



Образовательное учреждение
«Роэль Метрополитен университет»
Система менеджмента качества
Руководство по качеству.
СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОЭЛЬ МЕТРОПОЛИТЕН УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ОУ «РМУ»

 к.м.н. Алымкулов М.Ч.

« 07 » ~~12~~ 2024 г.

Протокол Ученого Совета

№ 3 от « 07 » ~~12~~ 2024 г.



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ОУ «РМУ» РК-ISO – 9001 -2024**

Бишкек -2024



СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	4
1.1. Термины и определения	4
1.2. Сокращения и обозначения	5
1.3. Нормативная ссылка	5
2. Краткая информация ОУ «РМУ».....	6
3. Назначение и область применения	7
4. Среда функционирования ОУ «РМУ»»	8
4.1. ОУ «РМУ»» и условия его функционирования.....	8
4.2. Система менеджмента качества: основные положения, процессы, область применения заинтересованные стороны	10
4.2.1. Принципы системы менеджмента качества	10
4.2.2. Основные задачи системы менеджмента качества.....	11
5. Лидерство	14
5.1. Лидерство и приверженность	14
5.1.1 Демонстрация лидерства и приверженности	14
5.1.2. Ориентация на потребителя	15
5.2. Миссия и политика в области качества	15
5.3. Обязанности, ответственность и полномочия	16
5.3.1. Структура системы управления качеством образования.....	16
5.3.2. Ответственность и полномочия.....	17
6. Планирование	30
6.1. Действия по реагированию на риски и возможности	30
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения	30
6.3. Планирование изменений.....	31
6.3.1. Планирование изменений	31
6.3.2. Управление изменениями	31
6.3.3. Механизм внесения изменений	31
7. Менеджмент ресурсов	31
7.1. Ресурсы.....	31
7.1.1 Обеспечение ресурсами.....	31
7.1.2. Человеческие ресурсы и компетентность персонала	32
7.1.3. Инфраструктура, ресурсы для измерения (мониторинга) и среда для функционирования процессов	33
7.1.4. Внутрифирменные знания	34
7.2. Компетентность.....	34
7.3. Коммуникация и осведомлённость.....	35
7.4. Документированная информация.....	36
8. Деятельность по оказанию услуг	35



8.1. Планирование оказания услуг	35
8.2. Требования к услугам	36
8.3. Проектирование и разработка.....	37
8.4. Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами	38
8.5. Предоставление услуг.....	39
8.5.1. Управление предоставлением услуг	39
8.5.2. Идентификация, прослеживаемость, верификация и сохранность результатов оказания услуг.....	40
8.5.3. Собственность потребителя.....	41
8.5.4. Деятельность после поставки	41
8.5.5. Управление изменениями.....	42
8.6. Управление несоответствиями (несоответствующими результатами оказываемых услуг).....	42
9. Оценка показателей деятельности	42
9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка.....	42
9.2. Внутренние аудиты.....	43
9.3. Анализ со стороны руководства.....	43
10. Улучшения	44
10.1. Несоответствия и корректирующие действия.....	44
10.2. Постоянное улучшение.....	44
10.3. Измерение и анализ улучшений	44
11. Мониторинг и измерение процессов	45
12. Нормативные документы.....	45
13. Приложения 1	48
14. Приложения 2	49
15. Приложения 3	51



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству.
СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящее Руководство по качеству (РК) разработано в соответствии с требованиями Международного стандарта ISO 9001:2015 и описывает систему менеджмента качества (СМК) Образовательного учреждения «РМУ». Документ определяет цели, основные принципы и механизмы взаимодействия, направленные на реализацию политики и целей в области качества.

В документе уточняются задачи структурных подразделений, определяются обязанности, полномочия и ответственность персонала, а также состав основных разработанных и разрабатываемых нормативно-правовых документов СМК университета.

Требования РК обязательны для исполнения всеми работниками университета.

Оригинал РК хранится в отделе кадров, копии находятся во всех заинтересованных структурных подразделениях.

1.2. Область Системы Менеджмента Качества (СМК) университета охватывает следующие виды деятельности:

1. Образовательные услуги:

- Подготовка специалистов по специальности «Лечебное дело»;
- Подготовка специалистов по специальности «Стоматология»;
- Проведение практических занятий и клинической практики в рамках указанных программ;
- Организация и проведение государственной итоговой аттестации.

2. Научно-исследовательская деятельность:

- Проведение научных исследований в области медицины и стоматологии;
- Внедрение результатов научной деятельности в образовательный процесс.

Границы распространения СМК включают:

- Подразделения университета, участвующие в образовательной и научной деятельности (факультеты лечебного дела и стоматологии, кафедры, клинические базы, библиотека);
- Клинические и учебные лаборатории, используемые в учебном процессе;
- Административные процессы, связанные с организацией образовательного процесса и управлением качеством.



2. Нормативные ссылки

2.1. При подготовке настоящего РК были учтены требования:

- Закона Кыргызской Республики «Об образовании» от 11 августа 2023 года № 179;
- ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015);
- ИСО 21001- 2015 (ISO 21001:2018);
- Устава образовательного учреждения «Розль Метрополитен университет»;
- Стратегический план развития ОУ «РМУ» на период с 2024-2029 гг.;
- Операционный плана реализации Стратегии развития ОУ «РМУ» на период с 2024-2025 гг.;
- других нормативных локальных актов ОУ «РМУ»

Ссылки в тексте РК на отдельные документы (ДП, П и др.) указаны по состоянию на 01 ноября 2024 года.

3. Термины и условные сокращения

3.1. В положении используются следующие термины и определения:

Качество - Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

Система менеджмента качества (СМК)-Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации, используемых для установления политики и целей в области качества, а также достижения этих целей.

Политика в области качества - Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные руководством.

Цели в области качества -Задачи в области качества, которые устанавливаются для достижения политики в области качества и соответствуют требованиям стандартов.

Процесс - Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Процессный подход - Метод управления, который предусматривает идентификацию, взаимодействие и управление процессами для достижения ожидаемых результатов.

Заинтересованная сторона - Лицо или группа лиц, на которых влияет деятельность организации, ее продукция или услуги (например, клиенты, сотрудники, поставщики).

Непрерывное улучшение - Повторяющаяся деятельность, направленная на повышение способности выполнять требования.



Несоответствие - Невыполнение требования (например, стандартного или установленного в организации).

Корректирующее действие - Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия и предотвращения его повторного возникновения.

Предупреждающее действие - Действие, предпринимаемое для устранения причины потенциального несоответствия или иной нежелательной ситуации.

Аудит - Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и их объективной оценки с целью определения степени выполнения установленных критериев аудита.

Риск - Влияние неопределенности на достижение целей.

Заказчик - Лицо или организация, которые инициируют запрос на продукцию или услугу и оплачивают их.

Документированная информация - Информация, которая должна быть управляемой и сохраняемой организацией, включая политику, процедуры, записи и другие материалы.

Компетентность - Способность применять знания и навыки для достижения поставленных целей.

3.2. В положении используются следующие условные сокращения и обозначения:

ГОС ВПО - государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования;

ДИ - должностная инструкция;

ДП - документированная процедура;

ИК - информационная карта (процесса/вида деятельности);

НИР - научно-исследовательская работа;

ОП - образовательная программа;

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

РК - руководство по качеству;

СМК - система менеджмента качества;

ОУ «РМУ» - образовательное учреждение «Ростовский Метрополитен Университет»

УНМС – Учебно научный методический совет



Образовательное учреждение
«Роэль Метрополитен университет» –

Система менеджмента качества
Руководство по качеству.
СМК–ДП – РК –7.5.1- 2024

4. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ОУ «РМУ»

4.1. Образовательное учреждение «Роэль Метрополитен Университет» является образовательным учреждением высшего профессионального образования, реализующим образовательные программы высшего образования, дополнительные образовательные программы, в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности. РМУ предоставляет образовательные услуги по программам:

1) высшее профессиональное образование (специалитет) Подготовка медицинских (фармацевтических) работников высшей квалификации по специальностям: - «Лечебное дело» для лиц имеющих 12 летнее образование (5 летний учебный план); - «Стоматология» (5 летний учебный план).

Целью университета является обеспечение подготовки медицинских специалистов, обладающих компетенциями, соответствующими современным требованиям здравоохранения, для эффективной работы в мультикультурной и инновационной среде.

Обучение ведется на кыргызском, русском и английском языках.

Полное официальное наименование образовательного учреждения – образовательное учреждение Роэль Метрополитен Университет.

Сокращенное наименование – ОУ «РМУ».

Место нахождения РМУ (фактическое) - 720010, Кыргызская Республика, г.Бишкек, ул. Московская 172, Телефон: + 996 312 317140,

Место нахождения официально РМУ - 720010, Кыргызская Республика, г.Бишкек, ул. Алтымышева, д. 10. Телефон: + 996 312 317140,

Web-сайт: <https://www.rmu.kg>.

Учредителем вуза является: Токтоматов Т.Т., Шахзад Хурам, Аббас Ваджид

Основными направлениями деятельности являются: образовательная деятельность в области высшего профессионального образования; научная деятельность; дополнительные образовательные услуги. Организационная структура управления РМУ представлена отдельным документом. В состав университета входят кафедры, деканат, факультет, учебно-научные-лечебные подразделения, отделы, секторы.

Перерегистрация Устава ОУ «РМУ» произведена «01» ноябрь 2023 г. Свидетельство о государственной регистрации №ГИЮ 0042761– Удостоверение, выдано Министерством юстиции КР, дата регистрации «14» июня 2019 г.

Устав ОУ «РМУ» утвержден Протоколом Общего собрания учредителей от «25» октября 2023 г.



4.2. СРЕДА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОУ «РМУ»

4.2.1. ОУ «РМУ» и условия его функционирования

ОУ «РМУ» представляет собой учебное заведение, функционирующее в условиях, направленных на:

- Реализацию программ высшего профессионального образования и подготовки специалистов с высоким уровнем квалификации.
- Содействие гражданам Кыргызской Республики и других государств в реализации их конституционных прав на образование, включая углубление и расширение знаний, получение узкоспециализированного профессионального образования, повышение квалификации, курсовое обучение и реализацию образовательных программ различного уровня. Обучение проводится в очной форме с использованием традиционных и активных методов, а также современных образовательных технологий, таких как аудио-видео и компьютерные системы, поддерживающие индивидуальные, дистанционные и высокоэффективные формы обучения.
- Оказание социальной, учебной, научной, информационной и организационной поддержки гражданам, обеспечивая им возможность получения качественного высшего образования, соответствующего государственным и международным стандартам, непосредственно по месту проживания.
- Формирование научно-преподавательского коллектива, способного на высоком уровне проводить учебный процесс и предоставлять консультации в рамках очной и дистантной формы обучения.
- Использование международной и отечественной базы знаний для подготовки выпускников, способных эффективно работать в условиях как национальной, так и мировой экономики.
- Разработку и внедрение методов интенсивного обучения, с применением достижений когнитивной психологии, логического конструирования базы знаний, а также современных компьютерных и других образовательных технологий.
- Обеспечение экономической, социальной и правовой защиты авторских методик интенсивного обучения и их элементов от несанкционированного распространения и использования.
- Осуществление иной деятельности, не противоречащей действующему законодательству и соответствующей целям Университета.

