

## Положение

### о системе менеджмента эффективности и качества образования (Performance and Quality Management System) в МУЦА

#### Преамбула

Качество – это понятие, наполняемое определенным содержанием только применительно к целям, которые ставит перед собой то или иное учебное заведение. Качество образования – это категория, определяющая состояние и результативность процесса образования в университете, его соответствие потребностям и ожиданиям общества в развитии и формировании гражданских, личностных и профессиональных компетенций выпускников.

Система менеджмента качества (далее СМК) в Международном университете в Центральной Азии – это неотъемлемая часть общей системы планирования, внутреннего и внешнего мониторинга, а также администрирования, направленная на улучшение качества образования в соответствии с государственными и международными стандартами и запросами всех заинтересованных сторон. Система менеджмента качества (СМК) — это стандартизированный комплекс мер, процессов и процедур, необходимых для эффективного выполнения вузом своей миссии и образовательных задач.

Основным критерием качества вуза является постоянная работа над улучшением процесса преподавания и обучения. Степень и постоянство этих улучшений свидетельствуют о его **качественной культуре**. Для более эффективного повышения качества образовательных услуг, предоставляемых университетом, необходимо постоянно **измерять** процесс достижения миссии и образовательных целей университета.

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи системы менеджмента качества (далее по тексту СМК - PQM) Международного университета в Центральной Азии (далее МУЦА), ее внутреннюю структуру, роль в функционировании Университета; организацию подразделений университета по мониторингу и улучшению качества образования.
- 1.2. Положение об СМК разработано на основании нормативных документов, определяющих образовательную политику в Международном университете в Центральной Азии.
- 1.3. Положение об СМК утверждается в установленном порядке Учёным советом МУЦА, при необходимости в него вносятся коррективы и/или дополнения.
- 1.4. Менеджмент качества осуществляется президентом, проректором и вице-президентом по академическим вопросам и стратегическому планированию, администрируется

Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии  
Отделом обеспечения качества в образовании (далее ООКО) при активном участии  
Registrar Office (далее RO), глав академических направлений и Центра развития  
карьеры.

1.5. СМК руководствуется:

- Конституцией Кыргызской Республики и действующим законодательством КР, в том числе в области образования, управления качеством и сертификации;
- Миссией, ценностями и образовательными целями МУЦА;
- Уставом МУЦА;
- требованиями и пожеланиями стейкхолдеров (заинтересованных сторон, в число которых входят студенты, преподаватели, администрация, работодатели, родители).

1.6. Основные принципы СМК:

- Ориентация на запросы основных заинтересованных сторон (студентов и преподавателей),
- Академическая свобода и честность,
- Демократические подходы к лидерству, администрированию СМК,
- Активное вовлечение всех ППС и сотрудников во все сферы деятельности университета,
- Постоянный анализ процесса и результатов,
- Стремление к системному улучшению,
- Принятие всех решений на основе фактических данных и результатов измерений,
- Прозрачность всех решений и мер.

1.7. основополагающей **целью** СМК является постоянное улучшение качества образовательных услуг, предоставляемых университетом, а также личностных и профессиональных компетенций студентов.

1.8. Основные задачи СМК:

1.8.1. Разработка, систематизация и поддержка основных принципов, политики и направлений администрирования системы менеджмента качества,

1.8.2. Внешний и внутренний мониторинг достижения качества образования академическими направлениями и подразделениями университета в соответствии с миссией, ценностями, целями и образовательной политикой МУЦА, требованиями государственных и международных стандартов в области качества, современными тенденциями в области управления качеством образования,

1.8.3. Организация и проведение систематического статического и факторного анализа данных, а также исследования когнитивных особенностей, этического и интеллектуального развития студентов, их профессиональной подготовки,

1.8.4. Поддержка студентов в улучшении когнитивных качеств студентов (консультирование, предоставление соответствующих материалов),

1.8.5. Поддержка глав программ, руководителей отделов, преподавателей и сотрудников в улучшении качества их работы (профессиональное развитие, консультирование, предоставление соответствующих материалов).

Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии

**1.9. Главные индикаторы достижения качества:**

1.9.1. Повышение качества организации образовательного процесса и обеспечения образовательных услуг,

1.9.2. Повышение конкурентоспособности МУЦА,

1.9.3. Достижение значительного прогресса в личностном, этическом, интеллектуальном и профессиональном развитии выпускников,

1.9.4. Растущий уровень квалификации администрации, преподавателей и сотрудников.

**1.10. СМК регламентируется и регулируется:**

- решениями Учёного совета, ректората, куррикулум-комитета, комитета по мониторингу качества, академических направлений;

- административными мерами (приказы и распоряжения) президента, проректора и вице-президента по академическим вопросам и стратегическому планированию;

- настоящим Положением.

**2. Основные направления деятельности по формированию и администрированию СМК:**

**2.1. Прогнозирование и планирование:**

2.1.1. Формирование политики, целей и задач направлениями и основными подразделениями/отделами в области улучшения качества на основе анализа потребностей рынка образовательных услуг (стратегическое видение направлений и университета в целом, положения об отделах/подразделениях, планы деятельности по комментариям аккредитационного агентства, планы работы направлений и отделов, планы профессионального развития, разработка Руководства для ППС и сотрудников, Handbook для студентов и др.)

**2.2. Организация деятельности, направленной на улучшение качества образовательного процесса:**

2.2.1. Развитие человеческих ресурсов

2.2.2. Организация самостоятельной работы студентов

2.2.3. Работа всех комитетов университета

2.2.4. Решение всех вопросов на куррикулум-комитете и других комитетах, ректорате

2.2.5. Систематизация и содержание в порядке всей документации (протоколы, личные дела преподавателей, сотрудников и студентов), включая электронный документооборот/автоматизацию образовательного процесса.

**2.3. Анализ и оценка текущего состояния, развития и конечных результатов деятельности всех подразделений вуза,**

2.3.1. Мониторинг деятельности всех подразделений/отделов, направлений и студентов посредством систематических встреч администрации МУЦА со студентами, преподавателями, главами направлений и сотрудниками университета,

2.3.2. Мониторинг выполнения планов и распоряжений/приказов с целью содействия руководству и коллективу вуза достигать высоких стандартов образования в университете;

2.3.3. Систематическое исследование когнитивных особенностей, этического и интеллектуального развития студентов с целью выяснения того, **кого** мы выпускаем, **что** и **как** познают студенты;

Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии

2.3.4. Применение инновационного и эффективного инструментария для измерения движения к качеству (оценивание студентов, оценивание качества преподавания, в том числе с применением анкетирования «Преподаватель глазами студента», анализ качества сессий, работа с индивидуальными планами преподавателей, предусматривающих их самооценку, формы взаимопосещения занятий преподавателями и др.)

2.3.5. Постоянный мониторинг деятельности всех основных подразделений вуза, а также рационального использования ресурсов с применением статистического и факторного анализа данных, с целью соответствия их деятельности стратегии и политике университета в области качества образования,

2.3.6. Прохождение аккредитации образовательных программ/университета, в том числе в зарубежных агентствах и/или ассоциациях совместно с зарубежными вузами-партнерами.

2.3.7. Разработка системы корректирующих и предупреждающих действий, вытекающих из промежуточных результатов внешнего и внутреннего мониторинга/оценивания.

**2.4. Стимулирующее воздействие на последовательное улучшение промежуточных и конечных результатов.**

2.4.1. Формирование у преподавателей и сотрудников ясного понимания того, что от них ожидают,

2.4.2. Предоставление всем членам сообщества МУЦА возможностей свободно выражать свои идеи, обсуждать их и вносить свой вклад в развитие университета, а также признание данного вклада

2.4.3. Развитие человеческих ресурсов и профессиональное развитие, в том числе по проблемам качества в образовании, преподавателей и сотрудников как за рубежом, так и в стране.

