательного сотрудничества Кыргызской Республики и Российской Федерации.

Матрица полномочий и ответственности персонала КРСУ в СМК Приложение 4

Матрица полномочий и ответственности персонала КРСУ в системе менеджмента качества

Код процесса	Наименование процесса и вида деятельности	Должностные лица и подразделения университета																												
		Ректор	Проректор по учебной работе	Проректор по научной работе	Проректор по международным связям	Проректор по финансово-экономической деятельности	Управление организации учебного процесса и академических связей	Центр тестирования	Отдел качества и содействия трудоустройству выпускников	Управление непрерывного образования и науки	НИИ гуманитарных исследований	Деканы	Заведующие кафедрами	Управление кадров	Планово-финансовое управление	Управление международных связей	Ведущие преподаватели	Отдел маркетинга и мониторинга	Учебно-научная лаборатория информационно-технических средств	Отдел снабжения	Бухгалтерия	Центр научно-исследовательской деятельности	Издательство Текетуфа	Общежитие						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
	Б А З О В Ы Е П Р О Ц Е С С Ы																														
БО1	Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей	В	Р	И	И		К	И		И	И		И	И		К	И								И					
	Формирование приоритетов и управленческие стратегии развития университета	Р	И	И	И	И	И	И		И	И		И		И	И	И													
БО2	Проектирование образовательного процесса		Б	К	К		Р	И		К	И		И	И			И													
	Организация работ и подготовка материалов по аттестации, лицензированию и мониторингам		К	К	К	И	И	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И					И							
БО3	Планирование образовательной деятельности	Б	И	И	И	И	И	И	И	К	И		И	И	И	Р	И		И		И	И								
БО4	Прием студентов	В							И				Р						И			И			И	И				
БО5	Реализация образовательных программ		В	К	К	И	И	К	И		И	И	Р	И	И	И	И						И		И					
	Учебно-методическая деятельность		К	К			Р						И	И									И			И				
	Профессиональная практика		Р	К			И	К			К	И	Р	И		И														
	Воспитательная деятельность		К	К									Р	И									И			И				
БО6	Контроль в процессе обучения		Р	К	К		И	К	И		К		И	И	И	И	И								И					
БО7	Научные исследования и инновации		К	Б	К		К	К	И		Р	И	И	И												И				
БО8	Международная деятельность		К	К	Б		К	К					И	И			Р													
БО9	Выпуск специалистов	Б	Р	К	К	И	И	К	И	И	И	И	И	И				И					И					И		
	О Б Е С П Е Ч И В А Ю Щ И Е П Р О Ц Е С С Ы																														
ОС1	Управление персоналом	Б	К	К	К	К							И	И	Р	И		И													
ОС2	Материально-техническое обеспечение	Б	К	К	К	Р							И	И		И		И				И									
ОС3	Управление информационной безопасностью		К	К	К	Б		К	К				И	И	И	И		И	Р		И										
ОС4	Управление образовательной средой		В	К	К		И						Р	Р	И	И	И					И	И		И	И					
ОС5	Управление улучшениями СМК		Б	И	И	И	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И		
	П Р О Ц Е С С Ы У П Р А В Л Е Н И Я																														
УО1	Разработка и актуализация целей в области качества	В	Р	И	И	И	И	И			И		И	И	И	И														
УО2	Планирование и улучшения СМК	В	Р	И	И	И	И	И			И		И	И	И	И														
УО3	Анализ и оценка СМК со стороны руководства	В	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И		

В - владелец процесса (руководит деятельностью, несет ответственность за обеспечение ресурсов и достижение результатов) или
Р - руководитель процесса (несет ответственность за организацию деятельности и текущий менеджмент)
И - ответственный исполнитель (несет ответственность за исполнение конкретной работы)
К - консультирует и взаимодействует в ходе выполнения

Приложение 5

Форма протокола анализа рисков (код/номер протокола анализа рисков)

Ответственный за проведение анализа рисков _____
Сроки проведения анализа рисков
начало_____, окончание_____.
Руководитель: _____
Члены команды:
_____

Код процесса	Наименование риска	Причины риска	Последствия риска - значимость	Балл Зн	Балл Вз	Комплексная оценка риска (КОР)	Рекомендуемое предупреждающее мероприятие	Мероприятия по реагированию в случае возникновения	Ответственные и намеченная дата	Результаты работы	
										Предпринятые действия (мероприятия	Дата