Сегодня ОУ «РМУ» является учебно-научным заведением с высоким потенциалом и осуществляет:



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству.
СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024

- Подготовку специалистов с высшим образованием в области медицины на контрактной основе.
- Проведение фундаментальных и прикладных научных исследований в области медицины, биологии, химии, а также гуманитарных наук.

**перечень реализуемых образовательных программ ОУ «РМУ»
специалитет**

№	Направление	Код	№ лицензии и срок его действия
	Очная форма обучения		
1.	Лечебное дело	560001	LS 200000183 – бес срочно
2.	Стоматология	560004	LS 200000183 – бес срочно

ОУ «РМУ» активно развивает международное сотрудничество, экспортируя образовательные услуги и стремясь соответствовать мировым стандартам в области интеллектуальных продуктов и образовательных технологий. В университете обучаются студенты из стран дальнего зарубежья. На основе долгосрочных договоров о сотрудничестве университет укрепляет связи с образовательными и научными центрами различных стран.

Основные направления международного сотрудничества:

- Обучение иностранных студентов.
- Обмен студентами для прохождения учебной и производственной практики.
- Обмен преподавателями для совместных исследований и разработок в сфере образования, информационных технологий, медицины и других областей.
- Организация и проведение международных конференций, семинаров и олимпиад.
- Участие в международных научно-практических конференциях, образовательных программах, проектах и симпозиумах.
- Разработка и публикация совместных научных, образовательных и методических материалов.
- Организация краткосрочных поездок и экскурсий для студентов и преподавателей.
- Организация чтения курса лекций, а также организация гостевых лекций. ОУ «РМУ» продолжает расширять свое участие в глобальных образовательных и научных инициативах, укрепляя свои позиции на международной арене.



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

В ОУ «РМУ» внедрена и постоянно совершенствуется система менеджмента качества (СМК), способствующая формированию конкурентоспособного и мобильного выпускника на рынке труда.

СМК ОУ «РМУ» является инструментом реализации политики в области качества, достижения поставленных целей в данной сфере и обеспечения уверенности в том, что оказываемые университетом услуги соответствуют требованиям потребителей (заказчиков) и законодательству Кыргызской Республики.

4.2.2.1. Принципы системы менеджмента качества

Система менеджмента качества ОУ «РМУ» основывается на восьми основных принципах:

- **Процессный подход:** ОУ «РМУ» применяет процессный подход при разработке и внедрении системы менеджмента качества, рассматривая образовательную услугу как совокупность взаимосвязанных процессов. Университет определяет степень, до которой каждый процесс создает ценность для обучающегося, и включает процессы, соответствующие целям университета. Понимание взаимосвязей между процессами необходимо для улучшения качества работы и оптимизации всей системы в целом.
- **Понимание ключевой компетенции (ориентация на клиента):** Ключевая компетенция ОУ «РМУ» включает различные инструменты обеспечения конкурентного преимущества, такие как технологии, мастерство и опыт образовательной организации. Коллективная сила университета способствует созданию ценности для обучающегося. Компетенция университета должна поддерживать новаторство и адаптироваться к изменениям в образовательной среде для сохранения конкурентоспособности.
- **Общая оптимизация (системный подход к менеджменту):** Системный подход позволяет каждому рабочему процессу достигать своих целей с административной точки зрения, обеспечивая эффективное взаимодействие всех элементов системы.
- **Роль руководства:** Руководство университета устанавливает концепцию, намечает курс для реализации стратегии и направляет ОУ «РМУ» на быстрое реагирование на изменения в образовательной среде.
- **Фактический подход (принятие решений, основанных на фактах):** Административные решения принимаются на основе четко понимаемых фактов, а не на предположениях. Для этого информация и знания



анализируются, контролируются, регулируются с применением логического мышления и научного подхода.

- Сотрудничество с партнерами (взаимовыгодные отношения с поставщиками): Взаимовыгодные отношения с партнерами способствуют достижению оптимального уровня знаний, мастерства и креативности, что в свою очередь создает ценность для обучающихся.
- Вовлечение гражданского сектора и работодателей: Вовлечение внешних заинтересованных сторон, таких как гражданский сектор и работодатели, является важным для достижения целей университета и эффективного использования их знаний, мастерства и креативности.
- Постоянное совершенствование процесса обучения: ОУ «РМУ» стремится к постоянному совершенствованию образовательного процесса, что способствует созданию ценности и поддерживает рост как внешней образовательной среды, так и персональных знаний обучающихся.

Четыре дополнительных принципа для закрепления успеха включают:

- Создание ценностей для обучающихся: ОУ «РМУ» фокусируется на повышении удовлетворенности обучающихся через улучшение процессов создания ценностей, что позволяет увеличить степень соответствия образовательных услуг нуждам и ожиданиям студентов.
- Фокусирование на гуманистических ценностях: Внимание уделяется гуманистическим и этическим вопросам, правам человека, а также и охране окружающей среды, что способствует стабильному росту университета, если общество оценит отдачу и дополнительную ценность, получаемую от обучающихся.
- Быстрая реакция на изменения: ОУ «РМУ» готово быстро реагировать на изменения в образовательной среде, превращая их в возможности для устойчивого успеха.
- Автономия действий университета: Университет принимает самостоятельные решения о целесообразности тех или иных действий, руководствуясь действующим законодательством и учитывая вуза.

4.2.2.2. Основные задачи системы менеджмента качества

Задачи в области качества интегрируются в общие задачи ОУ «РМУ».

Спецификации вспомогательных служб включают способы оценки и показатели эффективности их деятельности.

Стратегические задачи:

- Достижение высокого уровня удовлетворенности потребителей образовательных услуг;
- Снижение процента отсева обучающихся;



- Обеспечение увеличения социальных выплат персоналу: профессорско-преподавательскому составу (ППС), руководителям и сотрудникам подразделений ОУ «РМУ»;
- Повышение показателя трудоустройства выпускников;
- Увеличение числа наград различного характера, полученных научно-педагогическими работниками ОУ «РМУ»;
- Повышение качества результатов внедрения системы менеджмента качества и образовательного процесса;
- Повышение компетентности ППС;
- Увеличение количества полученных проектов и грантов;
- Повышение авторитета ОУ «РМУ» как учебного заведения, способного обеспечить качественную подготовку специалистов;
- Повышение национального и международного рейтинга университета;
- Активизация академической мобильности.

Тактические задачи:

- Мониторинг и анализ образовательных и научных процессов для выявления качества и своевременности предоставляемых услуг, определения несоответствий и формулировки корректирующих и предупреждающих действий;
- Проведение внутренних аудитов (проверок) элементов СМК (процессов и подразделений, их реализующих) с целью подтверждения соответствия деятельности университета установленным требованиям, достижения целей в области качества, выявления возможностей для улучшения функционирования СМК и поддержания её в рабочем состоянии;
- Управление несоответствиями: разработка и реализация корректирующих и предупреждающих действий;
- Анализ данных: подготовка аналитических материалов по итогам внутренних проверок и для ежегодной самооценки;
 - Управление документами и записями: разработка нормативно-методического обеспечения, регламентирующего образовательную деятельность и научную работу.

Область применения СМК охватывает образовательную деятельность по программам высшего профессионального образования и научно-исследовательскую деятельность.

Основными потребителями услуг ОУ «РМУ» являются:

- обучающиеся по программам высшего профессионального образования;
- абитуриенты, поступающие в университет на соответствующие образовательные программы;



- работодатели (принимающие на работу выпускников университета);
- заинтересованные государственные структуры.

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

В соответствии с требованиями образовательных стандартов высшего образования для обеспечения надлежащего качества предоставляемых образовательных услуг и выполнения НИР в соответствии с требованиями стейкхолдеров и нормативных правовых актов КР, руководством ОУ «РМУ» установлены основные и поддерживающие процессы и виды деятельности СМК, функционирование которых находится под постоянным контролем.

Реестр процессов и видов деятельности ОУ «РМУ» приведен в таблице 4.1, взаимодействие процессов и видов деятельности СМК приведено в Приложении 1. Таблица 4.1 Реестр процессов/ видов деятельности ОУ «РМУ»

Система менеджмента качества	
1	Стратегическое планирование и менеджмент ресурсов
1.1.	Разработка миссии, политики и целей в области качества. Планирование, развитие совершенствование системы менеджмента качества. Стратегические цели и задачи. Стратегические показатели (KPI). Менеджмент ресурсов (кадровые, финансовые, материальные, учебно методические).
1.2.	Управление рисками.
1.3.	Распределение ответственности и полномочий
2	Измерение, анализ и улучшения результатов в образовательной (в рамках основной) деятельности/процессов
2.1.	Мониторинг процессов (образовательных, научных, административных). Оценка удовлетворённости студентов и преподавателей. Внутренний аудит.
2.2.	Анализ результатов мониторинга и аудитов, анализ успеваемости, анализ рисков и несоответствий.
2.3.	Управление несоответствиями. Введение корректирующих действия. Оптимизация процессов. Обновление образовательных программ.
3	Деятельность руководства в системе менеджмента качества
3.1.	Определение политики и целей в области качества. Обеспечение ресурсов (кадровых, финансовых, материальных, информационных). Назначение ответственности и полномочий.
3.2.	Анализ СМК (ежегодный анализ со стороны руководства). Принятие решений по улучшению процессов.
3.3.	Информирование общества о деятельности университета



Образовательное учреждение
«Розаль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству.
СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024

2.	Основные процессы/виды деятельности системы менеджмента качества
2.1.	Изучение рынка медицинского образования (Связь с общественностью). Анализ требований/удовлетворённости потребителя образования
2.2.	Проектирование и разработка основных образовательных программ
2.3.	Прием абитуриентов (студентов)
2.4.	Реализация основных образовательных программ
2.5.	Научно-инновационная, лечебная деятельность и подготовка научно педагогических кадров высшей квалификации
2.6.	Контроль образовательного (учебного) процесса
2.7.	Мониторинг, измерение результатов реализации ООП и оценка удовлетворённости потребителей

3.	Обеспечивающие процессы/виды деятельности системы менеджмента качества
3.1.	Управление персоналом
3.2.	Управление образовательной средой, инфраструктурой
	3.2.1. Управление инфраструктурой
	3.2.2. Организация безопасности жизнедеятельности и учебного процесса
	3.2.3. Управление закупками
3.3.	Управление документацией и информационной средой
3.4	Материально техническое обеспечение и управление клинической (производственной) средой

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

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1. Демонстрация лидерства и приверженности

Руководство университета заявляет о своем обязательстве по разработке, внедрению и постоянному улучшению системы менеджмента качества (СМК) посредством:

- Доведения до сведения сотрудников университета важности выполнения требований потребителей, а также соблюдения законодательных норм.
- Разработки политики и целей в области качества, которые соответствуют условиям функционирования университета и согласованы с его стратегией развития,
- Проведения регулярного анализа функционирования СМК.