**3. Организационная структура системы менеджмента качества образования.**

В соответствии с пунктом 1.4. настоящего Положения менеджмент качества осуществляется президентом, проректором и вице-президентом по академическим вопросам и стратегическому планированию, администрируется Отделом обеспечения качества в образовании (далее ООКО) при активном участии Registrar Office, глав академических направлений, комитета по мониторингу качества, Центра развития карьеры и библиотеки.

**3.1. Ответственность администрации:**

3.1.1. Выработка политики и стратегических целей, соответствующих назначению организации образовательного учреждения,

3.1.2. Определение полномочий и обязанностей подразделений и лиц, занимающихся мониторингом/оцениванием качества образования МУЦА,

3.1.3 Информирование глав и преподавателей направлений и сотрудников о целях и задачах, стандартах и критериях мониторинга подразделений университета, а также другими вопросами, связанными с менеджментом качества,

3.1.4. Предоставление обратной связи по результативности и эффективности СМК,

3.1.5. Создание среды, способствующей развитию эффективности СМК,

Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии

- 3.1.6. Обеспечение ресурсами, необходимыми для поддержки стратегических планов университета и мониторинга их выполнения,
- 3.1.7. Рассмотрение и утверждение всех мероприятий, процедур, методики и инструментария измерения качества различных аспектов деятельности университета.

**3.2. Ответственность Отдела обеспечения качества в образовании (ООКО)<sup>1</sup>**

Являясь организационно-методическим центром МУЦА по проблематике качества высшего образования, отдел:

- 3.2.1. Участвует в реализации всех операционных процессов МУЦА по планированию деятельности, коррекции неприемлемых действий, процессов и документации по качеству, мониторингу и измерению качества, внутренним аудитам, анализу данных, а также иным процессам, имеющим отношение к обеспечению качества;
- 3.2.2. При необходимости (по согласованию с руководством) создает рабочие, инициативные и экспертные группы, инициируют проведение общеуниверситетских мероприятий по менеджменту качества;
- 3.2.3. Анализирует уровень эффективности деятельности структурных подразделений, качества выполнения ими работ в пределах своей компетенции;
- 3.2.4. Предоставляет заключения и рекомендации по планам и результатам проведённых мероприятий;
- 3.2.5. Организует и проводит в структурных подразделениях МУЦА по согласованию с проректором и вице-президентом плановые и внеплановые мероприятия, направленные на реализацию оценочных и аналитических функций отдела;
- 3.2.6. Работает над повышением уровня профессионального развития в соответствии с трудовым кодексом КР и Уставом МУЦА;
- 3.2.7. Координирует работу по аккредитации, содействует проведению всех мероприятий по аккредитации;
- 3.2.8. Оказывает поддержку всем подразделениям университета по всем вопросам, связанным с обеспечением качества, включая психологическую помощь студентам, преподавателям и сотрудникам;
- 3.2.9. Своевременно информирует руководство МУЦА по всем возникающим вопросам, связанным с менеджментом качества;
- 3.2.10. Разрабатывает нормативно-методического обеспечения системы менеджмента качества образования в университете;
- 3.2.11. Координирует процедуры самооценки и комплексной оценки деятельности университета.