Карты процессов СМК **Приложение 6**

Процесс Б 01

Наименование процесса: Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей	**Владелец процесса:** Ректор КРСУ **Руководитель процесса:** Проректор по образовательной деятельности
Цели процесса: - определение требований и ожиданий потребителей к результатам деятельности университета; - установление потребностей в трудовых ресурсах определенной квалификации.	**Задачи процесса** - изучение и анализ требований, относящихся к данному направлению, в плане их востребованности на рынке труда; - разработка мероприятий по повышению (улучшению) имиджа направления (обновление сайтов кафедр) - проведение профориентационной работы; - заключение и анализ договоров с потребителями (работодателями); - проведение анализа удовлетворенности студентов качеством их обучения.
Ответственные исполнители Ректорат, Управление образовательных программ, Офис управления изменениями, Центр карьеры и трудоустройства, Цент социологический исследований, кафедры.	
Входы процесса: Анкеты удовлетворенности потребителей (работодателей и студентов) Перечень направлений, на которые может быть объявлен прием.	
Выходы процесса: Результаты анализа по рынку потребителей. Утвержденные учебные планы. Утвержденный план приема абитуриентов, согласованный с учредителями. Сайты университета и выпускающих кафедр с постоянно обновляющейся информацией.	
Документы, которые регламентируют деятельность	
Внешние:	*Внутренние:*
Законы об образовании КР и РФ, нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ, ГОС и ФГОС (с требованиями к выпускникам); Стратегия развития ВО	План приема на 1 курс, согласованный с учредителями Утвержденные образовательные программы Решения высшего руководства (приказы, распоряжения) исходящие из анализа анкет потребителей
Записи: План мероприятий по профориентационной работе, Решения Ученого совета, Договоры с работодателями	
Показатели результативности деятельности: Выполнение плана приема. % выпускников, трудоустроенных по специальности. Количество договоров о сотрудничестве с работодателями.	

Процесс Б 02

Наименование процесса: «Проектирование образовательного процесса»	
Владелец процесса: Проректор по образовательной деятельности	
Руководитель процесса: Начальник УОП	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
1. Разработка ООП по всем направлениям (специальностям), реализуемым в университете. 2. Создание организационно-методического обеспечения.	- изучение требований ГОС и ФГОС; - разработка и утверждение образовательных программ; - разработка учебного плана направления; - формирование содержания образовательной программы, определение специфических требований и установление уровня компетенции специалиста (бакалавра. магистра) по определенным направлениям; - мониторинг образовательных программ на предмет их актуальности и востребованности заинтересованными сторонами; - определение требований к ППС и планирование организационно-методического обеспечения; - закрепление дисциплин за кафедрами; - организация и подготовка документов для аккредитации.
Ответственные исполнители: Управление образовательными программами, Управление инноваций в образовании и науке, факультеты, кафедры	
Входы процесса:	
Анализ требований работодателей и студентов. Примерный учебный план, макет рабочей программы учебной дисциплины, образцы документов для проведения самообследования и аккредитационной экспертизы.	
Выходы процесса:	
Лицензии на право ведения образовательной деятельности. Утвержденные ООП (комплект: рабочий учебный план, рабочие программы дисциплин и практик, программы и требования к промежуточной и итоговой аттестации, средства диагностики знаний: тесты, задания и т.п.). Перечень МТО по каждой специальности. План подготовки и проведения комплексной оценки деятельности. Рекомендуемые планы по приему студентов (на основе лицензионных требований). Комплект документов для прохождения аккредитации.	
Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса	
Внешние:	*Внутренние:*
Законы об образовании КР и РФ, нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ, ГОС и ФГОС (с требованиями к выпускникам); Стратегия развития ВО	Устав КРСУ Локальные нормативные акты вуза.

Записи
Структура подготовки по ООП и ее изменение. Выписки из решений Ученого Совета о введении утвержденных ООП. Протоколы заседаний кафедры с решениями о разработке ООП и внесении изменений (актуализации). Экспертные заключения: · по ООП, представляемым к лицензионной и аккредитационной экспертизе; · о состоянии подготовки студентов по блокам гуманитарных, социально-экономических, общего математического и естественно-научного цикла дисциплин, общепрофессиональных и специальных дисциплин.
Взаимодействие с внешними организациями:
- Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор); - Отдел лицензирования МНВОиИ КР. - Независимые аккредитационные агентства; - Национальный аккредитационный центр.
Показатели результативности процесса:
Количество разработанных и актуализированных ООП. Количество ООП, прошедших аккредитацию.