- Поддержки и развития процессного подхода и риск-ориентированного мышления.
- Обеспечения СМК необходимыми ресурсами.
- Вовлечения сотрудников в деятельность по обеспечению результативности СМК, а также организации и поддержки этой деятельности.

Демонстрацией лидерства и приверженности руководства являются:

- Систематическое проведение совещаний, посвященных вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК, на которых обсуждаются задачи и мероприятия, направленные на непрерывное улучшение качества услуг и повышение удовлетворенности потребителей.
- Проведение научно-практических и учебно-методических конференций по вопросам управления качеством в системе образования и научно-исследовательской деятельности.
- Размещение информации о СМК ОУ «РМУ», ее совершенствовании и других важных аспектах на корпоративном портале университета и в внутренних средствах массовой информации.

5.1.2. Ориентация на потребителя

Ориентация на потребителя является одним из ключевых принципов деятельности университета. Университет принимает меры для выявления нужд и ожиданий потребителей, учета этих факторов при планировании образовательного и научного процессов, а также для выполнения законодательных требований в области образования, воспитания и научно-исследовательской работы (НИР). Базовые требования заинтересованных сторон (обучающиеся, работодатели, родители и другие) к качеству предоставляемых услуг определяются действующим законодательством Кыргызской Республики. Информация о результатах деятельности университета доводится до сведения заинтересованных сторон через пресс-конференции, презентации, публикации в средствах массовой информации, а также размещение актуальной информации на официальном сайте ОУ «РМУ».

5.2. Миссия и политика в области качества

Миссия ОУ «РМУ»: «Подготовка медицинских кадров для межкультурного взаимодействия через интеграцию научных знаний, инноваций и высоких стандартов практики с целью улучшения качества жизни людей». Миссия отражает основное предназначение ОУ «РМУ» в сфере образовательной и научной деятельности, направленной на подготовку высококвалифицированных специалистов, способных эффективно



взаимодействовать в глобализированном и межкультурном контексте.

Политика обеспечения качества образования - университет обязуется поддерживать высокий уровень качества образовательных программ через внедрение международных стандартов, постоянное совершенствование процессов и удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон. Миссия и политика в области качества являются отдельным утверждённым документом, который размещается на сайте университета в соответствующем разделе, посвящённом вопросам качества образования. Знание и исполнение политики в области качества обязательны для всех сотрудников университета. Миссия и политика ОУ «РМУ» были утверждены решением Ученого совета ОУ «РМУ» в 2024 году. *(Протокол УС №1 от 09.09.2024 г.)*.

5.3. Обязанности, ответственность и полномочия

5.3.1. Структура системы управления качеством образования

Система управления качеством образования ОУ «РМУ» структурирована в соответствии с основными процессами образовательного учреждения. Управление качеством предоставляемых образовательных услуг и научной деятельности основывается на действующей системе управления структурными подразделениями. Это управление осуществляется руководителями соответствующих уровней и сотрудниками в рамках их должностных обязанностей.

Основными субъектами системы обеспечения качества образования в ОУ «РМУ» являются:

- Ученый совет ОУ «РМУ»;
- Ректор;
- Учебно- методический отдел;
- Отдел качества и мониторинга;
- Отдел кадровой политики и делопроизводства;
- Факультет и его деканат;
- Кафедры;
- Ресурсный центр (Научная библиотека);
- Отдел информационных технологий;
- Бухгалтерия;
- Студенческий отдел кадров;
- Отдел международных связей;
- Отдел производственной практики (отдел до клинической и клинической ротации).



5.3.2. Ответственность и полномочия.

Функциональные особенности структурных подразделений в системе управления качеством образования в ОУ «РМУ».

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

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

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

Ректор обеспечивает и принимает меры по поддержанию в рабочем состоянии инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия требованиям к условиям работы персонала и качественной реализации образовательных услуг. Определяет цели и стратегию развития ОУ «РМУ», руководит организационно-хозяйственной, финансово-экономической деятельностью ОУ «РМУ».

Проректор по учебно-административной работе осуществляет контроль за качеством образовательного и воспитательного процессов и объективность оценки результатов образовательной подготовки студентов. Проректор по учебно-административной работе несет ответственность за эффективность проектирования и разработки основной образовательной программы кафедрами, согласно требованиям, ГОС ВПО. Основные полномочия проректора по УАР включают:

А) Нормативно-методическое обеспечение образовательного процесса

- Разработка, актуализация и контроль исполнения локальных нормативных актов, регламентирующих образовательную деятельность.

- Организация разработки рабочих учебных планов, программ и методических материалов в соответствии с государственными образовательными стандартами и требованиями системы менеджмента качества.

- Мониторинг и анализ реализации образовательных программ на всех уровнях обучения.



Б) Планирование и внедрение инноваций

- Разработка и реализация мероприятий по внедрению современных образовательных технологий, включая дистанционные и цифровые инструменты.
- Координация проектов по интеграции инновационных методик преподавания и оценки знаний.
- Создание и внедрение программ повышения квалификации профессорско-преподавательского состава в области современных педагогических технологий.

В) Организация и контроль учебного процесса

- Обеспечение качественного и своевременного составления расписания занятий, экзаменов и других учебных мероприятий.
- Контроль за реализацией учебных планов, соблюдением образовательных стандартов и выполнением учебных нагрузок преподавателей.
- Организация и контроль образовательной деятельности на всех уровнях обучения, включая стажировки и практики студентов.
- Подготовка отчетной документации о ходе и результатах учебной деятельности.

Г) Материально-техническая база

- Обеспечение эффективного использования материально-технической базы университета для нужд учебного процесса.
- Участие в планировании и организации модернизации материально-технической базы в соответствии с современными требованиями.
- Контроль оснащения учебных помещений необходимым оборудованием, инструментами и ресурсами для реализации ООП.

Д) Взаимодействие с внутренними и внешними стейкхолдерами

- Координация взаимодействия с другими структурными подразделениями университета для обеспечения непрерывного образовательного процесса.
- Установление и поддержание партнерских отношений с внешними организациями, работодателями и профессиональными сообществами в целях повышения качества подготовки специалистов.
- Участие в разработке и реализации механизмов обратной связи с работодателями и выпускниками для учета их мнения в образовательной деятельности.

Ж) Контроль качества образовательного процесса

- Обеспечение выполнения требований системы менеджмента качества в образовательной деятельности университета.



- Организация внутреннего мониторинга качества образовательных услуг, анализа успеваемости и удовлетворенности студентов.

- Участие в подготовке и проведении процедур внешнего и внутреннего аудита образовательных процессов.

3) Организация работы преподавательского состава

- Участие в подборе, расстановке и аттестации профессорско-преподавательского состава.

- Создание условий для профессионального развития преподавателей и повышения их квалификации.

- Контроль выполнения преподавателями их должностных обязанностей, включая ведение документации и подготовку учебных материалов.

А также:

- Планирование мероприятий по повышению международного рейтинга университета через развитие образовательной и научной деятельности.

- Участие в разработке стратегического плана развития университета, касающегося образовательной деятельности.

- Контроль за соблюдением академической честности и этических норм в учебной деятельности.

Проректор по учебно-административной работе действует в соответствии с настоящими полномочиями, утвержденными Руководством по качеству ОУ «РМУ», а также с нормативными документами университета и действующим законодательством Кыргызской Республики.

Проректор по науке отвечает за организацию и нормативно-методическое обеспечение НИР для всех категорий студентов, аспирантов, докторантов и преподавателей (ППС).

В его обязанности входит контроль качества и результативности научно-исследовательской работы, что включает в себя следующие основные аспекты:

Мониторинг и оценка качества НИР

А) Оценка научных исследований и публикаций:

- **Число отраслей науки:** Проректор по науке контролирует количество отраслей науки, в рамках которых выполняются научные исследования. Это помогает определить актуальные направления исследований и укрепить научный профиль университета.

- **Публикации:** Количество научных статей, опубликованных в ведущих реферируемых журналах, индексируемых в базах данных, таких как РИНЦ, Web of Science, SCOPUS. Это отражает уровень научной работы университета.

- **Индекс цитирования:** Проректор отслеживает количество цитирований



научных работ преподавателей и студентов, что является показателем их востребованности в научном сообществе.

- **Защищенные диссертации:** Количество защищённых диссертаций (кандидатских и докторских) является важным индикатором научной работы и успешности ученых университета.

Б) Научные и научно-методические публикации:

- **Монографии и учебники:** Проректор следит за количеством изданных монографий, учебников и учебных пособий с грифом Министерства образования и науки Кыргызской Республики (МОиН КР), что свидетельствует о вкладе университета в образовательный процесс.

- **Востребованность НИР:** Проректор оценивает востребованность научно-исследовательской работы внешними организациями и объем полученного финансирования, что может быть показателем успешности научных проектов университета.

- **Редакционно-издательская деятельность:** Контролирует выпуск и развитие научного издания «Вестник РМУ», как средства распространения научных результатов университета.

В) Научно-методическая помощь молодым ученым и студентам:

- **Публикации студентов:** Проректор организует публикацию статей студентами под руководством преподавателей в сборниках студенческих научных конференций, что способствует развитию научных интересов студентов.

- **Гранты и премии:** Проректор поддерживает студентов, получающих гранты на НИР, а также способствует награждению студентов дипломами и премиями на научных конкурсах и конференциях, что мотивирует их к научной работе.

- **Награды за достижения:** Проректор курирует награждение студентов и аспирантов дипломами лауреатов, медалями, кубками за участие в научных и творческих конкурсах, олимпиадах и других значимых событиях.

Г) Другая деятельность:

- **Присуждение почетных званий:** Проректор по науке может принимать участие в присуждении почетных званий преподавателям, которые достигли значительных успехов в научной деятельности, что также стимулирует высокие стандарты в обучении и научной работе.

- **Международные конкурсы:** Проректор следит за успехами студентов и преподавателей на международных конкурсах, фестивалях и других мероприятиях, поддерживая высокий статус университета на международной арене.