---

<sup>1</sup> Более подробно полномочия и деятельность отдела описаны в Положении об ООКО, утвержденном в 2018 году

Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии

**3.3. Ответственность Registrar Office <sup>2</sup>:**

- 3.3.1. Анализ учебных планов, образовательных программ, оценочных заданий на предмет соответствия Государственным образовательным стандартам;
- 3.3.2. Проведение мониторинга показателей и факторов, обеспечивающих качество образования;
- 3.3.3. Организация и проведение оценочных мероприятий по вопросам качества обучения, таких, как анкетирование «Преподаватель глазами студента»;
- 3.3.4. Разработка рекомендаций для принятия управленческих решений по результатам анализа качества обучения;
- 3.3.5. Содействие в организации и проведении учебно-методических конференций, семинаров, тренингов для преподавателей и сотрудников;
- 3.3.6. Участие в процедурах самоаттестации и комплексной оценки деятельности университета;
- 3.3.7. Подготовка ежегодного отчета по качеству образования в университете;
- 3.3.8. Изучение и обобщение опыта других вузов по внедрению системы качества в образовании;
- 3.3.9. Взаимодействие с другими вузами по вопросам СМК в образовании;
- 3.3.10. Составление графика проведения текущего и итогового мониторинга по каждой учебной дисциплине, выдача экзаменационных ведомостей и осуществление контроля за своевременностью их заполнения;
- 3.3.11. Организация и проведение итоговой государственной аттестации;
- 3.3.12. Контроль соответствия учебного процесса нормативным требованиям и стандартам;
- 3.3.13. Подготовка материалов по аккредитации.

**3.4. Ответственность глав направлений<sup>3</sup>:**

- 3.4.1. Организация работы по выявлению и анализу интересов и мнений стейкхолдеров о целях и результатах обучения, а также качестве образования на направлении;
- 3.4.2. Координация деятельности по выстраиванию индивидуальных образовательных траекторий студентов направления и их самостоятельной работы, а также поддержка преподавателей в данной деятельности;
- 3.4.3. Систематическое посещение занятий преподавателей направления, прежде всего новых и организация взаимопосещений преподавателей (Peer Review), анализ результатов;
- 3.4.4. Координация деятельности профессорско-преподавательского состава направления в проведении мероприятий по лицензированию, аудиту и аккредитации;
- 3.4.5. Организация работы государственной аттестационной комиссии на направлении;
- 3.4.6. Поддержка в организации участия студентов направления в исследованиях и мониторинг использования преподавателями результатов исследований в своей работе;

---

<sup>2</sup> Более подробно полномочия и деятельность Registrar Office описаны в Руководстве для ППС и сотрудников

<sup>3</sup> Более детально круг обязанностей главы направления описан в Руководстве для ППС и сотрудников

Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии

- 3.4.7. Информирование преподавателей о результатах анкетирования «Преподаватель глазами студента» на конфиденциальной основе;
- 3.4.8. Мониторинг исполнительской дисциплины преподавателей;
- 3.4.9.** Разработка учебно-методических рекомендаций по применению инструментов оценивания достижения результатов обучения преподавателями направления;
- 3.4.10. Организация профессионального развития преподавателей направления на основе внедрения инновационных идей в методике преподавания и оценивания студентов;
- 3.4.11. Участие в разработке системы качества подготовки студентов, включая различного рода опросы, исследования и др.;
- 3.4.12. Обеспечение внедрения новых технологий и инструментов оценивания студентов, обеспечивая внедрение дифференцированной и индивидуальной подготовки;
- 3.4.13. Вовлечение студентов в решение вопросов, влияющих на преподавание, консультирование и оценивание студентов;
- 3.4.14. Проведение диагностики исходного уровня компетенций студентов по направлению, а также организация текущего и промежуточного оценивания студентов преподавателями;
- 3.4.15. Систематическая работа по подготовке выпускников к итоговой государственной аттестации;
- 3.4.16. Анализ результатов промежуточной аттестации (курсовой зачет, курсовой экзамен) и производственной практики, а также качества подготовки выпускников направления по результатам итоговой государственной аттестации (ежегодно по окончании проведения ИГА);
- 3.4.17. Осуществление мониторинга выполнения объема и содержания учебных программ, в соответствии с Государственными образовательными стандартами и миссией университета.