Процесс Б 03

Наименование процесса: Планирование образовательной деятельности	
Владелец процесса: Проректор по образовательной деятельности	
Руководитель процесса: Начальники УОП, ФЭУ	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
Формирование портфеля заказов на образовательные услуги. Планирование ресурсов, необходимых для образовательного процесса.	- формирование контингента студентов; - организация обеспечения материально-техническими ресурсами; - анализ финансовых показателей деятельности университета; - анализ состояний материально-технической базы и методического обеспечения кафедр. - формирование пакета платных образовательных услуг; - организация учебного процесса: расчет нагрузки преподавателей, составления расписаний учебных занятий, экзаменов; - определение потребности в ППС; - подготовка отчетов по результатам финансовой деятельности университета.
Ответственные исполнители: Управление образовательных программ, Финансово-экономическое управление, деканы факультетов и заведующие кафедрами, руководители структурных подразделений университета.	
Входы процесса:	
Требования к реализации образовательного процесса (учебно-методическое, кадровое и материально-техническое обеспечение). Заявки от деканов факультетов и руководителей структурных подразделений на приобретение канцелярских товаров, компьютерной и оргтехники, оборудования, мебели, учебно-методической литературы и т.д.	
Выходы процесса:	
Штатное расписание Сформированный контингент студентов Обеспечение учебного процесса: - учебные планы, годовые календарные учебные графики; - индивидуальные планы ППС; - материально-техническое обеспечение; - расчет фондов (ресурсов) для обеспечения образовательной деятельности кафедры.	
Записи	
-Индивидуальные планы ППС; -План работы кафедр; -Отчет по факту приема; -Приказы и распоряжения, регламентирующие образовательный процесс.	
Показатели результативности деятельности	
Выполнение планов по всем направлениям деятельности, связанных с реализацией ООП	

Процесс Б 04

Наименование процесса: Прием студентов	
Владелец процесса: Ректор университета	
Руководитель процесса: Ответственный секретарь приемной комиссии	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
Провести отбор абитуриентов и зачисление на 1 курс в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами	- проведение информационно-рекламной, профориентационной и методической работы; - определение требований к уровню знаний абитуриентов, необходимых для обучения по конкретному направлению; - прием документов; - проведение отборочных мероприятий; - подготовка приказов о зачислении.
Ответственные исполнители: Приемная комиссия, факультеты, кафедры, информационно-вычислительный центр.	
Входы процесса:	
План приема на 1 курс, согласованный с учредителями Документы, регламентирующие приемную компанию Платформа для подачи документов, проведения конкурсного отбора и зачисления абитуриентов.	
Выходы процесса:	
Приказы о зачислении студентов на 1 курс. Формирование групп студентов 1 курса. Информация об Уставе, правилах приема, лицензиях, представляемая на официальном сайте вуза.	
Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса	
Внешние:	*Внутренние:*
Лицензии на право ведения образовательной деятельности. Законы об образовании КР и РФ, нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ	Устав КРСУ, документы, регламентирующие приемную компанию.
Записи Приказ о составе приемной комиссии. Правила приема и Положения. Приказы о зачислении абитуриентов	
Показатели результативности процесса:	
Выполнение плана набора абитуриентов: план/факт	

Процесс Б 05

Наименование процесса: Реализация образовательных программ	
Владелец процесса: Проректор по образовательной деятельности	
Руководители процесса: Деканы факультетов	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
- формирование у студентов компетенций в соответствии с установленными квалификационными требованиями; - воспитание личности в интересах общества и государства.	- обеспечение целостного и полного усвоения студентами содержания ООП; - организация и проведение всех видов учебных занятий - организация практик; - библиотечное и информационное обслуживание; - организационно-воспитательная работа; - организация самостоятельной работы студентов; - организация учебных консультаций и факультативных курсов; - внедрение в образовательных процесс информационных технологий и инноваций.
Ответственные исполнители: Факультеты, кафедры, Управление образовательными программами, библиотека.	
Входы процесса:	
ООП по направлениям/специальностям, в том числе рабочий учебный план и рабочие программы всех дисциплин рабочего учебного плана Графики учебного процесса, годовые календарные учебные графики, расписание занятий Программы всех видов практик и ГИА Сведения об обеспеченности основной учебной, учебно-методической и дополнительной литературой Квалификационные характеристики выпускников университета	
Выходы процесса:	
Анализ организации и реализации учебного процесса Соответствие квалификации выпускников предъявляемым требованиям	
Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса	
Внешние	*Внутренние*
Законы об образовании КР и РФ, нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ	Устав КРСУ, локальные нормативные акты вуза
Записи	
- перечень ООП; - договоры о базах практик; - перечень учебных лабораторий и информация об их использовании в учебном процессе; - информация о библиотечном фонде; - сведения и кадровом составе; - результаты промежуточной и итоговой аттестации.	