Направления повышения качества научно-исследовательской деятельности



Проректор по науке определяет основные направления для улучшения качества НИР в университете, в том числе:

- Развитие научной инфраструктуры и условий для выполнения высококачественных исследований.
- Укрепление международного сотрудничества для расширения научных контактов и получения дополнительных грантов.
- Повышение квалификации преподавателей и научных сотрудников университета через участие в тренингах, семинарах, научных конференциях.
- Привлечение студентов и молодых ученых к исследованиям с использованием современных технологий и методов.
- Разработка новых научных программ и курсов, направленных на актуальные проблемы науки и здравоохранения.

Роль проректора по клинической работе и стратегическому развитию в ОУ «РМУ» охватывает несколько ключевых направлений, которые способствуют улучшению качества образовательного процесса, научной работы, а также обеспечению устойчивости и развития университета. Эти направления можно детально описать для системы менеджмента качества (СМК) следующим образом:

А) Стратегическое развитие университета

Проректор по клинической работе и стратегическому развитию обеспечивает стратегическое планирование и развитие университета, включая:

- **Стратегическое планирование:** Совместная работа с ректором и президентом университета по разработке и корректировке долгосрочной стратегии. Это включает в себя интеграцию миссии университета и его ценностей в стратегические цели.
- **Внедрение стратегии:** Реализация стратегии, направленной на повышение академического уровня, улучшение репутации университета и признания на международной арене.
- **Мониторинг и адаптация стратегии:** Регулярный мониторинг выполнения стратегических планов и адаптация стратегии в зависимости от изменений внешних условий, таких как изменения в законодательстве, требованиях рынка труда и потребности в инновациях.

Б) Инновационное развитие университета

Направление, связанное с внедрением инновационных подходов в образовательный процесс и научную деятельность:

- **Инновации в образовательных программах:** Совместно с проректором по учебной и академической работе (УАР) анализируются образовательные тренды и разрабатываются предложения по внедрению инновационных образовательных программ.



- **Развитие инновационных методов обучения:** Внедрение новых подходов, технологий и образовательных практик для улучшения качества учебного процесса и адаптации учебных программ к актуальным требованиям рынка труда и международных стандартов.

В) Улучшение образовательного процесса и вовлечение научных достижений

Проректор по клинической работе и стратегическому развитию также отвечает за интеграцию научных достижений в образовательный процесс:

- **Совершенствование учебных программ:** Обновление и улучшение существующих учебных программ с учетом мировых стандартов и потребностей рынка труда.

- **Развитие онлайн-образования и цифровых инструментов:** Поддержка и развитие системы онлайн-образования, а также внедрение цифровых платформ и инструментов, которые улучшат доступность и качество обучения.

- **Сотрудничество с проректором по науке:** Совместная работа с проректором по науке для расширения научной и исследовательской деятельности, включая внедрение проектов, способствующих повышению публикационной активности и улучшению рейтинговых показателей университета.

- **Продвижение научных разработок и патентов:** Формирование условий для создания и продвижения научных разработок и патентов, что способствует повышению научной значимости университета.

Г) Повышение квалификации ППС университета

Проректор также курирует развитие профессиональной квалификации преподавателей и научного состава университета:

- **Программы повышения квалификации:** Реализация программ повышения квалификации для научно-педагогического состава университета, привлечение высококвалифицированных специалистов и обеспечение постоянного профессионального роста.

- **Система мотивации:** Разработка и внедрение системы мотивации для преподавателей и научных сотрудников, что поможет повысить уровень их удовлетворенности и улучшить качество педагогического процесса.

Д) Тесное сотрудничество с представителями клинических баз университета и руководителями лечебно- профилактических учреждений для проведения следующих видов работ:

- работа по направлению студентов на производственную практику;
- определение мест прохождения производственной практики;
- вовлечение сотрудников госпиталей и больниц к педагогической



деятельности;

- организация гостевых лекций ведущих деятелей медицинской науки;
- определение требований к организации производственной практики.

Ж) Другая деятельность

Важным направлением является финансовое управление и оптимизация использования ресурсов:

- **Разработка финансовой стратегии:** Обеспечение финансовой устойчивости университета через создание и внедрение финансовой стратегии.
- **Оптимизация бюджета:** Эффективное использование бюджетных средств и повышение эффективности реализуемых проектов, что является необходимым для устойчивого роста и поддержания высокого уровня качества образовательных и научных услуг.

Эти направления деятельности проректора по клинической работе и стратегическому развитию имеют ключевое значение для обеспечения высокого качества образования, научной работы, а также для повышения устойчивости и репутации университета на национальном и международном уровнях.

Отдел учебно-методической работы образования (УМО) выполняет ключевые функции в управлении качеством образовательного процесса в ОУ «РМУ», направленные на обеспечение высокого уровня образования, инновационного подхода и соответствия нормативным требованиям. Основные функции и обязанности отдела УМО:

А). Разработка нормативно-методического обеспечения

- **Создание документации:** Отдел разрабатывает нормативно-методическое обеспечение системы управления качеством образования в университете, включая создание критериев и методик оценки качества образовательного процесса.
- **Методическая поддержка:** Оказание консультационной и методической поддержки структурным подразделениям университета в процессе внедрения методов управления качеством и разработки соответствующей документации.

Б) Контроль образовательного процесса

- **Контроль уровня знаний:** Осуществление контроля за качеством образовательного процесса в структурных подразделениях университета с целью повышения качества образовательных услуг, контроля уровня знаний обучающихся, а также разработки и внедрения корректирующих действий для устранения выявленных недостатков.
- **Реализация корректирующих действий:** Разработка мероприятий для устранения обнаруженных проблем в образовательной деятельности и



контроль за их выполнением.

В) Анализ использования образовательных технологий

- **Оценка инноваций:** Анализ применения новых образовательных технологий в учебном процессе с целью повышения качества образования и разработки предложений по внедрению инновационных подходов в образовательную деятельность университета.
- **Развитие инновационного потенциала:** Разработка предложений по развитию инновационного потенциала образовательной деятельности ОУ «РМУ», направленных на улучшение учебных программ и внедрение передовых технологий.

Г) Подготовка к внешней оценке качества образования

- **Взаимодействие с органами сертификации:** Осуществление взаимодействия с органами, ответственными за сертификацию, аккредитацию, лицензирование и общественную экспертизу, а также подготовка университета к внешней оценке качества образования.
- **Анализ результатов внешних оценок:** Анализ результатов внешних проверок и сертификаций для оценки соответствия образовательных стандартов и выявления областей для улучшения.

Д) Разработка учебной документации:

- **Создание учебных планов:** Разработка учебных планов, образовательных программ и календарных планов-графиков в соответствии с государственными образовательными стандартами (ГОС ВПО).
- **Контроль учебной деятельности:** Контроль соблюдения требований к организации образовательного процесса, включая использование материально-технической базы, соблюдение санитарно-гигиенических норм, а также контроль за учебной нагрузкой, расписаниями и другими аспектами учебной деятельности.

Ж) Контроль за использование материально-технической базы: Отдел контролирует использование материально-технической базы университета в контексте образовательного процесса, следит за её соответствием численности обучающихся в группах и подгруппах, а также соблюдением санитарно-гигиенических норм, обеспечивая комфортную и безопасную среду для учащихся.

З) Содействие непрерывному повышению качества образования

- **Мониторинг и оценка качества:** Отдел активно содействует процессу непрерывного улучшения качества образовательных услуг, обеспечивая постоянный мониторинг и оценку всех аспектов образовательной деятельности.
- совместно с заведующими кафедрами определяет учебную нагрузку ППС



университета. УМО также отвечает за создание и контроль за **учебными планами, расписаниями, графиками экзаменов**, и другими документами, которые регулируют организацию образовательного процесса.

Отдел учебно-методической работы (УМО) является ключевым звеном в обеспечении качества образования в ОУ «РМУ», оказывая методическую поддержку, разрабатывая и внедряя инновации, а также контролируя соблюдение всех нормативных требований в учебном процессе.

Отдел контроля качества и мониторинга (КиМ) выполняет ключевую роль в поддержании и совершенствовании системы менеджмента качества (СМК) в ОУ «РМУ». Основные функции отдела КиМ, связанные с мониторингом качества образовательного процесса и его непрерывным улучшением, являются следующими:

А) Определение процессов и процедур для СМК

- **Анализ процессов:** Отдел КиМ проводит анализ всех процессов и процедур, которые необходимы для функционирования СМК, а также их последовательности, что позволяет выявить потенциальные зоны для улучшения и оптимизации.

- **Документация СМК:** Разработка и обновление нормативной документации системы менеджмента качества, включая стандарты и процедуры, которые обеспечивают эффективное функционирование СМК.

Б) Контроль за выполнением государственных стандартов и экспертиза ООП.

- **Соблюдение ГОС ВПО:** Отдел контролирует выполнение требований государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования на всех этапах образовательной деятельности, обеспечивая соответствие всех процессов актуальным законодательным и нормативным требованиям.

- **Экспертиза ООП и состояния качества:** Регулярная экспертиза и анализ состояния системы обеспечения качества, включая оценку соответствия образовательных и научных процессов установленным стандартам.

В) Взаимодействие с аудиторами и результатами аудитов

- **Организация аудитов:** Отдел взаимодействует с аудиторами, организует и направляет результаты аудитов в соответствующие должностные лица для анализа и принятия необходимых мер.

- **Отчеты и реакции:** Обеспечение должного реагирования на результаты аудитов и уведомление главного аудитора о внедрении и отражении результатов проверок.

Г) Мониторинг и отчетность

- **Мониторинг реализации СМК:** Отдел КиМ проводит мониторинг всей



системы контроля качества, обеспечивая её эффективное функционирование и поддержку. Это может включать регулярные отчеты о результатах аудитов и других мероприятий, связанных с системой качества.

- **Отчеты руководству:** Предоставление регулярных отчетов руководству университета о результативности работы СМК и необходимости улучшений для дальнейшего повышения эффективности образовательных процессов.

Д) Внесение предложений по улучшению СМК

- **Предложения по улучшению:** Отдел формулирует предложения по совершенствованию и улучшению системы менеджмента качества, ориентируясь на результаты аудитов, оценку удовлетворенности потребителей образовательных услуг и текущие тенденции в области образования.

- **Взаимодействие с внешними организациями:** Поддержание связей с внешними организациями по вопросам СМК, что может включать сотрудничество с аккредитационными органами, образовательными ассоциациями и другими внешними партнерами.

Ж) Оценка качества документации

- **Проверка документации:** Осуществление оценки качества документации, сопровождающей учебный процесс, с целью выявления несоответствий и улучшения качества образовательных материалов, программ и методических пособий.