### **3.5. Ответственность комитета по мониторингу качества**

Так как целью деятельности комитета по мониторингу качества является участие в создании, функционировании и совершенствовании системы мониторинга и оценки учебной деятельности в МУЦА как механизма обеспечения качества образования, то комитет выполняет следующие задачи:

- 3.5.1. Участие в совершенствовании методик и процедур мониторинговых исследований образовательной деятельности вуза;
- 3.5.2. Участие во внутреннем аудите качества учебной деятельности в университете;
- 3.5.3. Участие в оценочных исследованиях по обеспечению качества образования в МУЦА;
- 3.5.4. Участие в сборе и аналитической обработке характеристик учебной деятельности университета в рамках программ бакалавриата по заданию администрации МУЦА и в соответствии с академическим календарем;
- 3.5.5. Консультационно-информационная помощь учебным подразделениям;
- 3.5.6. Разработка предложений и мероприятий по мониторингу и оценке в МУЦА;
- 3.5.7. Участие в обработке данных, полученных по результатам оценки «Преподаватель глазами студентов»;
- 3.5.8. Разработка мероприятий и методических рекомендаций по постоянному повышению результативности учебной деятельности;
- 3.5.9. Разработка документов и процедур по мониторингу и оценке качества образовательного процесса;

Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии

- 3.5.10. Проведение мониторинговых мероприятий по самостоятельной работе студентов: подготовке и написанию курсовых работ, ВКР, внеаудиторных занятий;
- 3.5.11. Организация работы технической комиссии по оценке качества ВКР;
- 3.5.12. Информирование администрации, членов Ученого совета университета о результатах мониторинга и оценки;
- 3.5.13. Участие в системе мероприятий по повышению квалификации сотрудников учебных подразделений: тренинги, презентации, оценочные исследования;
- 3.5.14. Осуществление связи по мониторингу и оценке качества проведения учебных занятий с руководителями направлений, студенческим сенатом;
- 3.5.15. Осуществление связи с Registrar office по вопросам, связанным с обеспечением учебного процесса.

**3.6. Ответственность центра развития карьеры:**

- 3.6.1. Разработка квалификационных требований ко всем сотрудникам МУЦА;
- 3.6.2. Проведение отбора сотрудников на высоком качественном уровне;
- 3.6.3. Мониторинг динамики изменений в качественном уровне поступающих студентов с целью улучшения работы по развитию карьеры студентов;
- 3.6.4. Анализ процесса трудоустройства выпускников.

**3.7. Ответственность библиотеки**

- 3.7.1. Подготовка предложений по формированию плана издания (приобретения) учебной и методической литературы на основе анализа методического обеспечения учебного процесса,
- 3.7.2. Помощь в подготовка материалов по аккредитации и другим оценочным мероприятиям.

**Согласовано:**

Президент МУЦА

**Дж. Р. Кларк**

Провост МУЦА

**К.Д. Шаршекеева**

Вице-президент по академическим вопросам и стратегическому планированию

**А.М. Калчакеева**

Руководитель Отдела обеспечения качества в образовании

**Ж.М. Рыскулова**

Руководитель Registrar Office

**Д.Ж. Байбагысова**

Председатель комитета по мониторингу качества

**И.А. Низовская**

Руководитель ЦРК

**Б.А. Кочкоров**

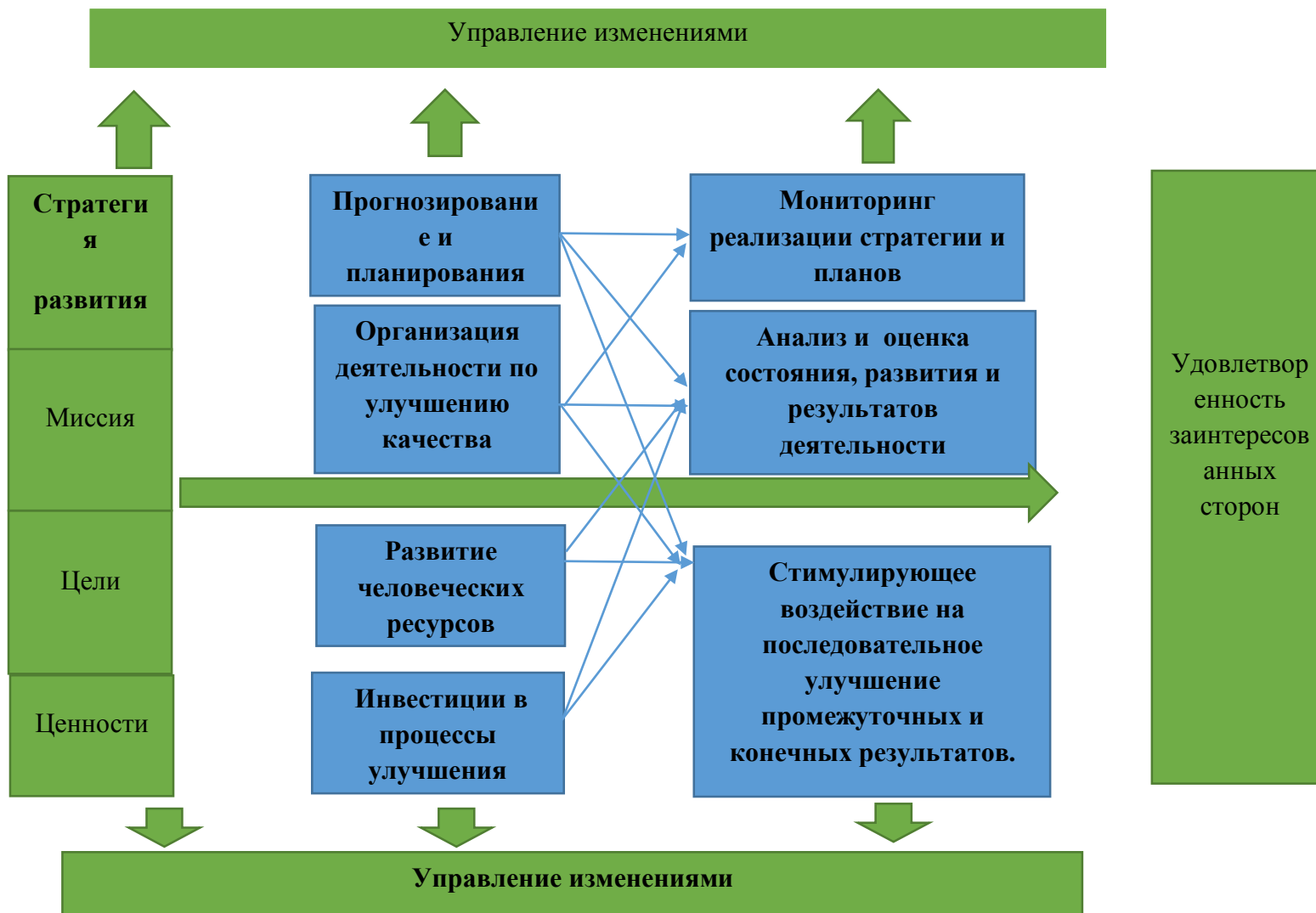
Заведующая библиотекой

**Г.А. Хилоу**



Приложение 1.

Система менеджмента качества на институциональном уровне



Приложение 2 Система менеджмента качества на уровне образовательной программы



Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии

Приложение 3

Лист ознакомления с положением

№ п/п.	ФИО	Должность	Дата	Подпись

Положение о системе менеджмента эффективности и качества образования в  
Международном университете в Центральной Азии

Приложение 4

Лист регистрации изменений, внесенных в положение

<b>№ п/п.</b>	<b>Содержание изменений</b>	<b>Номер приказа</b>	<b>Дата</b>	<b>Срок введения изменения</b>	<b>Примечания</b>