Показатели результативности деятельности
- результаты контроля остаточных знаний по циклам дисциплин; - % студентов, успешно прошедших итоговую аттестацию; - обеспеченность базами практик.

Процесс Б 06

Наименование процесса: Контроль в процессе обучения	
Владелец процесса: Проректор по образовательной деятельности	
Руководители процесса: Деканы, заведующие кафедрами	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
Констатация достижения соответствующего уровня знаний студентами Оценка и мониторинг качества преподавания дисциплин и качества подготовки студентов	- планирование и организация текущего контроля; - организация и проведения промежуточной аттестации; - разработка модульно-рейтингового контроля; - разработка комплексных квалификационных заданий по циклам дисциплин; - диагностика и своевременная коррекция подготовки студентов; - обеспечение тестовыми, методическими материалами.
Ответственные исполнители: Деканаты, кафедры, УОП, Отдел цифровизации образовательных программ	
Входы процесса:	
ООП с приложениями, в том числе фонды оценочных средств по дисциплинам	
Выходы процесса:	
Результаты промежуточного, итогового и рейтингового контроля Анализ результатов тестирования на соответствие требованиям ФГОС ВО	
Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса	
Внешние:	*Внутренние:*
Нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ	Устав КРСУ, локальные нормативные акты вуза
Записи	
Материалы аттестаций и проверок кафедр (для выпускающих кафедр). Зачетные и экзаменационные ведомости Анализ итогов промежуточной и итоговой аттестации	
Показатели результативности деятельности	
Наличие методического обеспечения контроля знаний % дисциплин, имеющих программное обеспечение для контроля знаний % студентов, освоивших учебные дисциплины	

Процесс Б 07

Наименование процесса: Научные исследования и инновации	
Владелец процесса: Проректор по научной и инновационной деятельности	
Руководитель процесса: Начальник научно инновационного управления	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
Интеграция науки и образования.	-Развитие инновационной инфраструктуры КРСУ. -Внедрение инноваций в образовательный процесс. -Коммерциализация результатов инновационной деятельности.
Ответственные исполнители: Управление инноваций в образовании и науке, заместители декана по науке, заведующие кафедрами, ППС, студенты.	
Входы процесса:	
-Нормативно-правовое обеспечение научно-инновационной деятельности (НИД) и научно-инновационной деятельности студентов (НИДС) КРСУ; -Координация НИД и НИДС; -Информирование структурных подразделений КРСУ о мероприятиях различного назначения и статуса (конкурсы грантов, выставки, конференции, тренинги, стажировки, обмен студентами и т.д.); -Правовая защита результатов научно-инновационной деятельности; -Внедрение результатов научно-инновационной деятельности; -Развитие внутреннего и внешнего сотрудничества по НИД и НИДС.	
Выходы процесса:	
-Методическое руководство по НИД; -Методическое руководство по научно-инновационной деятельности студентов (НИДС) КРСУ. -План/отчет НИД; план/отчет НИДС; программа/отчет НИР г/б КР; тематический план/отчет НИР РФ; программа /отчет НИРС. -Выпуск журнала «Вестник КРСУ» и «Информационный бюллетень»; -Электронная рассылка структурным подразделениям; сообщения на заседаниях Научно-технического совета (НТС); проведение семинаров и консультаций; -Отчеты о работе диссертационных советов; -Проведение патентно-информационных исследований по научным направлениям; -Оформление прав на объекты авторского права и объекты промышленной собственности; -Поиск партнеров (доноров); -Заключение договоров.	
Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса	
Внешние	*Внутренние*
Нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ	Устав КРСУ, локальные нормативные акты вуза

Записи -Календарный план НИД КРСУ -Планы проведения научно - практических и научно - методических мероприятий -Программа НИР -Программа НИРС и молодых ученых -Годовые отчеты по НИД/ НИДС -Годовые отчеты по НИР/ НИРС; -Реестр ОИС (объекты интеллектуальной собственности) -Реестр Актов внедрения -Реестр публикаций
Показатели результативности деятельности
Объем финансирования НИР на единицу научно-педагогического персонала, количество защищенных диссертаций, % студентов в НИР/НИДС, количество изданных монографий на 100 основных штатных педагогических работников с учеными степенями и званиями, количество внедрений результатов НИД.