З) Регулярные проверки (аудит) структурных подразделений

- **Проверки качества:** Проведение регулярных проверок структурных подразделений университета по вопросам качества образования, а также согласование и контроль выполнения планов мероприятий по улучшению качества.

Е) Стандартизация процессов

- **Установление требований:** Проректор по учебной работе или руководство университета имеет право на добавление более конкретных требований и дальнейшую стандартизацию процессов в рамках образовательной деятельности и СМК для улучшения общей результативности.

Отдел контроля качества и мониторинга осуществляет комплексный подход к контролю и улучшению всех аспектов системы качества в ОУ «РМУ», обеспечивая постоянную актуализацию и улучшение качества образовательных услуг и научной деятельности университета.

Отдел кадровой политики и делопроизводства

Отдел кадровой политики и делопроизводства отвечает за качественное и своевременное управление записями, которые используются в процессе



управления персоналом, включая оформление кадровой документации для преподавательского и научного состава (ППС) и других сотрудников.

Основные обязанности отдела кадров:

А) Прием на работу сотрудников с соблюдением всех трудовых прав работников.

Б) Организация управления кадровыми записями, включая контроль за полнотой, достоверностью и своевременностью представления необходимых документов. Ответственность за организацию управления записями, а также за их полноту и достоверность несет начальник отдела кадров.

Ресурсный центр (Научная библиотека)

Научная библиотека обеспечивает учебное и научно-методическое сопровождение образовательного процесса, включая:

- Формирование библиотечного фонда основной и дополнительной литературы в соответствии с требованиями ГОС ВПО и обслуживание читателей.
- Создание (приобретение) электронно-библиотечных систем.
- Комплектование лицензионного программного обеспечения.
- Обеспечение инфраструктуры, необходимой для поддержки процессов предоставления образовательных услуг (книгохранилища и другие элементы).

Библиотека также создает условия для эффективного использования своих ресурсов, в том числе готовит совместно с юристом университета договоры с другими библиотеками.

Студенческий отдел кадров

Студенческий отдел кадров управляет документацией и записями, связанными с реализацией учебного процесса, включая:

- Личные дела обучающихся (включая учетные карточки студентов).
- Приказы о приеме, переводе, академических отпусках, отчислениях (в том числе в связи с завершением обучения).
- Приказы о допуске к государственной итоговой аттестации, выдаче дипломов и другие документы.

Ответственность за организацию управления записями, их полноту, достоверность и своевременность представления несет заведующая студенческим отделом.

Отдел информационных технологий

Отдел информационных технологий обеспечивает обслуживание технических средств обучения, создает условия для проведения занятий и осуществления процессов управления в соответствии с требованиями образовательных стандартов к использованию информационных технологий, интерактивным



формам обучения, обеспечивает доступ сети Интернет, обслуживает сайт университета, актуализирует сведения в сайте университета и ведет работу по поддержанию информационно образовательной системы «Э –Билим».

Деканат

Деканаты осуществляют текущее руководство системой управления качеством образования на факультете, включая:

- Контроль соответствия основных образовательных программ (ООП), реализуемых в ОУ «РМУ», требованиям ГОС ВПО по направлениям подготовки и специальностям.
- Использование новых образовательных технологий, управление ресурсами, включая контроль материально-технической базы и обеспечение образовательного процесса трудовыми ресурсами.
- Контроль посещаемости обучающихся и результатов их обучения, включая анализ итогов текущей и промежуточной аттестации, а также итогового контроля.
- Разработку корректирующих мероприятий по устранению выявленных несоответствий, полученных в ходе внутренних аудитов.
- Трудоустройство выпускников, а также реагирование на жалобы, предложения и комментарии обучающихся и заинтересованных сторон.

Кафедры:

- Обеспечивают разработку основных образовательных программ (ООП), учебно-методических комплексов (УМК) и учебную деятельность, осуществляют прием и обучение обучающихся в соответствии с требованиями. Заведующие кафедрами осуществляют контроль за соответствием трудовых ресурсов профессорско-преподавательского состава (ППС) кафедры требованиям, таким как: уровень квалификации и компетентности, доступность в процессе предоставления образовательных услуг, готовность к сотрудничеству с потребителями (обучающимися, работодателями и другими заинтересованными сторонами), заинтересованность в результатах образовательной деятельности, надежность и обязательность. Также заведующие кафедрами планируют и фиксируют повышение квалификации преподавателей.
- Заведующие кафедрами проводят систематические проверки соответствия потребностей в компетентности требованиям учебного плана.
- Заведующие кафедрами контролируют качество предоставления образовательных услуг: качество преподавания, своевременность обновления содержания дисциплин, закрепленных за кафедрой, их



соответствие требованиям ГОС ВПО, разработку УМК, соответствие содержания УМК по направлениям подготовки требованиям ГОС ВПО, графикам учебного процесса, учебным планам.

- На заседаниях кафедры рассматриваются вопросы посещаемости и успеваемости обучающихся, принимаются меры по предупреждению несоответствий, разрабатываются корректирующие мероприятия по устранению выявленных несоответствий.
- Заведующие кафедрами несут ответственность за управление документами и записями кафедры: расчеты объема учебной нагрузки кафедры, учебные поручения преподавателей, индивидуальные планы преподавателей, сведения о выполнении учебной нагрузки кафедры, планы работы кафедры, отчеты о работе кафедры, отчеты о практиках, протоколы заседаний кафедры, индивидуальных занятий, договора на практику обучающихся.
- Заведующие выпускающими кафедрами организуют взаимодействие с заказчиками образовательных услуг: профориентационная работа с абитуриентами, разработка приемных требований к вступительным испытаниям, сбор и анализ информации о трудоустройстве выпускников, удовлетворенность запросов работодателей, реагирование на жалобы, предложения и комментарии обучающихся и заинтересованных сторон в целях постоянного улучшения образовательных услуг.
- Профессорско-преподавательский состав образовательного учреждения РМУ обеспечивает реализацию процессов УМК и учебного процесса в соответствии с требованиями и несет ответственность за качество предоставляемых образовательных услуг: проводят текущий контроль посещаемости и качества подготовки обучающихся во время лекционных и семинарских занятий, проверяют выполнение заданий для самостоятельной работы студентов (СРС), проводят промежуточный и текущий контроль модулей в процессе изучения дисциплин учебного плана. Они разрабатывают современные оценочные средства контроля (контрольные задания, тесты, вопросы и билеты, кейс-задания и др.), позволяющие оценить полученные знания, умения и уровень приобретенных компетенций, а также критерии их оценки. Результаты обучения отражаются в отчетах (отчеты о практике студентов, аспирантов, научно-исследовательской работе студентов, аспирантов, воспитательной работе и т.д.) и иной документации, предусмотренной нормативными актами ОУ «РМУ».



- В целях разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и совершенствования СМК в ОУ «РМУ» создается рабочая группа по качеству, председателем которой назначается ректор, а заместителями председателя — представители руководства по качеству, назначаемые проректорами. Рабочая группа состоит из координаторов, ответственных за общие направления деятельности, и членов рабочей группы, компетенции которых ограничены кампусами.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1. Действия по реагированию на риски и возможности

При планировании в рамках системы менеджмента качества руководство университета регулярно анализирует риски, которые принимаются во внимание для предотвращения или минимизации их нежелательного воздействия, а также возможности, которые используются для обеспечения дальнейшего улучшения в рамках СМК.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Политика в области качества является основой для постановки целей в области качества по процессам, приведённым в Приложении 3. Оценка достижения поставленных целей в области качества осуществляется на основе расчёта показателей (критериев), установленных на год (или иной период), и их сравнения с эталонными (плановыми) значениями. Также проводится анализ выполнения планов структурных подразделений университета в рамках внутреннего аудита СМК и исполнения программы стратегического развития университета до 2029 года. Руководство университета принимает меры по определению и планированию необходимых ресурсов для достижения целей СМК.

Планирование СМК включает:

- Разработку планов по созданию, внедрению и совершенствованию СМК, а также программы стратегического развития университета.
- Установление целей в области качества, сроков их достижения, определение ответственных лиц и организацию контроля за выполнением.
- Определение и выделение необходимых ресурсов (финансовых, материальных, повышение квалификации персонала) для обеспечения требуемого качества образовательных услуг (выполняемых НИР) и достижения поставленных целей в области качества.



6.3. Планирование изменений

Все изменения в действующей системе менеджмента качества ОУ «РМУ» осуществляются на основании соответствующих планов, которые утверждаются ректором/представителем ректора по качеству или руководителями рабочих групп, если изменения касаются отдельных процессов СМК.

6.3.1. При планировании изменений в СМК ОУ «РМУ»:

- Устанавливаются цели изменений и анализируются возможные последствия.
- Обеспечивается сохранность СМК.
- Устанавливается ответственность и обязанности соответствующих структурных подразделений и/или должностных лиц, а также
- выделяются требуемые ресурсы (трудовые, материальные, финансовые).

6.3.2. Управление изменениями образовательных программ

Планирование изменений образовательных программ осуществляется на основе:

- Актуализации нормативной базы (ГОС).
- Анализа контроля знаний студентов.
- Оценки удовлетворённости потребителей.
- Итоговой аттестации.
- Научной деятельности.

6.3.3. Механизмы внесения изменений

Изменения рассматриваются:

- А) На заседаниях кафедр и обсуждение на УНМС/СК.
- Б) На Учёном совете университета, после чего вводятся в действие приказом ректора.

В случае перехода на новые ГОС, Учебно-методический отдел разрабатывает план создания учебно-методических комплексов.

Информация, полученная от работодателей через различные каналы связи (в том числе в процессе проведения мониторинга удовлетворённости, а также в ходе научно-исследовательских работ), используется для повышения качества подготовки специалистов и актуализации образовательных программ.



7. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

7.1. Ресурсы

7.1.1. Обеспечение ресурсами

Высшее руководство университета определяет ресурсы, необходимые для:

- Предоставления услуг требуемого качества и обеспечения эффективного функционирования ОУ «РМУ».
- Повышения удовлетворённости потребителей путём анализа и выполнения их требований.

К необходимым ресурсам относятся:

- Квалифицированный персонал, обладающий соответствующим образованием, навыками и опытом.
- Инфраструктура (в том числе образовательная среда).
- Финансовые и материально-технические ресурсы.

Поддержание инфраструктуры и образовательной среды, а также развитие и совершенствование процессов осуществляется через планирование на календарный или учебный год.

Выделение необходимых финансовых и материально-технических ресурсов для обеспечения предоставления услуг требуемого качества и жизнедеятельности университета проводится в соответствии с годовыми планами и сметами, утверждёнными ректором ОУ «РМУ».

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

7.1.2. Человеческие ресурсы и компетентность персонала

Управление персоналом осуществляется с целью обеспечения ОУ «РМУ» специалистами, обладающими необходимым профессионализмом и компетентностью для качественного осуществления образовательной, научной и других видов деятельности университета. Управление персоналом осуществляется отделом кадров в соответствии с требованиями следующих документов:

- ДП по управлению персоналом.
- Правила внутреннего распорядка ОУ «РМУ».
- Положение о конкурсе «Лучший преподаватель».
- Кодекс об академической честности.
- Положение о рейтинге ППС.
- Положение об кадровой политике и делопроизводстве.
- Положение о замещении должностей ППС.

В этих документах определены правила комплектования структурных подразделений кадрами необходимой квалификации, формирования и ведения банка данных о количественном и качественном составе кадров, разработки



организационно-правовой документации по персоналу, сопровождения, повышения квалификации и высвобождения персонала.

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

Вновь принимаемые на работу преподаватели и сотрудники проходят соответствующий инструктаж и оформляются в установленном университетом порядке. Повышение квалификации персонала и преподавательского состава проводится согласно плану, который формируется Центром карьеры и дополнительного образования на основе анализа потребностей в обучении, подготовке и переподготовке работников.

Повышение квалификации персонала университета осуществляется посредством:

- Обучения на различных программах переподготовки и повышения квалификации.
- Проведения научных исследований.
- Выступлений с докладами на научных конференциях и практических семинарах.
- Подготовки научных публикаций.

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

Проректор по УАР (учебно-административной работе) принимает меры по поддержанию инфраструктуры в рабочем состоянии, соответствующей требованиям нормативных правовых актов Кыргызской Республики, в том числе образовательной среды, которая формирует условия для выполнения трудовой деятельности сотрудников (осуществляется учебный процесс). Эти условия включают физические, экологические и другие факторы, а также соответствуют современным требованиям социального и научно-технического прогресса. Управление инфраструктурой осуществляется в соответствии с локальными актами университета и требованиями законодательства Кыргызской Республики в следующих областях:

- Организация безопасности жизнедеятельности сотрудников и обучающихся.
- Пожарная безопасность при эксплуатации зданий и сооружений.
- Содержание и техническое обслуживание коммуникаций, зданий и помещений.
- Размещение заказов на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг.



Поддержание в надлежащем состоянии помещений, имущества, оборудования, транспорта и других объектов осуществляется персоналом обслуживающих структурных подразделений в соответствии с функциональными обязанностями, установленными в положениях о соответствующих структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников. Управление оборудованием (ресурсами) для измерений и мониторинга в рамках процессов СМК осуществляется в соответствии с требованиями технической документации на соответствующее оборудование.

7.1.4. Внутрифирменные знания

Требования к базовым знаниям функционирования процессов университета и достижение соответствия оказываемых услуг законодательным требованиям и требованиям потребителей установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников.

Внутрифирменные знания в университете имеют свою специфику, формируются в результате накопленного опыта функционирования ОУ «РМУ» в соответствующей образовательной среде, направлены на достижение целей в области качества и образуются в процессах проведения научно-исследовательских работ (НИР), научно-практических конференций, семинаров, круглых столов, участия в международных проектах и других мероприятий. Эти знания также основываются на внешних источниках, представленных в нормативной и методической базе в области образования и науки.

Управление внутрифирменными знаниями:

- Знания, формируемые на кафедрах (подразделяются по областям научных исследований), передаются через учебный процесс, конференции, круглые столы, совещания, выполнение научных исследований. Эти знания закрепляются в локальных нормативных актах, учебной и учебно-методической документации, выполненных научно-исследовательских работах.
- Знания, формируемые в структурных подразделениях университета (в основном касающиеся управления процессами, стратегического менеджмента), передаются и закрепляются через нормативные документы, разрабатываемые в университете.

Раздел 7.2 Компетентность

Университет определяет и обеспечивает необходимую компетентность персонала, влияющего на качество образовательных и научных услуг. Компетентность включает соответствующее образование, профессиональную подготовку, навыки и опыт.



Университет:

- устанавливает требования к компетенциям для преподавателей, научных сотрудников и административного персонала;
- проводит отбор и оценку персонала в соответствии с установленными критериями;
- обеспечивает повышение квалификации, обучение и профессиональное развитие (включая клиническую практику и педагогические навыки);
- оценивает результативность обучения и развития сотрудников;
- ведет записи, подтверждающие компетентность (дипломы, сертификаты, аттестации и др.).

Несоответствия в уровне компетентности устраняются через дополнительное обучение, наставничество или пересмотр обязанностей.

7.3. Коммуникация и осведомленность

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

- Через Ученый совет ОУ «РМУ».
- Регулярными совещаниями на различных уровнях, проведение которых может протоколироваться по решению руководства.
- В рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, указания, служебные записки).
- Периодическим оформлением и доведением до работников университета отчетов по различным видам деятельности.
- Размещением информации на информационном стенде и сайте университета, а также другие средства коммуникации (ватсап, телефонные сообщения и т.д.).
- Путем проведения внутреннего аудита СМК и других мероприятий.

Коммуникация с внешней средой организации (заинтересованными сторонами) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или структурными подразделениями, что закреплено в

- ДП Управление коммуникацией (информацией);
- а также других локальных актах университета.

7.3.2. Обмен информацией

Обмен информацией в университете осуществляется с целью обеспечения эффективного управления внутренними и внешними коммуникациями, поддерживающими университетские процессы и соблюдение требований Системы менеджмента качества (СМК). Обмен информации происходит между всеми подразделениями университета, охватывая все виды информации, включая академическую, научную, административную и



медицинскую. Для внутренней коммуникации используются такие каналы, как электронная почта, внутренний портал, собрания, группы в мессенджерах (например, WhatsApp), информационные стенды. Через эти каналы передаются приказы, распоряжения, информация о несоответствиях, корректирующих действиях, изменения в учебных планах и научные мероприятия. Ответственность за передачу информации возлагается на руководителей подразделений и работников структурных подразделений.

Вся передаваемая информация должна отвечать следующим критериям: быть актуальной, достоверной, своевременной и точной.

Внешняя информация передается только после согласования с руководством университета, с учетом соблюдения конфиденциальности и требований законодательства о защите персональных данных.

7.4. Документированная информация

Управление документированной информацией в университете осуществляется в соответствии с документом политики «Управление документацией и записями», который определяет порядок хранения, обработки и распространения документов в университете.

8. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

8.1. Планирование оказания услуг

Университет предоставляет услуги в области высшего образования в соответствии с перечнем основных направлений подготовки (специальностей) и лицензией, а также проводит исследования в области медицинских и гуманитарных наук. Ответственность за планирование процессов, обеспечивающих жизненный цикл продукции, возлагается на руководителей соответствующих процессов, которые определены в положениях о структурных подразделениях и других локальных нормативных актах университета.

Процесс планирования включает следующие элементы:

- Установление целей и требований, предъявляемых к качеству образовательных и иных услуг.
- Определение потребности в разработке документов, регламентирующих функционирование процессов и видов деятельности.
- Установление порядка обеспечения ресурсами.
- Определение необходимых действий по верификации и валидации оказываемых услуг.
- Наличие системы мониторинга и измерения процессов.
- Определение показателей измерения процессов, которые согласуются с политикой и целями в области качества.



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

8.2. Требования к услугам

Требования к оказываемым услугам включают:

- Законодательные требования.
- Требования различных групп потребителей (внутренних и внешних), полученные через социологические исследования, анализ рынка образовательных услуг, отзывы и рекомендации, полученные на конференциях, круглых столах, совещаниях с работодателями и обучающимися, а также предложения и рекомендации по результатам практической подготовки студентов.

Ответственность за анализ требований потребителей возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений университета. Университет проводит идентификацию требований потребителей, используя систематические исследования, проводимые в соответствии с Положением об анкетировании обучающихся. Систематический анализ требований потребителей также включает дополнительные внутренние требования, такие как квалификация персонала, ресурсные возможности и элементы инфраструктуры.

Анализ требований проводится до объявления обязательств университета по предоставлению образовательных и иных услуг и гарантирует, что:

- Уровень выполнения требований к качеству предоставляемых услуг соответствует образовательным стандартам (ГОС ВПО) и другим нормативным правовым актам Кыргызской Республики.
- Требованиям работодателей по качеству требуемых специалистов (на основе договора).
- В случае отсутствия документально подтвержденных требований от потребителей, университет оставляет за собой право самостоятельно определять эти требования.
- Документы, в которых определены требования: план приема, лицензии, требования к абитуриентам, договора с работодателями, студентами.

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

Связь с потребителями

Университет активно информирует потребителей об оказываемых услугах и взаимодействует с внешними потребителями (работодателями) и выпускниками через различные каналы:



- Информирование через стенды приемной комиссии, сайт университета и публикации в социальных сетях (например, Instagram, Facebook).
- Взаимодействие с предприятиями-работодателями и выпускниками через центр карьеры и дополнительного образования (включая через партнеров), отдел мониторинга и контроля качества, а также кафедры.
- Рассмотрение претензий и жалоб к качеству услуг через все имеющиеся каналы связи. Процесс обратной связи осуществляется с целью выявления и устранения претензий потребителей.

В случае изменений требований к услугам в законодательстве Кыргызской Республики, университет вносит соответствующие изменения во внутреннюю документацию, которая затем доводится до сотрудников и потребителей.

8.3. Проектирование и разработка

Проектирование и разработка образовательной программы в университете определяет общие требования к структуре и составу программ по направлениям подготовки (специальностям), а также порядок открытия новых образовательных программ. Этот процесс включает разработку учебных планов и рабочих программ как для новых, так и для существующих

образовательных программ. Процесс проектирования и разработки образовательных программ осуществляется в соответствии с требованиями следующих нормативных правовых актов Кыргызской Республики и локальных актов университета:

- Закон «Об образовании» от 11.08.2023 года № 179.
- Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (ГОС ВПО, СПО), утвержденные Министерством образования и науки КР.
- ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015).
- ИСО 21001:2018 (ISO 21001:2018).
- Устав ОУ «РМУ» от 01.11.2023 года.
- Учебные планы, утвержденные ректором университета.
- Положение об Ученом совете.
- Другие локальные нормативные акты университета.

Кроме того, проектирование и разработка других услуг (например, подготовка научно-педагогических кадров, выполнение научно-исследовательских работ) осуществляется в соответствии с Положением об отделе науки и другими нормативными актами.

Результатом проектирования образовательных программ является процесс лицензирования, в ходе которого университет получает лицензию на реализацию образовательных программ. Если в процессе оказания услуг



изменяются требования (например, со стороны законодательства или потребителей), вносятся соответствующие изменения в правила и условия оказания услуг, которые доводятся до заинтересованных сторон.

Подтверждение процессов деятельности университета осуществляется через аккредитацию, проводимую в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов КР. Работы по подготовке к лицензированию и аккредитации отражаются в планах работы университета. При подготовке к процедуре аккредитации оценивается эффективность всех процессов Системы менеджмента качества (СМК).

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

8.4. Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами

8.4.1. Внешние поставщики и услуги

В университете разработаны нормативные документы, которые обеспечивают соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними организациями, требованиям университета. Процедура закупок материальных ресурсов регулируется как внешними нормативными актами, так и внутренними документами, основанными на потребностях университета.

Качество услуг, предоставляемых сторонними организациями, проверяется через экспертную оценку. Верификация материальных ресурсов, оборудования и техники осуществляется в процессе эксплуатации. Университет также заключает договоры с другими организациями для обеспечения практической подготовки студентов в рамках реализуемых образовательных программ.

Организация и проведение практической подготовки студентов осуществляется в соответствии с:

- Положением о производственной практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы, в соответствии с государственными образовательными стандартами.
- Программами практики, утвержденными в университете.

8.4.2. Закупки

Основные виды закупок, осуществляемые в университете, включают:

- Оборудование.
- Оргтехнику.
- Учебно-методическую литературу.
- Мебель.



- Строительные и сантехнические материалы.
- Канцелярские товары.

Требования к оборудованию, оргтехнике и другим видам закупок определяются через заявки.

Деятельность по закупкам регулируется в рамках процесса СМК «Материально-техническое обеспечение и управление клинической средой». Планирование закупок осуществляется на основе заявок, представляемых руководителями структурных подразделений:

- Для учебно-методической литературы — в библиотеку.
- Для других видов закупок — в административно-хозяйственный отдел.

Решение об исполнении заявок принимается ректором/президентом университета по согласованию с бухгалтерией. Деятельность регулируется -Документированной процедурой «Управление закупками услуг, образовательных процессов и продукции (товаров)».

8.5. Предоставление услуг

8.5.1. Управление предоставлением услуг

В ОУ «РМУ» процессы «Образовательный процесс» и «Научная деятельность» являются основными, с тесной взаимосвязью с другими процессами и видами деятельности системы менеджмента качества (СМК). Взаимодействие между процессами и видами деятельности СМК ОУ «РМУ» представлено в Приложении 1.

Управление образовательным процессом включает в себя планирование следующих элементов:

- График учебного процесса по семестрам и на учебный год;
- Распределение учебной (академической), методической и научной нагрузки преподавателей;
- Составление расписания занятий, консультаций, экзаменов и итоговой государственной аттестации.

Также управление образовательным процессом предполагает:

- Наличие требований на всех стадиях образовательного процесса;
- Обеспечение учебно-методической литературой;
- Определение контрольных точек учебного процесса (текущий, промежуточный и итоговый контроль знаний студентов).

Процессы, необходимые для оказания образовательных услуг (включая выполнение НИР), их последовательность и взаимосвязи, спланированы и реализуются в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и локальными нормативными актами университета, включая:

- Положение об ООП ВПО;
- Положение о порядке приема абитуриентов;



- Положение о порядке перевода, отчисления и восстановления студентов;
- Положение о Летней школе;
- Положение об организации учебного процесса по кредитной технологии;
- Положение о студенческом сенате;
- Положение об организации самостоятельной внеаудиторной работы студентов;
- Должностные инструкции ППС и сотрудников и другие нормативные документы.

Ответственность за планирование, контроль и улучшение качества процессов, а также взаимодействие между процессами, определяются в локальных нормативных актах университета. Управляемые условия при оказании образовательных услуг (выполнении НИР) включают:

- Измеримые цели в области качества,
- Управление документацией СМК,
- Наличие необходимой документации в структурных подразделениях,
- Персонал с соответствующим образованием, навыками и опытом,
- Создание инфраструктуры и образовательной среды для образовательного, научного и воспитательного процессов.

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

Университет контролирует промежуточные результаты освоения образовательной программы с использованием МБРС, внутри семестровой и промежуточной аттестации, в соответствии с требованиями локальных нормативных актов:

- Положение об университете,
- Положение о кредитной системе обучения,
- Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации,
- Положение об отчете кафедры.

Результаты освоения образовательных программ оцениваются в процессе итоговой государственной аттестации, проводимой по требованиям Положения об итоговой государственной аттестации.

Результаты НИР оцениваются по завершению работ (или этапов) компетентным персоналом с учетом требований заказчика.

Обеспечение сохранности результатов оказания услуг и соблюдения правил их идентификации осуществляется ответственными исполнителями. Необходимые условия сохранности, если применимо, отражаются в договоре.



Документация с результатами оказания услуг (выполнения НИР) не подлежит разглашению, если иное не указано в соглашении. Публикация результатов НИР возможна только с согласия заказчика.

Документы, содержащие информацию о результатах оказанных услуг, хранятся в структурных подразделениях, и руководители этих подразделений несут ответственность за их сохранность. После завершения образовательных услуг выпускникам выдается диплом государственного образца в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

8.5.3. Собственность потребителя

Университет несет ответственность за сохранность материалов, предоставленных потребителями. Это касается документов, представленных абитуриентами, а также информации, полученной при выполнении НИР от

заказчиков. Университет гарантирует соблюдение законодательства Кыргызской Республики по обеспечению конфиденциальности персональных данных студентов и сотрудников, а также их безопасности при обработке в информационных системах университета.

8.5.4. Деятельность после поставки

Университет активно содействует трудоустройству студентов и выпускников, развивает сотрудничество с государственными органами и предприятиями-работодателями, организует мероприятия, такие как круглые столы и встречи с представителями компаний, для укрепления связей между университетом и работодателями. Также проводятся мероприятия по заключению договоров о сотрудничестве с предприятиями. Для НИР деятельность после поставки регулируется договором с заказчиком. Результаты оказанных услуг после поставки фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями документации по управлению записями.

8.5.5. Управление изменениями

Университет следит за изменениями законодательных и иных требований, влияющих на предоставляемые услуги. В случае необходимости вносятся изменения в процессы оказания образовательных и научных услуг, что отражается в соответствующих локальных актах и документации университета.

8.6. Управление несоответствиями

Управление несоответствиями осуществляется в соответствии с установленными процедурами:

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



9. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка

В университете осуществляется комплексная деятельность по мониторингу, измерению, контролю, анализу и улучшению процессов и видов деятельности в рамках системы менеджмента качества (СМК). Все принимаемые решения основываются на результатах измерений и их анализе.

Университет определяет, собирает и анализирует следующие данные:

- Результаты внутренних и внешних аудитов,
- Информацию, получаемую при проведении социологических исследований,
- Сведения об удовлетворенности различных групп потребителей,
- Итоги государственной аттестации выпускников,

- Степень достижения целей (показателей) в области качества и другие показатели.

Анализ проводится с целью демонстрации пригодности и результативности СМК университета, а также для выявления областей, где возможны улучшения и повышение результативности.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется на основе:

- Социологических исследований, проводимых рабочей группой или отделом КиМ,
- Анализа жалоб, претензий, благодарственных писем, грамот и других отзывов.

Процессы СМК имеют измеримые результаты (цели и показатели), установленные в программе стратегического развития университета. Контроль за выполнением этих показателей осуществляется руководителями процессов (руководителями структурных подразделений). Мониторинг функционирования процессов проводится в рамках внутреннего аудита в соответствии с ДП «Внутренние аудиты».

Мониторинг и измерения в системе высшего образования включают проведение текущей, промежуточной и итоговой аттестации, содержание и порядок проведения которых регламентируются локальными нормативными актами университета. Мониторинг и измерения при выполнении НИР осуществляются структурными подразделениями, подчиненными проректору по научной работе.

9.2. Внутренние аудиты

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с ДП «Внутренние аудиты». Аудиты могут охватывать различные направления деятельности



университета, в зависимости от специфики проверки, которые регламентируются соответствующими локальными актами.

9.3. Анализ со стороны руководства

Анализ функционирования системы менеджмента качества университета проводится первым проректором с целью оценки ее эффективности. Анализ основывается на результатах внутренних и внешних аудитов, информации о качестве образовательных услуг, поступающей через официальные письма, социологические исследования и другие источники.

В ходе анализа:

- Оценивается выполнение мероприятий, запланированных по итогам предыдущего анализа;
- Анализируется информация, поступающая от потребителей (заказчиков) услуг университета;
- Оцениваются результаты внутренних и внешних проверок СМК, а также выполненные предупреждающие и корректирующие действия;
- Оценивается выполнение политики в области качества и достижение целей в области качества (в том числе выполнение планов работы структурных подразделений);
- Анализируются изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента качества;
- Оценивается соответствие предоставляемых услуг требованиям законодательства и потребителей (заказчиков).

Результаты анализа представляются членам ректората. Представитель руководства по качеству докладывает на заседаниях ректората и Ученого совета ОУ «РМУ» о состоянии функционирования СМК. По результатам обсуждения доклада разрабатываются мероприятия по совершенствованию СМК, которые фиксируются в решении Ученого совета, планах работы структурных подразделений или других локальных нормативных актах университета.

10. УЛУЧШЕНИЕ

10.1. Несоответствия и корректирующие действия

Управление несоответствиями и проведение корректирующих действий осуществляется в соответствии с требованиями следующих документов:

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

10.2. Постоянное улучшение

Университет повышает результативность СМК путем установления политики и целей в области качества, разработки программы стратегического развития,



анализа данных, проведения внутренних аудитов, а также принятия корректирующих и предупреждающих действий.

Механизм постоянного улучшения включает в себя планирование улучшений, выполнение запланированных мероприятий, контроль и оценку их выполнения, а в случае необходимости — разработку и реализацию корректирующих действий. Мероприятия по совершенствованию СМК фиксируются в соответствующей внутренней документации университета:

приказы и распоряжения ректора/проректоров по направлениям, решения Ученого совета ОУ «РМУ», планы структурных подразделений университета и др.

10.3. Измерение, анализ и улучшение

Для подтверждения результативности образовательного процесса и системы

менеджмента качества в РМУ определены следующие основные процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения:

- **Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей:** осуществляется отслеживание информации об уровне удовлетворенности потребителей. Работы по оценке удовлетворенности потребителей проводит ОКИМ. Результаты оценивания включаются в отчет по Анализу СМК со стороны руководства. Эти данные передаются руководству для использования в целях совершенствования образовательного процесса.

11. МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ

Планирование показателей результативности осуществляется владельцами процессов. Значения показателей не могут быть ниже нормативных (законодательных). Мониторинг проводят руководители процессов. Для проведения мониторинга используется следующая информация:

- графики учебно-воспитательного процесса;
- расписания занятий и сессий;
- недельная учебная аудиторная и внеаудиторная нагрузка студентов;
- наличие дисциплин по выбору в учебных планах;
- организация практики;
- способы организации самостоятельной работы студентов;
- используемые методики, технологии и формы организации учебного процесса;
- состояние учебно-методического и кадрового обеспечения;
- материально-техническое обеспечение учебного процесса;



- состояние воспитательной работы со студентами.

Мониторинг результатов осуществляется на основе контроля за разработкой программы итоговой государственной аттестации.

12. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ОУ «РМУ»


- Закон «Об образовании» от 11.08.2023 г. № 179;
- Государственные образовательные стандарты высшего Профессионального образования (ГОС ВПО) подготовки специалиста по соответствующим направлениям, утвержденные МОН КР;
- Стандарты ISO 21001:2018;
- Стандарты ISO 9001:2015;
- Устав ОУ «РМУ» от 01.11.2023 года;
- Учебные планы по соответствующим направлениям подготовки (специальностям), утвержденные ректором ОУ «РМУ»;
- Положение об ООП ВПО;
- Положение об учебно-методическом комплексе дисциплины (модулей)
- Положение о фонде оценочных средств;
- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы в соответствии с государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования.
- Положение о порядке перевода, отчисления и восстановления студентов.
- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников.
- Положение о порядке ликвидации академической задолженности.
- Положение об организации учебного процесса по кредитной технологии обучения
- Положение о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
- Правила внутреннего распорядка ОУ «РМУ»
- Положение об Ученом Совете;
- Положение о конкурсе «Лучший преподаватель».
- Этический кодекс.
- Положение о кафедре;
- Должностные инструкции сотрудников и ППС кафедр;
- Положения о структурных подразделениях.
- Программы практики;
- Положение об организации самостоятельной работы студентов.



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству.
СМК-ДП – РК -7.5.1- 2024

- Правила внутреннего распорядка;
- Другие нормативные правовые акты КР и локальные нормативные акты университета.

	Образовательное учреждение «Ростовский Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Руководство по качеству. СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Взаимодействие процессов и видов деятельности СМК
ОУ «РМУ» (смотри схему бизнес процессов)



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству.
СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024

Приложение 2.

Распределение ответственности по процессам и видам деятельности СМК

Название процесса/ деятельности	вида	Руководитель деятельности	процесса/ вида
Стратегическое планирование и менеджмент ресурсов			
Разработка миссии, политики и целей в области качества		Ректор, проректор по науке, проректоры по учебно-административной работе, проректор по лечебной и стратегическому развитию	
Планирование и развитие системы менеджмента качества.			
Стратегические цели и задачи.			
Управление ресурсами			
Управление рисками		Ректор, проректор по науке, проректор УАР, проректор по КР и СР, декан	
Распределение ответственности и полномочий		Ректор	
Измерение, анализ и улучшение результатов образовательных процессов и деятельности			
Мониторинг процессов, оценка удовлетворенности студентов и ППС		ОКиМ, проректор по УАР	
Внутренние аудиты		ОКиМ, проректор по УАР	
Анализ результатов мониторинга и аудита, анализ успеваемости и анализ рисков и несоответствий		ОКиМ, проректор по УАР	
Управление не соответствиями, введение корректирующих (предупреждающих) действий. Оптимизация (улучшение) процессов. Обновление образовательных программ		ОКиМ, зав. кафедрами и СП, проректор по УАР	



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству:
СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024

Деятельность руководства в СМК

Анализ ежегодный со стороны руководства системы менеджмента качества	Ректор, проректор по науке, проректор УАР, проректор по КР и СР, декан
--	--

Информирование общества о деятельности университета	Деканат, проректор по УАР, ректор
---	-----------------------------------

Основные процессы/виды деятельности системы менеджмента качества

Изучение рынка мед-го образования	Международный отдел, проректор по КРиСР
-----------------------------------	---

Проектирование и разработка образовательных программ	УМО, проректор по УАР
--	-----------------------

Прием абитуриентов (студентов)	ПК, проректор по УАР
--------------------------------	----------------------

Реализация образовательных программ	Деканат факультета, декан, проректор по УАР
-------------------------------------	---

Научные инновации, лечебная деятельность, подготовка кадров	Проректор КР и СР, Проректор по науке
---	---------------------------------------


Контроль образовательного процесса	УМО, ОКИМ, проректор по УАР
------------------------------------	-----------------------------

Мониторинг, измерение и анализ результатов реализации ООП и оценка удовлетворённости потребителей	Центр карьеры, ОКИМ, проректор по УАР
---	---------------------------------------

Обеспечивающие процессы/виды деятельности системы менеджмента качества

Управление персоналом	ОКПид, ректор
-----------------------	---------------

Управление инфраструктурой и образовательной средой	АХО, проректор по УАР
---	-----------------------

	Образовательное учреждение «Розль Метрополитен университет»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству. СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024	
Управление документацией и информационной средой	и	ОКПид, СОК, IT-отдел, ОКим, проректор по УАР
Материально техническое обеспечение и управление клинической (производственной) средой		АХО, проректор по КР и СР, ректор



Приложение 3. Цели в области качества


Название процесса/ вида деятельности	Цель в области качества
Деятельность руководства в СМК	
1.1. Разработка миссии, политики и целей в области качества. Планирование, развитие и совершенствование системы менеджмента качества. Управление рисками	<ul style="list-style-type: none">- Обеспечить разработку и внедрение миссии и политики качества, направленных на улучшение образовательных и научных процессов.- Разработать план по постоянному совершенствованию системы менеджмента качества, включая управление рисками.- Установить механизмы для регулярного анализа и совершенствования системы управления качеством, включая принятие решений на основе полученных данных
1.2. Распределение ответственности и полномочий	<ul style="list-style-type: none">- Четко определить роли, обязанности и полномочия всех участников системы менеджмента качества, обеспечив эффективное взаимодействие всех уровней организации.
1.3. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства	<ul style="list-style-type: none">- Проводить регулярный анализ системы менеджмента качества для выявления областей для улучшения и разработки мероприятий по повышению эффективности.
1.4. Информирование общества о деятельности университета	<ul style="list-style-type: none">- Обеспечить прозрачность и доступность информации о деятельности университета через различные каналы коммуникации, повышая доверие общества и вовлеченность.
Основные процессы/виды деятельности СМК	
2.1. Изучение рынка медицинского образования. Анализ требований потребителей образования.	<ul style="list-style-type: none">- Проводить регулярное исследование потребностей рынка образования, выявляя ключевые требования и тренды, что позволит своевременно адаптировать образовательные программы.



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству.
СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024

2.2. Проектирование и разработка образовательных программ	Создать процесс постоянного обновления и усовершенствования образовательных программ в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и потребностями студентов
2.3. Прием абитуриентов (студентов).	- Обеспечить прозрачную и эффективную систему приема студентов, учитывая разнообразие форматов обучения и требований.
2.4. Реализация основной образовательной программы	- Обеспечить высокое качество и эффективность реализации образовательных программ, ориентируясь на потребности студентов и требований учебного плана.
2.5. Контроль образовательного (учебного) процесса	- Внедрить систему регулярного мониторинга и контроля учебного процесса с целью повышения качества преподавания и удовлетворенности студентов.
2.6. Научно-исследовательская, лечебная деятельность и подготовка научно-педагогических кадров высшей квалификации	- Содействовать развитию научной и исследовательской деятельности, а также подготовке высококвалифицированных научных и педагогических кадров, ориентированных на инновации.
2.7. Мониторинг, измерение результатов реализации ООП и оценка удовлетворённости потребителей	- Разработать систему мониторинга и измерений для оценки результатов образовательного процесса и удовлетворенности студентов, родителей и других заинтересованных сторон.
Обеспечивающие процессы СМК	
3.1. Управление персоналом	- Обеспечить эффективную систему набора, обучения и развития персонала, направленную на повышение компетенции работников.
3.2. Управление документацией и информационной средой	- Разработать системы для управления документацией и информационным потоком, обеспечивая доступность и актуальность данных для всех участников процесса - Внедрение документированной системы менеджмента качества

	Образовательное учреждение «Розаль Метрополитен университет»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству. СМК-ДП – РК – 7.5.1- 2024	
3.3. Управление образовательной средой, инфраструктурой и информационным обслуживанием	- Создать эффективную образовательную и информационную среду для поддержки учебного процесса, а также оптимизировать инфраструктуру для обеспечения высокого качества образовательных услуг.	
3.4. Управление инфраструктурой	- Развивать и поддерживать инфраструктуру, обеспечивающую эффективную работу образовательных и научных процессов.	
3.6. Управление закупками	- Создать процесс управления закупками, ориентированный на эффективное и своевременное обеспечение необходимыми ресурсами.	
3.7. Материально-техническое обеспечение и управление клинической (производственной) средой	- Обеспечить соответствие материально-технической базы и клинической среды современным требованиям для качественного обучения и проведения научных исследований.	
Измерение, анализ и улучшение основных и обеспечивающих процессов		



4.1. Внутренние аудиты	<p>- Обеспечение соответствия стандартам: Проверить соответствие процессов и деятельности требованиям стандарта ISO 9001 (или другого применимого стандарта), внутренним регламентам и нормативным документам.</p> <p>- Выявление зон улучшения: Определить процессы и области, которые требуют оптимизации для повышения качества работы организации.</p> <p>- Контроль выполнения корректирующих мероприятий: Оценить своевременность и результативность выполнения мероприятий по устранению выявленных несоответствий.</p> <p>- Повышение осведомленности сотрудников: Оценить уровень понимания персоналом политики, целей и процедур СМК, а также их приверженности к улучшению качества.</p> <p>- Идентификация рисков и возможностей: Выявить возможные риски и области, которые могут быть использованы для улучшения работы организации.</p> <p>- Поддержание культуры качества: Содействовать укреплению культуры качества среди сотрудников путем выявления и устранения слабых мест в процессах.</p> <p>- Улучшение коммуникации между подразделениями: Проверить согласованность действий различных подразделений и их соответствие требованиям СМК.</p>
4.2. Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия	- Разработать механизмы для выявления несоответствий и применения корректирующих и предупреждающих действий с целью улучшения качества работы.
4.3 Мониторинг, измерение, анализ, улучшение процессов и видов деятельности	- Обеспечить эффективные методы мониторинга и измерения всех процессов, что позволит на основе полученных данных проводить анализ и вносить улучшения.
Стратегическое планирование	
5.1. Стратегическое планирование и менеджмент ресурсов	- Разработать стратегический план развития системы качества, ориентируясь на долгосрочные цели и ресурсы, для обеспечения устойчивого роста и конкурентоспособности образовательного учреждения.