Процесс Б 08

Наименование процесса: Международная деятельность	
Владелец процесса: Ректор	
Руководитель процесса: Начальник Управления международных связей	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
- Интеграция университета в международном образовательном пространстве; - Подготовка иностранных студентов.	- участие в международных выставках, организация Интернет-конференций по научным, образовательным и методическим проблемам; - развитие партнерских связей с ведущими зарубежными образовательными и научными центрами через участие в международных программах и проектах; - создание условий для академических обменов студентами и преподавателями; - обеспечение взаимодействия с зарубежными высшими учебными заведениями научно-исследовательскими и международными организациями, фондами; - содействие международному признанию дипломов, выдаваемых КРСУ; - повышение конкурентоспособности университета на международном рынке научных и образовательных услуг; - обеспечение приема и адаптации иностранных студентов; - анализ удовлетворенности иностранных студентов.
Ответственные исполнители: Управление международных связей; Деканаты; Кафедры.	
Входы процесса:	
Информация о деятельности международных фондов и организаций, Запросы о подготовке иностранных студентов Планы работы Управления международных связей; Разработка рекламно-информационных материалов о КРСУ; Правила приема для иностранных студентов.	
Выходы процесса:	
Концепция развития внешних связей КРСУ.; Договоры о международном сотрудничестве; Сборники материалов международных семинаров по различным вопросам образования в рамках Болонского процесса; Справочники для приезжающих иностранных студентов в КРСУ и выезжающих на учебу за рубеж студентов университета Информационные бюллетени УМС о конкурсах, образовательных программах, проектах; Ежегодный сборник по международному сотрудничеству «Дипломатия знаний»; База данных по международному сотрудничеству и иностранным студентам;	

Аналитические записки по международному сотрудничеству; Рекламно-информационные материалы о КРСУ (проспекты, буклеты и т.п.) Материалы о международном сотрудничестве на сайте КРСУ.	
Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса.	
Внешние:	*Внутренние:*
Нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ. Межправительственные соглашения и договоры	Устав КРСУ, локальные нормативные акты вуза
Записи	
Протоколы совещаний УМС, База данных международного сотрудничества, База данных иностранных студентов, Списки иностранных студентов для запросов из различных организаций, Проекты и договоры, Справки для регистрации иностранных студентов, исходящие письма.	
Показатели результативности деятельности	
Количество выпущенных информационных бюллетеней и сборников Количество заключенных договоров о международном сотрудничестве Число иностранных студентов, обучающихся в КРСУ	

Процесс Б 09

Наименование процесса: Выпуск специалистов, бакалавров, магистров	
Владелец процесса: Ректор университета	
Руководитель процесса: Проректор по образовательной деятельности	
Цель процесса	**Задачи процесса**
Осуществить выпуск специалистов способных быть конкурентоспособными и востребованными на рынке труда	- организация преддипломной практики; - организация и проведение дипломного проектирования; - проведение итоговой государственной аттестации; - подготовка и выдача документов; - связь с потребителями; - консультации по вопросам занятости.
Ответственные исполнители: Деканаты, выпускающие кафедры, Отдел практик и стажировок, Центр карьеры и трудоустройства	
Входы процесса Приказ на преддипломную практику. Допуск студентов к итоговой аттестации и защите дипломного проекта	
Выходы процесса Протоколы ГЭК Оформление и выдача диплома о высшем образовании Содействие в трудоустройстве выпускников	
Документы внутренние, которые регламентируют деятельность	
Внешние:	*Внутренние:*
Нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ.	Устав КРСУ, локальные нормативные акты вуза
Записи	
Приказы о направлении студентов на преддипломную практику График проведения итоговой аттестации выпускников Приказ об утверждении председателя ГЭК Протоколы и решения государственной экзаменационной комиссии Темы ВКР Дипломы	
Показатели результативности деятельности Взаимодействие с другими процессами СМК: Б 05	
% выпускающихся специалистов по отношению к поступившим студентам изменение контингента выпускников по сравнению с предыдущим годом	

Процесс О 01

Наименование процесса: Управление персоналом	
Владелец процесса: Ректор университета	
Руководитель процесса: Начальник управления по работе с персоналом	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
Обеспечение всех видов деятельности ВУЗа квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.	- определение требований к персоналу; - планирование потребности в персонале; - организация приема персонала; - разработка Положений о подразделении и должностных инструкций; - адаптация персонала; - организация подготовки персонала и повышение квалификации ППС (в том числе в области менеджмента качества); - перевод и увольнение персонала; - мотивация и стимулирование персонала; -оценка уровня компетентности персонала.
Ответственные исполнители: Управление по работе с персоналом, Ректорат, УОП, Начальники управлений	
Входы процесса:	
Заявки от руководителей подразделений Проект штатного расписания кафедры Обоснование штатного количества инженерно-технических работников кафедр Нормы времени для расчета учебной нагрузки (по факультетам) Контингент студентов	
Выходы процесса:	
Утвержденное штатное расписание Индивидуальные планы преподавателей	
Записи: Данные об укомплектованности штатов Сведения о качественном составе ППС Сведения о лицах с учеными степенями и учеными званиями Нормативы учебной нагрузки ППС	
Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса	
Внешние	*Внутренние*
Трудовой кодекс КР Нормативные акты МНВОиИ КР, МНиВО РФ	Устав КРСУ, локальные нормативные акты вуза
Показатели результативности процесса	
Укомплектованность штатов в соответствии с требованиями % ППС, имеющих ученые степени	

Процесс О 02

Наименование процесса: Материально – техническое обеспечение	
Владелец процесса: Проректор по экономическим и финансовым вопросам	
Руководитель процесса: Начальник финансово-экономического управления	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
Материально-техническое обеспечение учебного процесса КРСУ	Обеспечение максимальной эффективности и экономичности закупок. Расширение участия и развития конкуренции между поставщиками (подрядчикам) в процессе осуществление закупок. Обеспечение справедливого отношения ко всем поставщикам (подрядчикам) участвовавшим в конкурсных торгах. Обеспечение открытости и гласности процедуры закупок
Ответственные исполнители: Деканы, заведующие кафедрами и лабораториями, специалисты планово-финансового управления и материально-технического отдела	
Входы процесса:	
-Мониторинг рынка товаров работ и услуг; -Планирование процесса закупок; -Выбор метода закупок (пороговая сумма); -Разработка тендерной документации.	
Выходы процесса:	
- План закупок; - Приобретение товара, материальных ценностей на основании плана закупок; - Исполнение тендерных обязательств. - Предоставления тендерной документации поставщикам, желающим участвовать в торгах; - Регистрация поставщиков с подтвержденным статусом (договор).	
Записи	
-Журналы приходной документации; -Журнал расходной документации; -Журнал учета тендерных процедур; -Журнал регистрации участников тендерного процесса.	
Показатели результативности:	
Обеспеченность ресурсами; % выполнения заявок подразделений	

Процесс О 03

Наименование процесса: Управление инфраструктурой	
Владелец процесса: Ректор	
Руководитель процесса: Директор по развитию инфраструктуры	
Цель процесса:	**Задачи процесса:**
Обеспечение максимальной эффективности структурных подразделений для обеспечения учебного процесса.	- ведение фонда и управления зданиями, сооружениями, имуществами - управление транспортом; - текущий ремонт и обслуживание -организация работы учебных лабораторий (обеспечение лабораторным и аудиторным фондом); - обеспечение рационального режима эксплуатации материально-технической базы; - развитие технических, инженерных сетей и коммуникаций для обеспечения растущих потребностей университета; - организация строительства.
Ответственные исполнители: Руководители отделов по направлению деятельности	
Документы, которые регламентируют деятельность в рамках процесса	
Внешние	*Внутренние*
Типовые инструкции и нормативные акты Министерств и ведомств КР, регламентирующие безопасность структурных подразделений и технических средств при реализации учебного процесса	Устав КРСУ, локальные нормативные акты вуза
Записи	
Заявки структурных подразделений Заявки тендерной документации для участия по тендеру Протоколы по тендеру.	
Показатели результативности деятельности	
- качество ремонта аудиторного фонда - эффективная работа подразделений	

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	заменен ных	новых	аннулиро ванных					

Лист ознакомления

СМК РК 9001, номер изменения	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись